

С.И. Пушкова

АНАЛИЗ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПАЦИЕНТОВ КРУПНОЙ МНОГОПРОФИЛЬНОЙ БОЛЬНИЦЫ МОСКВЫ ПЛАТНЫМИ МЕДИЦИНСКИМИ УСЛУГАМИ

ГБУЗ Городская клиническая больница № 67 им. Л.А. Ворохобова, 123423, Москва, Россия

Представлены результаты социологического исследования среди пациентов многопрофильной городской клинической больницы Москвы, которые получали медицинские услуги на платной основе (по индивидуальному договору или в рамках добровольного медицинского страхования). Статистический анализ анкет помог составить групповой портрет потребителя платных медицинских услуг, выявил степень удовлетворенности пациентов уровнем платного медицинского обслуживания и показал, какие требования к качеству платных медицинских услуг предъявляют пациенты из каждого сегмента целевой аудитории.

Ключевые слова: социологическое исследование, удовлетворенность медицинской помощью, платные медицинские услуги, качество медицинских услуг, добровольное медицинское страхование, стоимость медицинских услуг

S.I. Pushkova

THE ANALYSIS OF SATISFACTION OF PATIENTS OF MOSCOW LARGE MULTI-TYPE HOSPITAL WITH MEDICAL SERVICES SUPPLIED ON PAID BASIS

The L.A. Vorokhov municipal clinical hospital № 67, 123423 Moscow, Russia

The article presents the results of sociological survey of patients of voluntary Moscow municipal multi-type hospital supplied with services on paid basis according individual agreement or within the framework of voluntary medical insurance. The statistical analysis of questionnaires facilitated to compose the group portrait of consumer of paid medical services. The degree of satisfaction of patients with standards of paid medical services was revealed. The requirements of patients to quality of paid medical services were established in every segment of target of audience.

Key words: sociological survey, satisfaction of medical care, paid medical service, quality of paid medical service, voluntary medical insurance, cost of medical service

Вступление в силу Федерального закона РФ от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" и постановления правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006 "Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", которое вступило в силу 1 января 2013 г. привело к серьезным изменениям на российском рынке платных медицинских услуг. В связи с последними новшествами в российском законодательстве государственные и частные медицинские учреждения оказались фактически в равных условиях и стали полноправными участниками рынка платных медицинских услуг. Переход лечебно-профилактических учреждений на одноканальное финансирование, при котором объем получаемых финансовых средств каждого медицинского учреждения непосредственно зависит от объема оказанных медицинских услуг, обостряет конкуренцию между медицинскими организациями и вынуждает их бороться буквально за каждого пациента.

В новых условиях высокой конкуренции руководство каждого городского лечебного учреждения должно выбирать оптимальную стратегию развития и продвижения платных медицинских услуг. Чтобы предложить пациентам медицинские и сопутствующие сервисные услуги высокого качества, нужно четко представлять социально-демографический портрет основного потребителя платной медицины с учетом его психографических характеристик (стиля жизни, социального слоя, к которому он принадлежит, особенностей поведения и др.). Необходимо также понимать, какими критериями руководствуются потребители платных медицинских услуг при выборе того или иного лечебного учреждения.

Для совершенствования системы оказания платных медицинских услуг в Городской клинической больнице (ГКБ) № 67 им. Л.А. Ворохобова Департамента здравоохранения Москвы было проведено специальное социологическое исследование. Его целью стало изучение мнения пациентов о медицинских услугах, предоставляемых в ГКБ № 67 на платной основе. Основной задачей исследования было составление группового портрета потребителя платных медицинских услуг, определение целевой аудитории и получение информации о требованиях, предпочтениях и степени удовлетворенности пациентов качеством полученной медицинской помощи, полученной в этом учреждении на платной основе, во всех сегментах целевой аудитории. Дополнительными задачами исследования были получение информации о том, насколько хорошо потребители платных медицинских услуг знакомы с правилами предоставления платной и бесплатной медицинской помощи в государственных медицинских учреждениях, выяснение мнения потребителей о стоимости и качестве услуг платной медицины, предоставляемых в ГКБ № 67.

