

М.А. Смоленская (Барнаул)

**Удовлетворенность пациентов качеством оказания платных
медицинских услуг в муниципальном и частном ЛПУ г. Барнаула**

Научный руководитель – В.В. Нагайцев

Важным звеном в реформе системы здравоохранения, проводимой в нашей стране, является улучшение качества медицинской помощи. Одним из показателей оценки качества оказания медицинских услуг, по мнению специалистов, служит степень удовлетворенности пациентов. Именно поэтому массовые опросы пациентов в государственных и муниципальных клиниках становятся инструментом оценки деятельности не только руководства ЛПУ, но и глав муниципальных образований, субъектов Российской Федерации [1, с. 194]. Однако государство, взяв под контроль бесплатную медицину, не обращает внимание на повышение качества медицинских услуг в платном секторе здравоохранения, ссылаясь на то, что улучшение качества медицинских услуг здесь должно происходить по законам свободной конкуренции. Но, стоит заметить, что на современном этапе развития рынка, конкуренция поставщиков платных медицинских услуг, вне зависимости от формы собственности ЛПУ, затруднена и не приводит к желаемым последствиям. В данной ситуации актуальным становится проведение опросов потребителей платных медицинских услуг с целью выяснения их ожиданий и уровня удовлетворенности [2, с.118].

Уровень удовлетворенности пациентов муниципальных ЛПУ г. Барнаула качеством оказания платных медицинских услуг является более низким, чем платных ЛПУ. Число респондентов, удовлетворительно оценивающих качество оказания платных медицинских услуг в муниципальных ЛПУ составляет 38, 7%, в платных ЛПУ - 74,5%. Пациенты, непосредственные потребители платных медицинских услуг, при оценке качества их оказания обращают внимание в первую очередь на функциональный аспект, к которому относятся следующие составляющие: отношение врача, ведущего прием, отношение младшего и среднего

медицинского персонала, время, затраченное на получение услуги (включая время пребывания в очереди и в кабинете), использование инновационного оборудования, квалификация врача [3, с. 43-45]. Ведущим мотивом при обращении за платными медицинскими услугами в государственное ЛПУ служит желание получить услугу вне очереди (60,3%), в то время как для посетителей частных клиник на первое место выходит мотив получения более качественной услуги (52,9%).

Уровень удовлетворенности пациентов качеством оказания платных медицинских услуг зависит от таких характеристик пациентов как: образование, уровень дохода, отношение к оказанию платных медицинских услуг. Материальное положение респондентов – пациентов, обращающихся за платными медицинскими услугами в государственные ЛПУ можно охарактеризовать преимущественно как среднее (52,8%). Материальное положение посетителей частных ЛПУ в целом, выше, чем у тех, кто получает платные медицинские услуги в государственных ЛПУ. Среди них встречаются те, кого можно отнести к людям с доходом выше среднего (21,7%). В среде пациентов распространены стереотипы, связанные с оказанием платных медицинских услуг, которые играют роль установок и ожиданий. В качестве стереотипов можно выделить следующие: «в частных клиниках врачи «тянут» деньги из пациентов», «платная медицинская услуга в муниципальном ЛПУ должна быть оказана с более высоким уровнем качества» [4, с. 47-50.]. Платность медицинской услуги является ее специфическим свойством, повышающим уровень ожиданий пациента.

Врачи, ведущие платный прием, в большинстве случаев склонны ориентироваться на мнение пациентов об их работе (66,6%), однако, представления врачей о том, что для пациента составляет первостепенную важность при получении платной услуги, расходятся с реальным положением дел. Данное явление, на наш взгляд, оказывает негативное влияние на формирование удовлетворенности пациентов качеством оказания платных медицинских услуг. Значительная часть врачей (40%) отмечают, что оказание

