

Задоволеність населення отриманою спеціалізованою амбулаторно-поліклінічною отоларингологічною допомогою

ТОВ «Органосін ЛТД», м. Київ, Україна

Мета – вивчити рівень задоволеності пацієнтів організацією та якістю отриманої спеціалізованої отоларингологічної допомоги в амбулаторно-поліклінічних умовах в закладах охорони здоров'я другого рівня надання медичної допомоги Рівненської області.

Матеріали та методи. Проведено соціологічне дослідження з використанням спеціально розробленої анкети, яку роздавали пацієнтам після отримання ними медичної допомоги в лікаря-отоларинголога. Отримані результати статистично опрацьовані з використанням загальноприйнятих методів.

Результати та висновки. За даними соціологічного дослідження серед пацієнтів амбулаторно-поліклінічних закладів охорони здоров'я другого рівня надання медичної допомоги виявлено низький рівень задоволеності пацієнтів організацією та якістю отоларингологічної спеціалізованої допомоги.

Ключові слова: пацієнти, амбулаторно-поліклінічна отоларингологічна допомога, задоволеність.

ВСТУП

Таблиця 1
Характеристика респондентів

В Україні проводиться реформування системи охорони здоров'я з науковим обґрунтуванням заходів реформи та пріоритетним розвитком первинної медико-санітарної допомоги на засадах сімейної медицини [1, 2, 5]. При цьому заходами реформи передбачено подальший розвиток амбулаторно-поліклінічної допомоги населенню [3, 4]. Питання потреби населення в отоларингологічній допомозі, яка в структурі, посідає вагомe місце практично не вивчається, що і визначило актуальність даного дослідження [6].

Мета роботи – вивчити рівень задоволеності організацією та якістю отриманою спеціалізованою отоларингологічною допомогою пацієнтами в амбулаторно-поліклінічних умовах в закладах охорони здоров'я другого рівня надання медичної допомоги Рівненської області.

МАТЕРІАЛИ ТА МЕТОДИ

Для досягнення мети проведено з використанням спеціально розробленої анкети соціологічне дослідження. Роздано 450 анкет, зібрано 431 (активність респондентів склала 95,8%), статистично опрацьовано 400 (31 (7,19%) анкету не опрацьовано у зв'язку з неякісним заповненням). Анкети роздано пацієнтам після отримання в лікаря-отоларинголога медичної допомоги. Конфіденційність інформації про пацієнтів збережено. Отримані результати опрацьовані статистично з використанням загальноприйнятих методів.

РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ЇХ ОБГОВОРЕННЯ

На першому етапі дослідження визначено характеристику респондентів (табл. 1).

Характеристика	Абс.	%
<i>За місцем проживання</i>		
Сільська місцевість	211	52,75
Міста	189	47,25
<i>За статтю</i>		
Чоловіки	156	39,0
Жінки	244	61,0
<i>За віком</i>		
Працездатний	147	36,75
Старший за працездатний	253	63,25

Із наведених у табл. 1 даних видно, що 52,75% респондентів склали сільські жителі та 47,25% – жителі міст. Серед респондентів 39,0% становили чоловіки та 61,0% – жінки. Респонденти працездатного віку – 36,75%, а старшого за працездатний – 63,25%.

Наступним кроком дослідження було вивчення питання фізичної доступності спеціалізованої отоларингологічної амбулаторно-поліклінічної допомоги населенню сільськогосподарської області, до якої відноситься Рівненська область (табл. 2).

За даними табл. 2 видно, що 25,12% сільських респондентів проживає на відстані від закладу охорони здоров'я, в якому надається спеціалізована отоларингологічна амбулаторно-поліклінічна допомога, понад 25 км, при цьому тільки 77,36% відмітили, що до даного закладу громадським транспортом можна доїхати щоденно. На недостатній рівень фізичної доступності даного виду спеціалізованої медичної допомоги вказує те, що в день звернення отримати спеціалізовану медичну отоларингологічну допомогу може отримати 84,36% сільських та 92,59% міських жителів, але замовити талон на прийом до лікаря-спеціаліста телефоном може незначна кількість респондентів незалежно від місця проживання. 95,26% сільських мешканців та 91,0% жителів міст вказали на наявність великих черг на прийом до лікаря-отоларинголога.

