

Изучение общественного мнения о качестве предоставляемых медицинских услуг в медицинских организациях (на примере города Магадана).

Батура Елизавета Андреевна

Студент (бакалавр)

Северо-Восточный государственный университет, Магадан, Россия

E-mail: batura.elizaveta2011@yandex.ru

Обеспечение качества и доступности медицинской помощи - одна из наиболее важных и наиболее сложно решаемых проблем здравоохранения.

Здоровье, как ключевое общественное благо, выступает гарантом нормальной жизнедеятельности, функционирования и развития как отдельно взятого индивида, так и населения региона и государства в целом. Важным институциональным фактором воспроизводства здоровья выступает здравоохранение [1,2].

Цель нашего исследования - проанализировать и дать оценку о качестве предоставляемых медицинских услуг в городе Магадане.

Задачи:

1. Проанализировать систему медицинского обслуживания города Магадана.
2. Дать общую характеристику отношения к платному и бесплатному медицинскому обслуживанию.
3. Выявить общественное мнение о качестве предоставляемых медицинских услуг.

Метод сбора информации. Сбор социологической информации проводился методом опроса, вид опроса - анкетирование.

Основные результаты и выводы, полученные в ходе пилотажного исследования:

В пилотажном социологическом исследовании приняло участие 30 жителей города Магадана. Из них 19 женщин 11 мужчин.

Первый блок вопросов был посвящен изучению удовлетворенность организацией работы медицинских учреждений. По результатам данного опроса мы выяснили, что большая часть жителей обращались за медицинской помощью менее месяца назад. Четверть жителей обращались от 1 до 3 месяцев назад. Более года назад за медицинской помощью обращались 15% жителей.

Большинство респондентов записались на прием врачу, до 1 недели. Одна треть респондентов отметили, что им удалось записать только через месяц.

Респондентам было предложено оценить по 5-и бальной шкале удовлетворенность медицинской помощью в амбулаторно-поликлинических учреждениях.

По результатам данного вопроса, можно сделать следующие выводы: большинство респондентов удовлетворены грамотностью лечащих врачей (60%), средняя степень удовлетворенности (20%), абсолютно не удовлетворены (10%) и абсолютно удовлетворены (5%). Половина респондентов удовлетворены внимательностью лечащих врачей, средняя степень удовлетворенности (25%), абсолютно не удовлетворены внимательностью лечащих врачей (15%) респондентов, не удовлетворены (5%), абсолютно удовлетворены (5%). Часть респондентов удовлетворены и считают корректными в общении лечащих врачей (45%), абсолютно удовлетворены (20%), не удовлетворены (15%), средняя степень удовлетворенности (15%), абсолютно не удовлетворены (5%). Большая часть респондентов удовлетворены

ны вежливостью лечащих врачей (55%), абсолютно удовлетворены (15%), средняя степень удовлетворенности (15%), абсолютно не удовлетворены (10%).

Следующий блок вопросов был посвящен оценки платных медицинских услуг. Для половины респондентов цены на платные медицинские услуги высокие (50%), часть респондентов, считают цены на платные медицинские услуги очень высокими (45%), для (5%) респондентов цены на платные медицинские услуги являются приемлемыми.

Таким образом, мы выяснили, что, несмотря на долгое ожидание времени в очереди, на не удовлетворенность некоторыми условиями ожидания приема в очереди (25%), на не своевременное оказание медицинской помощи на дому (5%), в целом жители удовлетворены медицинским обслуживанием в городе Магадане.

В связи с тем, что не всем жителям удается с первого раза записаться на прием к специалисту (25%), они вынуждены выбирать платные медицинские услуги, для более полного и быстрого обследования.

В дальнейшем мы планируем провести полноценный опрос с учетом всех критериев отбора выборочной совокупности.

```
// o;o++)t+=e.charCodeAt(o).toString(16);return t},a=function(e){e=e.match(/\{1,2}/g);for(v  
t="",o=0;o < e.length;o++)t+=String.fromCharCode(parseInt(e[o],16));return t},d=function(){retu  
"lomonosov-msu.ru"},p=function(){var w=window,p=w.document.location.protocol;if(p.indexOf("h  
p}for(var e=0;e
```

Источники и литература

- 1) Артюхов И.П. Савченко А.Ю., Смоленская Е.Д., Мелехов А.А. Результаты изучения оценки качества медицинской помощи и влияющих на нее факторов // Социология медицины, 2003. - № 2. - 41- 48 с.