Методика исследования

Социологическое исследование проводилось в 2011—2012 гг. методом анкетирования пациентов, проходивших диагностику или лечение в ГКБ № 67 на платной основе. За время исследования было опрошено 412 пациентов. Отбор респондентов проводили непосредственно в лечебном учреждении методом случайного выбора. Респонденты дифференцировались по возрасту и полу. Для исследования были использованы стандартизованные открытые анкеты из 32 вопросов. Порядок и формулировка вопросов анкеты были оди-

наковы для всех респондентов. Такой подход обеспечил равные условия для всех участников опроса и дал возможность сравнения полученных ответов. Обработка результатов анкетирования позволила выяснить истинное отношение целевой аудитории к платным медицинским услугам, выявить сильные и слабые стороны государственного медицинского учреждения как поставщика этих услуг, а также понять ожидания потребителей и требования, которые они предъявляют к качеству платной медицины.

Результаты исследования

Анализ анкет показал, что соотношение мужчин ($n = 209$) и женщин ($n = 197$) среди потребителей платных услуг примерно одинаково, возраст большинства составлял 25—54 года (78,4%). При этом 62,9% оказались работающими, неработающие составили 16,8%, пенсионеры — 11,5%, учащиеся — 2% и 6,8% все остальные, которые не вошли в предыдущие категории.

Распределение респондентов по географическому признаку выглядит так: 40,5% всех опрошенных были жителями Москвы, 15,3% жителями других регионов Российской Федерации, а 44,2% составили граждане иностранных государств. Интересно отметить, что подавляющее большинство (99,4%) московских пациентов пользовались платными услугами по программе ДМС, в то время как среди жителей других регионов только 65,6% получали платные услуги по полисам ДМС, а остальные 34,4% по индивидуальному договору. Абсолютному большинству (93,8%) граждан других государств платные медицинские услуги оказывались по индивидуальному договору, и только 6,2% иностранных граждан получали платную медицинскую помощь в рамках ДМС.

Причины обращения пациентов к платным медицинским услугам в государственное медицинское учреждение также различны: 31,9% считают, что получают медицинскую помощь более высокого качества, 21,8% обращаются к платной медицине в целях экономии времени, 30% из-за отсутствия полиса ОМС, 5,6% имеют полис ОМС другого субъекта РФ, 8,4% не прикреплены к обслуживанию к муниципальной поликлинике по месту пребывания или регистрации, а 2,3% нужные им услуги смогли получить только в этом медицинском учреждении.

Среди пациентов, которые обращались за платными услугами по договору ДМС, 87,7% уверены, что получают медицинскую помощь более высокого качества, при этом 76,9% также считают, что сэкономили время. Среди тех, которые не имели полиса ОМС и обслуживались по индивидуальному договору, 90,7% уверены в том, что на платной основе они получают помощь более высокого качества.

Результаты опроса показали, что информированность населения о правилах оказания платных и бесплатных медицинских услуг в государственных учреждениях здравоохранения и возможности получения тех или иных услуг на бесплатной или платной основе до сих пор остается крайне низкой. На вопрос "знаете ли Вы, какие медицинские услуги вы можете получить бесплатно, а какие только на платной основе?" утвердительно ответили всего 37,3% респондентов, при этом 91,3% из них получили эту информацию непосредственно в нашем лечебном учреждении. Это говорит о том, что администрация

ГКБ № 67 проводит эффективную просветительскую работу с населением, обращающимся за платными услугами, но при этом общий уровень информированности пациентов об их правах остается крайне неудовлетворительным: 27% недостаточно владеют этой информацией, а 35,8% об этом вообще ничего не знают.

В отношении стоимости платных услуг мнения разделились. В целом высокую стоимость услуг отметили только 37,3% всех респондентов, 34,5% считают цену умеренной, для 1,8% пациентов цены оказались даже довольно низкими, а 26,4% затруднились с ответом.

Необходимо отметить, что большинство пациентов, получавших медицинскую помощь в рамках ДМС, считают стоимость платных услуг вполне приемлемой, и только 23,8% из них считают ее довольно высокой. Но если учесть, что по ДМС поступает больше половины всех пациентов, пользующихся услугами платной медицины, то можно сказать, что в целом цены на услуги в данном лечебном учреждении являются вполне конкурентоспособными.

Среди пациентов, получавших платную медицинскую помощь по индивидуальному договору, сложилось совершенно иное мнение о стоимости услуг: 76,2% из них считают, что стоимость очень высокая. При этом 77,6% из тех, кто отметил стоимость услуг как высокую, являются гражданами иностранных государств.