Таблиця 2
Результати вивчення фізичної доступності спеціалізованої отоларингологічної амбулаторно-поліклінічної допомоги, %

Характеристика	Відстань понад 25 км	Громадський транспорт працює щоденно	Отримання допомоги в день звернення	Можливість замовлення талону на прийом телефоном	Великі черги
<i>За місцем проживання</i>					
Сільська місцевість	25,12	77,36	84,36	2,37	95,26
Міста	-	100	92,59	3,17	91,0

Достовірної різниці у відповідях респондентів на питання анкети залежно від віку та статі не виявлено.

Таким чином, отримані в ході дослідження результати вказують на недостатній рівень фізичної доступності амбулаторно-поліклінічної отоларингологічної медичної допомоги з відсутністю на рівні закладів охорони здоров'я Рівненської області дієвої системи планування роботи лікарів-отоларингологів в амбулаторно-поліклінічних умовах.

Далі вивчалася питання оплати за отриману медичну допомогу. 57,34% сільських жителів та 48,68% жителів міст вказали, що медичну допомогу оплачували, при цьому 62,73% (84,52% пенсіонери) сільських мешканців та 45,72% (73,91% пенсіонери) жителів міст вказали, що це для них є фінансовим тягарем.

Наступним кроком дослідження було вивчення та проведення аналізу рівня задоволеності отриманою медичною допомогою (табл. 3).

Таблиця 3
Рівень задоволеності отриманою спеціалізованою отоларингологічною допомогою пацієнтами в амбулаторно-поліклінічних умовах

Показник	Сільські жителі		Жителі міст	
	абс.	%	абс.	%
<i>Якість медичної допомоги</i>				
Повністю задоволені	97	45,97	52	27,51
Частково задоволені	38	18,01	110	58,2
Не задоволені	76	36,02	27	14,29
<i>Задоволеність відношенням медичного персоналу</i>				
Повністю задоволені	83	39,34	49	25,93
Частково задоволені	93	44,07	119	62,96
Не задоволені	59	16,59	21	11,11
<i>Надавали згоду на медичне втручання</i>				
Надавали	3	1,42	7	3,71
Не надавали	208	98,58	182	96,29
<i>Задоволені наявністю інформації з організації медичної допомоги</i>				
Повністю задоволені	23	10,90	17	8,99
Частково задоволені	55	26,07	37	19,58
Не задоволені	133	63,03	135	71,43
<i>Отримали детальні рекомендації</i>				
Рекомендаціями задоволені	98	46,45	71	37,57
Рекомендації не зрозуміли	54	25,59	81	42,85
Не отримали	59	27,96	37	19,58

За наведеними в табл. 3 результатами дослідження видно, що повністю задоволеними якістю отриманої амбулаторно-поліклінічної отоларингологічної допомоги залишилися 45,97% сільських мешканців та 27,51% жителів міст. При цьому за окремими чинниками, які вивчалися, залишилися не задоволеними:

- із сільських мешканців: ставленням медичного персоналу – 16,59%, наявністю інформації з організації медичної допомоги – 63,03%; не надавали згоду на медичне втручання – 98,58%, не отримали рекомендацій від лікаря – 27,96%;

- із жителів міст: ставленням медичного персоналу – 11,11%, наявністю інформації з організації медичної допомоги – 71,43%; не надавали згоду на

медичне втручання – 96,29%, не отримали рекомендацій від лікаря – 19,58%.

ВИСНОВКИ

Отримані результати соціологічного дослідження серед пацієнтів амбулаторно-поліклінічних закладів охорони здоров'я другого рівня надання медичної допомоги Рівненської області показали низький рівень їх задоволеності організацією та якістю отоларингологічної спеціалізованої допомоги.

