

Ногтева Т.В.

Гродненский государственный медицинский университет, Гродно, Беларусь

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПАЦИЕНТОВ КАЧЕСТВОМ МЕДИЦИНСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В УЧРЕЖДЕНИЯХ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА ГРОДНО ЧАСТНОЙ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ ФОРМ СОБСТВЕННОСТИ

Актуальность. Изучение удовлетворенности пациентов качеством медицинского обслуживания в медицинских учреждениях является одним из ключевых аспектов повышения эффективности системы здравоохранения в вопросах качества и доступности медицинской помощи. Данный аспект является многокомпонентным критерием, состоящим из отдельных вопросов, требующих принятия конкретных управленческих решений, позволяющий выявлять проблемы и улучшать качество медицинского обслуживания. Обобщенная информация важна как для статистической оценки качества, так и для анализа результатов работы учреждений здравоохранения в целом и каждого отдельного сотрудника.

Цель. Выявление показателей удовлетворенности пациентов медицинскими услугами в частных и государственных медицинских центрах и выявить наиболее существенные различия, для анализа и возможного внесения предложений по коррекции работы медицинских учреждений.

Методы исследования. На основании разработанной нами анкеты было проведено анонимное анкетирование 100 пациентов, обратившихся за услугами в государственные учреждения здравоохранения и частные медицинские центры г. Гродно. В процессе анкетирования пациенты оценили качество медицинских услуг. Полученные результаты были обработаны аналитически и статистическим методом.

Результаты и их обсуждение. Две трети опрошенных 76% – женщины, преимущественно среднего возраста (74%). 22% опрошенных впервые обратились за медицинской услугой, 36% в текущем году обратились повторно, 42% более 2 раз обращались за медицинской услугой. 91% пользовался услугами частных медицинских центров,

9% ни разу не обращались в частный медицинский центр. В целом опрошенные удовлетворены длительностью и условиями ожидания приема врача (73% для государственной организации и 91% для частного медицинского центра). Удовлетворенность пациентов отношением медицинских работников в частном медицинском центре оценили, как «высокая» 44%, в государственном медицинском учреждении – 13%. Уровень комфортности пребывания в частных и государственных учреждениях здравоохранения оценена соответственно – «высокий» 65% для частных и 35% для государственной формы собственности. Довольны результатами лечения – оценка «высокий» в частном медицинском центре и государственном учреждении здравоохранения 42% и 17% соответственно. Уровень доверия к медицинскому персоналу «высокий» оценили 47% в частных и 13% в государственных. В частных центрах 44% респондентов не отмечают нарушение этических норм, в государственных 8%. И в частных, и в государственных учреждениях здравоохранения более чем половине участвующих в анкетировании пациентов (57% и 58% соответственно) приходилось оплачивать дополнительные диагностические процедуры.

Анализ полученных данных позволяет сделать вывод: для государственных учреждений – необходимо изменять отношение к пациенту; основная причина недовольства пациентов частного медицинского центра – это высокая стоимость услуг.

Обухович А.Р., Иоскевич Н.Н.

Гродненский государственный медицинский университет, Гродно, Беларусь

СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ УРОВНЯ АМИНОКИСЛОТ У ПАЦИЕНТОВ С ОБЛИТЕРИРУЮЩИМ АТЕРОСКЛЕРОЗОМ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ НАЛИЧИЯ САХАРНОГО ДИАБЕТА 2-ГО ТИПА

Актуальность. Среди причин смертности в мире по-прежнему лидируют сердечно-сосудистые заболевания. Атеросклероз артерий нижних конечностей (ОА) относится к их числу. Более 200 млн человек