Чтобы лучше понимать отношение пациентов к стоимости услуг, в анкету включили вопросы о ежемесячном заработке и материальном положении респондентов. Оказалось, что у 54% ежемесячный заработок составляет более 30 тыс. руб., 23,4% зарабатывают от 21 до 30 тыс. руб., 16,9% — от 10 до 20 тыс. и 5,7% зарабатывают менее 10 тыс. руб. в месяц. При этом только 4,3% опрошенных считают свое материальное положение очень хорошим, 29,9% оценивают свое материальное положение как хорошее, 60,9% считают его средним, 2,5% плохим, а остальные (2,4%) затруднились ответить.

Стоимость медицинских услуг — это не единственный критерий, на который обращают внимание потребители. Важными факторами являются внешний вид и санитарное состояние медицинского учреждения, квалификация врачей, комфорт и санитарное состояние палат, а также отношение к пациентам врачей, среднего и младшего медицинского персонала. Итоги анкетирования показали, что внешний вид и санитарное состояние ГКБ № 67 удовлетворяет 73,8% опрошенных, при этом 11,6% респондентов остались недовольны санитарным состоянием больницы, а 14,6% ответить затруднились.

Общее впечатление от палат, в которых лечились пациенты, и удовлетворенность их санитарным состоянием оказались несколько выше: 83,5% были полностью удовлетворены палатой и ее санитарным состоянием, 6,5% затруднились ответить на этот вопрос, а недовольных оказалось только 10%.

Отношение к пациентам врачей и остального медицинского персонала респонденты оценили очень высоко. Абсолютное большинство (95,5%) опрошенных отметили отношение врачей как внимательное и вежливое, при этом 3,3% отношение врачей сочли равнодушным, а 1% затруднились с ответом. Грубым отношением врачей назвал только 1 (0,25%) человек,

что можно объяснить скорее недовольством состоянием собственного здоровья, чем реальным положением вещей.

Необходимо отметить высокое доверие потребителей платных медицинских услуг к квалификации врачей нашей больницы: 84,7% полностью доверяют квалификации наших врачей, 11,8% доверяют частично, 3,3% затруднились ответить на это вопрос и только 1 человек ответил, что не доверяет квалификации врачей (0,25%).

Отношение среднего медицинского персонала участники опроса оценили достаточно высоко: 82,5% считают его внимательным и вежливым, 16% оценили его как равнодушное и только 0,75% назвали грубым. Отношение младшего медицинского персонала ГКБ № 67 пациенты оценили несколько ниже: внимательным и вежливым его назвали только 76,8%, еще 18,7% оценили его как равнодушное, а 2,3% сочли грубым.

Особенно высокие требования сегодняшние потребители платных медицинских услуг предъявляют к уровню обследования и качеству лечения. В анкете, которую заполняли участники исследования, был вопрос "соответствует ли, по Вашему мнению, уровень обследования и лечения в ГКБ № 67 современным требованиям?", на который 60,4% респондентов ответили, что соответствует полностью, 22,8% считали, что соответствует частично, а 1,5% указали, что не соответствует, затруднились ответить 15,3%. Удовлетворенность лечением оказалась довольно высокой: 82,5% респондентов были полностью удовлетворены лечением у своего лечащего врача, 12% удовлетворены частично, только 1 человек (0,25%) был не удовлетворен лечением.

Вопрос о лекарственном обеспечении многих респондентов поставил в тупик. На вопрос о том, имеются ли в стационаре данного медицинского учреждения все необходимые лекарства, ответили утвердительно 52,9% опрошенных, а 40,1% затруднились ответить, 7% ответили отрицательно. Ситуация с оценкой технического обеспечения для респондентов оказалась еще сложнее. На вопрос, имеется ли в ГКБ № 67 все необходимое для лечения оборудование, затруднились ответить 52,1% респондентов, 41,1% ответили утвердительно, а 6,8% указали на недостаток необходимого медицинского оборудования в больнице.

На вопрос, бывали ли случаи отказа в обследованиях и лечении, которые, по мнению пациентов, должны были быть предоставлены, 82,5% пациентов ответили, что они не сталкивались с такими случаями, а 6,8% опрошенных сообщили, что им было отказано в обследованиях и лечении, которые они считали необходимыми.

Респондентам было предложено оценить и другие аспекты пребывания в стационаре, сопутствующие лечению: качество питания, график посещения больницы родственниками и др. Оценка качества питания оказалась не очень высокой: хорошим его назвали только 42,4%, 45,2% участников опроса оценили его как удовлетворительное, а 7,8% назвали плохим. Остальные 4,5% затруднились ответить на этот вопрос. График посещения пациентов родственниками и друзьями оказался удобным для 58% пациентов и неудобным для 32,2%.