Перспективи подальших досліджень спрямовані на продовження вивчення порушеного у статті питання.

ЛІТЕРАТУРА

1. Лехан В. М. Стратегія розвитку системи охорони здоров'я: український вимір / В. М. Лехан, Г. О. Слабкий, М. В. Шевченко // Україна. Здоров'я нації. – 2010. – № 1 (13). – С. 5–23.
2. Матюха Л. Ф. Наукове обґрунтування системи організації первинної медико-санітарної допомоги на засадах сімейної медицини : автореферат дис. ... д.мед.н. : спец. 14.02.03 – соціальна медицина та 14.01.38 – загальна практика – сімейна медицина / Л. Ф. Матюха. – Київ, 2011. – 43 с.
3. Про порядок проведення реформування системи охорони здоров'я у Вінницькій, Дніпропетровській, Донецькій областях та місті Києві : Закон України від 07.07.2011 № 3612-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.zakon.rada.gov.ua>. – Назва з екрана.
4. Про затвердження нормативно-правових актів Міністерства охорони здоров'я України щодо реалізації Закону України від 7 липня 2011 року № 3612-VI "Про порядок проведення реформування системи охорони здоров'я у Вінницькій, Дніпропетровській, Донецькій областях та місті Києві" : наказ МОЗ України від 05.10.2011 № 646 [Електронний документ]. – Режим доступу : <http://www.moz.gov.ua>. – Назва з екрана.
5. Охорона здоров'я України : стан, проблеми, перспективи. – Київ–Тернопіль, 2009. – 440 с.
6. Щорічна доповідь про стан здоров'я населення, санітарно-епідемічну ситуацію та результати діяльності системи охорони здоров'я України. 2012 рік / за ред. Р. В. Богатирьової. – Київ, 2013. – 415 с.

Дата надходження рукопису до редакції: 21.09.2017 р.

Удовлетворенность населения полученной специализированной амбулаторно-поликлинической отоларингологической помощью

В.В. Якимец

ООО «Органосин ЛТД», г. Киев, Украина

Цель – изучить уровень удовлетворенности пациентов организацией и качеством полученной специализированной отоларингологической помощи в амбулаторно-поликлинических условиях в учреждениях здравоохранения второго уровня оказания медицинской помощи в Ровенской области.

Материалы и методы. Проведено социологическое исследование с использованием специально разработанной анкеты, которую раздавали пациентам после получения ими медицинской помощи врача-отоларинголога. Полученные результаты статистически обработаны с использованием стандартных методов.

Результаты и выводы. По данным социологического исследования среди пациентов амбулаторно-поликлинических учреждений здравоохранения второго уровня оказания медицинской помощи выявлен низкий уровень удовлетворенности пациентов организацией и качеством отоларингологической специализированной помощи.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: пациенты, амбулаторно-поликлиническая отоларингологическая помощь, удовлетворенность.

Satisfaction of population with specialized ambulatory-and-polyclinic otolaryngologic care

V.V. Yakymets

“Organocin LTD”, Kyiv, Ukraine

Purpose – to study the level of patients' satisfaction with organization and quality of obtained specialized otolaryngologic care in ambulatory-and-polyclinic conditions at health care institutions of the secondary level in Rivne region.

Materials and methods. Sociological research was performed with the use of specially developed questionnaire which was proposed to patients after giving them medical aid of doctorotolaryngologist. The results obtained were statistically processes with application of standard methods.

Results. According to the results of sociological research low level of satisfaction with organization and quality of specialized otolaryngologic care was determined among the patients of ambulatory-and-polyclinic institutions of the secondary level medical care.

KEY WORDS: patients, ambulatory-and-polyclinic otolaryngologic care, satisfaction.

ВІДОМОСТІ ПРО АВТОРА

Якимець Володимир Володимирович – к.мед.н., регіональний менеджер ТОВ «Органосин ЛТД»; Офісний центр «Флора парк», вул. Сікорського, 8, м. Київ, 04112, Україна.

Примітка. У статтях збережено орфографію, пунктуацію та стилістику авторів.