

ХАРАКТЕРИСТИКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПАЦИЕНТОВ МЕДИЦИНСКИМИ УСЛУГАМИ, ОКАЗАННЫМИ В УСЛОВИЯХ МЕЖРЕГИОНАЛЬНОЙ ОФТАЛЬМОХИРУРГИЧЕСКОЙ КЛИНИКИ

**Н.Н.Куканова, Б.А.Поляков, Д.Л.Мушников
Иваново, Россия**

На фоне увеличения численности населения с патологией органа зрения (в России около 600 тыс. инвалидов по зрению, уровень слепоты составляет 8,6 на 10000 взрослого населения) и тенденции к росту (за 2007-2008 гг. темп роста составил 18%) объема оказания медицинских услуг офтальмохирургического профиля в условиях негосударственного сектора здравоохранения, отмечается снижение эффективности данного вида помощи.

Нами проведено исследование на базе Ивановской межрегиональной клиники офтальмохирургии с целью оценки состояния удовлетворенности пациентов оказанной помощью. Проведено анкетирование по специально составленной анкете среди 400 пациентов, закончивших лечение в условиях клиники. Оценка удовлетворенности пациентов медицинскими услугами проводилась по градациям (высокий уровень, средний уровень, низкий уровень) по следующим параметрам: качество, форма оказания услуги, условия оказания услуги, цена, информированная поддержка, психологическая поддержка, правовая поддержка.

Анализ данных опроса пациентов, получившим медицинские услуги в условиях межрегиональной офтальмохирургической клиники, показал, что причиной обращения в негосударственное учреждение здравоохранения для 52,4% явился низкий уровень доступности офтальмологической помощи в государственных (муниципальных) учреждениях здравоохранения, для 47,6% - неудовлетворенность качеством медицинских и сервисных услуг в государственном секторе. Поводом обращения в данное медучреждение для 45,5% пациентов явилось получение консультативно-диагностической помощи, а для 55,5% - лечение.

Проведенный анализ показал, что практически все пациенты (99,8 %) в целом отметили высокий уровень удовлетворенности услугами, оказанными в офтальмохирургической клинике. При этом, качество услуги получило оценку высокую оценку всех пациентов (100 %), «Форма оказания услуг» устраивала 99,7 % опрошенных, «Условия оказания услуг» получили положительную оценку 99,9 % пациентов, «Цена услуги» устраивала 90,0 % опрошенных, «Информационная поддержка услуги» показалась адекватной 93,5% респондентов, «Правовая поддержка помощи» - 98,0 % пациентов, «Психологическая поддержка помощи» - 98,0 % пациентам. Среди возможных направлений улучшения качества офтальмохирургической помощи пациенты отметили: расширение форм оказания услуг – 4,5 %, снижение цены услуги – 25,5 %, улучшение информационного сопровождения услуги – 15,4 %, улучшение правового сопровождения услуги 2,5 %, улучшение психологического сопровождения услуги – 32,5 %, 19,6 % - использование индивидуального подхода к пациенту, использование скидок и других привилегий для постоянных клиентов.

Таким образом, по результатам анкетирования установлено имеется снижение удовлетворенности пациентов офтальмохирургического профиля оказанными услугами. При этом информация о структуре нарушения удовлетворенности пациентов может служить основой для разработки и коррекции планов улучшения качества медицинской помощи, в том числе совершенствования психологического сопровождения услуг.