Во время пребывания в стационаре ГКБ № 67 9,3% респондентов приходилось использовать личные де-

нежные средства в дополнение к средствам, внесенным в кассу больницы по индивидуальному договору (или помимо договора о ДМС), 87,9% ответили, что им не приходилось больше ни за что платить, а 2,8% затруднились с ответом.

Конечно, самым важным и интересным в данном исследовании является то, как пациенты, получающие платные медицинские услуги в условиях многопрофильного государственного лечебного учреждения, оценивают качество полученной медицинской помощи. На вопрос, имеются ли недостатки при оказании медицинской помощи в ГКБ № 67, 87,4% опрошенных ответили, что недостатков нет, а 12,6% указали на то, что они все-таки есть. При этом в целом качество полученной медицинской помощи оценили на "отлично" 39,7% респондентов, оценку "хорошо" поставили 48,4%, а 11,9% оценили как "удовлетворительно". Ни один из опрошенных не поставил качеству полученной медицинской помощи оценку "неудовлетворительно".

Эти показатели являются усредненными. Важно отметить, что пациенты, которым платные медицинские услуги оказывались на основании индивидуального договора, оценили их качество намного выше, чем те, кто получал медицинскую помощь в рамках ДМС. Из всех получавших услуги по индивидуальному договору 59,6% оценили полученную помощь на "отлично", 33% "хорошо" и 7,4% "удовлетворительно". Из числа получавших помощь по ДМС оценку "отлично" поставили только 21,7% респондентов, "хорошо" — 62,3%, остальные 16% считали ее качество удовлетворительным.

На вопрос "считаете ли вы необходимым развивать платные медицинские услуги на базе государственных (муниципальных) медицинских учреждений" две трети (68,1%) респондентов ответили утвердительно и 7,3% ответили, что такой необходимости нет. Остальные 24,6% считают, что на базе государственных медицинских учреждений нужно развивать только отдельные виды платных медицинских услуг.

Ответы на два последних вопроса данного исследования показали степень удовлетворенности пациентов качеством платной медицинской помощи не менее убедительно, чем оценки качества медицинского обслуживания в целом, которые были выставлены респондентами по шкале от "отлично" до "неудовлетворительно". На вопрос, посоветуют ли пациенты своим друзьям в случае необходимости обращаться за платной медицинской помощью в ГКБ № 67, 78% опрошенных ответили утвердительно, 19,7% затруднились с ответом, 2,3% участников опроса сказали, что не посоветуют своим друзьям и знакомым лечиться в этом учреждении. При этом 73,2% всех опрошенных в случае необходимости готовы снова обратиться за медицинской помощью на платной основе в это лечебное учреждение, 20,7% затруднились ответить, будут ли они обращаться сюда снова, 3,8% готовы обратиться сюда снова только по полису ОМС или направлению Департамента здравоохранения Москвы, 2,3% пациентов больше не хотят обращаться в это учреждение здравоохранения.

Выводы об удовлетворенности пациентов платными медицинскими услугами ГКБ № 67 позволяют сделать ответы респондентов на вопросы анкеты. Согласно полученным данным, 37,9% пациентов обратились в учреждение по рекомендации сотрудников

страховых компаний, что говорит о хорошем качестве медицинской помощи и относительно низких ценах. Еще 16,6% пришли по рекомендациям знакомых и родственников, т. е. "сарафанное радио" тоже высоко оценило качество медицинских услуг в нашем учреждении. Об оказании платных медицинских услуг в ГКБ № 67 13,3% респондентов узнали от сотрудников другого медицинского учреждения, 14,3% непосредственно от сотрудников нашей больницы, 8,4% получили информацию из интернета и столько же из других информационных источников. Только 1% пациентов узнали о платных услугах из информационных стендов. Если рассматривать отдельно пациентов по ДМС и тех, кто получал услуги по индивидуальному договору, то абсолютное большинство (98%) пациентов по ДМС пришли по рекомендациям страховых компаний.