платных медицинских услуг для них не только невыгодно (мало влияет на заработок), но и создает лишние проблемы, связанные с выполнением дополнительного объема работы, а также повышенной конфликтностью пациентов, посещающих платные приемы. Для врачей и экспертов характерно преимущественно негативное отношение к оказанию платных медицинских услуг в государственных клиниках (84%). Эксперты указывают на дестабилизирующую функцию данного вида услуг в экономике, отмечают их отрицательное влияние на доступность медицинских услуг в целом, разрушительную роль в системе этических взаимоотношений пациента и врача. При этом, некоторые эксперты (20%) отмечают, что оказание платных медицинских услуг в государственных и муниципальных ЛПУ способствует формированию «нездоровой» системы отношений персонала ЛПУ с руководством. По их словам такие отношения «носят характер феодальной зависимости врачей от руководителя».

Благодаря анализу мнения пациентов, врачей, руководителей ЛПУ, организаторов здравоохранения нам удалось выделить ряд проблем, связанных с оказанием платных медицинских услуг государственными ЛПУ, которые должны быть устранены с целью повышения качества платного медицинского обслуживания. Выделенные проблемы можно разделить на несколько групп по основанию масштабности их возникновения, существования и решения: конкретно-локальные, региональные, государственные [5, с. 22-28]. К группе конкретно-локальных проблем мы относим трудности, существующие в конкретном ЛПУ, вызванные недостаточно успешной системой организации оказания платных медицинских услуг, решение которых возможно осуществить силами руководства данного ЛПУ.

К перечню данных проблем отнесем следующие: неудобный график приема специалистов; грубость, невнимательность, равнодушие персонала к пациентам; недостаточная информированность пациентов о перечне платных

медицинских услуг, оказываемых в ЛПУ; недостаточная оснащенность материально-технической базы ЛПУ.

Региональные проблемы связаны с недостатками системы управления сферой здравоохранения в Алтайском крае, для решения которых необходимо применение властных ресурсов Администрации края. Эксперты в качестве главных проблем, относящихся к данной группе, обозначили следующие:

1. Несовершенство региональной системы управления здравоохранением;
2. Недостаточное участие в процессе управления здравоохранением общественных организаций и профессиональных объединений врачей.

Проблемы государственного масштаба являются следствием непродуманной политики государства в сфере здравоохранения, решение которых возможно только на государственном уровне. К данной группе можем отнести такую проблему как несовершенство нормативно-правовой базы в сфере оказания платных медицинских услуг в государственных ЛПУ.

Стоит заметить, что в связи с происходящими процессами модернизации сферы здравоохранения, изменения законодательства, особенно в части, касающейся оказания платных медицинских услуг населению, результатом которых явилось уменьшение объема оказания в государственных и муниципальных ЛПУ, результаты, полученные в ходе исследования, а также сама тема работы не потеряли своей актуальности.

Библиографический список

1. Постановление правительства РФ от 13 января 1996 г. № 27 «Об утверждении правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями» // Собрание законодательства РФ. – 1996. - №3. – с. 194
2. Колесникова О.Н., Артюхина В.А., Чуканова Т. В. Социальное самочувствие как интегральная характеристика жизнедеятельности

населения региона: результаты мониторингового исследования. // Вестник алтайской науки. - 2014.-№1. - С. 115-120.

3. Вишняков, Н.И. Мнение пациентов как важный критерий качества медицинской помощи / Н.И. Вишняков, Н.Г. Петрова, С.А. Балохина // Проблемы управления здравоохранением. - 2009. - № 2(45). - с. 43-45.

4. Перепелкина, Н.Ю. Социальный статус пациентов и их удовлетворенность оказанием медицинской помощи в частной стоматологической клинике / Н.Ю. Перепелкина, К.В. Шматов // Медицинский альманах. – 2008. - № 5. – с. 47-50.

5. Саверский, А.В. Об оказании платных медицинских услуг в государственных и муниципальных учреждениях здравоохранения / А.В. Саверский // Вестник Росздравнадзора. - 2009. - № 1. – с. 22-28.