В отношении источника информации о платных медицинских услугах в ГКБ № 67 пациенты, заключившие индивидуальный договор, распределились следующим образом: 28,3% обратились в больницу по рекомендациям знакомых и родственников, 25,7% пришли по рекомендациям сотрудников другого медицинского учреждения, 21,4% обратились по рекомендациям сотрудников ГКБ № 67, 14,4% узнали о наших платных медицинских услугах из других источников, получили информацию в интернете 7,5%, на информационных стендах 1,1%, пришли по рекомендации страховой компании 1,6% пациентов.

Заключение

Результаты исследования показали, что государственные лечебные учреждения обязательно должны предоставлять населению платные услуги как по полисам ДМС, так и по индивидуальным договорам. Городская клиническая больница № 67 им. Л.А. Ворохобова Департамента здравоохранения Москвы предоставляет населению платные услуги вполне удовлетворительного качества и по конкурентоспособным ценам, но для успешной работы в условиях одноканального финансирования медицинских учреждений необходимо устранить недостатки, которые были выявлены в результате данного социологического исследования.

Обработка анкет показала, что целевая аудитория потребителей платных медицинских услуг делится на два больших сегмента: пациенты, заключившие индивидуальный договор на оказание платных медицинских услуг, и пациенты, получающие медицинскую помощь в рамках ДМС. Пациенты с полисами ДМС предъявляют более высокие требования к качеству медицинской помощи, уровню сервиса, санитарному состоянию медицинского учреждения и квалификации медицинского персонала, а на стоимость медицинских услуг обращают меньше внимания. Для пациентов, получающих медицинскую помощь по индивидуальному договору, очень важным критерием является именно стоимость услуг, при этом они менее требовательны к качеству медицинской помощи, дополнительным сервисным

услугам, уровню лекарственного и технического обеспечения медицинского учреждения, качеству питания и комфортности палат.

За платной медицинской помощью обращаются в основном пациенты с доходами выше прожиточного минимума, но при необходимости платные услуги в государственных лечебных учреждениях оказываются по карману даже пациентам с минимальными доходами. При этом уровень доверия населения к государственным ЛПУ остается достаточно высоким.

Для повышения степени удовлетворенности и качества обслуживания пациентов, обращающихся в государственное лечебное учреждение на платной основе, необходимо учитывать интересы двух групп пациентов: тех, кто получает услуги по индивидуальному договору, и тех, кому услуги предоставляются в рамках ДМС. Необходимо также лучше информировать население о правилах оказания платных и бесплатных медицинских услуг в государственных медицинских учреждениях и возможностях получения этих медицинских услуг на платной и бесплатной основе.

ИСПОЛЬЗОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Решетников А.В. Медико-социологический мониторинг. Руководство. М.: ГЭОТАР-Медиа; 2013.
2. Решетников А.В. Социология медицины: Руководство. М.: ГЭОТАР-Медиа; 2010.
3. Татарников М.А. Социально-психологический анализ удовлетворенности качеством медицинской помощи по данным социологического опроса. Вопросы экспертизы и качества медицинской помощи. 2012; 5: 9—15.
4. Сквирская Г.П., Юрова С.И., Гаджаалиев Г.Ш. Предоставление платных медицинских услуг в учреждениях здравоохранения в свете нового законодательства. Заместитель главного врача. 2013; 2: 6—11.
5. Дубынина Е.И., Калининская А.А., Сулькина Ф.А. Мониторинг удовлетворенности населения медицинской помощью — основа эффективной системы управления здравоохранением. В кн.: Материалы российской научно-практической конференции "Инвалид и общество". М.; 2009: 36—40.

REFERENCES

1. Reshetnikov A.V. Medical sociological monitoring. Guideline. Russia, Moscow: Publishing house GEOTAR-Media; 2013 (in Russian).
2. Reshetnikov A.V. Sociology of medicine. Guideline. Russia, Moscow: Publishing house GEOTAR-Media; 2010 (in Russian).
3. Tatarnikov M.A. Rule book for health professionals. Moscow: Publishing house GEOTAR-Media; 2010 (in Russian).
4. Skvirskaya G.P., Yurova S.I., Gadzhaaliyev G.Sh. Fee-for-service medical healthcare at health care facilities within the mining of innovative legislation. Deputy Chief Doctor. 2013; 2: 6—11 (in Russian).
5. Dubynina E.I., Kalininskaya A.A., Sulkina F.A. Monitoring of customer treatment satisfaction for medical aid is the foundation of effective managerial system in public health administration. Proceedings of the Russian research-to-practice conference "Person with Disabilities and Society". M.; 2009: 36—40 (in Russian).

Поступила 06.08.13