

СЕКЦИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ЗДОРОВЬЯ И ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОКАЗАНИЕМ ПЛАТНОЙ ОФТАЛЬМОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

© Андреева К.Д., Кузнецова М.А.

Научный руководитель: ассистент Шевцова К.Г.

Кафедра общественного здоровья и здравоохранения

Санкт-Петербургский государственный педиатрический медицинский университет

Контактная информация: Андреева К.Д., Кузнецова М.А. — студентки 5 курса, педиатрический факультет.

E-mail: krisandr@bk.ru

Ключевые слова: платная офтальмологическая помощь; удовлетворенность; доступность

Актуальность исследования: по данным ВОЗ во всем мире около 2,2 млрд человек страдают нарушением ближнего и дальнего зрения. С каждым годом в России растет заболеваемость болезнями глаза и его придаточного аппарата.

Цель исследования: провести оценку удовлетворенности оказанием офтальмологической помощи пациентам частной клиники.

Материалы и методы: разработаны анкеты для оценки удовлетворенности оказанием офтальмологической помощи. Анкета содержит паспортную часть (пол, место проживания, социальный статус) и содержательную часть (20 вопросов для оценки удовлетворенности оказанием офтальмологической помощи). Опрос проведен среди пациентов федеральной сети офтальмологических клиник, оказывающих платные медицинские услуги. Всего проанализировано 70 анкет. Формирование базы данных и обработка результатов производилась с помощью Microsoft Excel.

Результаты: средний возраст пациентов 46 лет. Из всех пациентов 70% составляют женщины. Среди респондентов 21% государственных служащих, 20% служащих негосударственного учреждений, 16% неработающие, 7% работающие пенсионеры, 26% неработающие пенсионеры, 10% учащиеся. Из всех пациентов впервые обратились в клинику 54,3%. Наиболее частой причиной обращения в клинику является снижение зрения (82,9%). Для большинства респондентов стоимость услуг платной клиники была приемлемой (68,6%), несмотря на то, что в 73% случаев стоимость услуг превышала величину прожиточного минимума в регионе. Положительным моментом 95,7% респондентов отмечали транспортную доступность клиники, включая временные затраты на дорогу. В целом, все респонденты давали позитивную оценку взаимоотношений с медицинским персоналом, которая характеризовалась высокой степенью доверия, внимательным и уважительным отношением, полным пониманием проблем пациента со стороны медицинских работников.

Выводы: проведенное исследование показало высокую оценку удовлетворенности оказанием платных офтальмологических услуг.

Литература

1. Лапинский Д.А., Абросимова М.Ю. Удовлетворенность пациентов как критерий качества платной офтальмологической помощи // Казанский медицинский журнал. 2014. Том 95. № 1. С. 95.
2. Стрыгина И.Л., Равдугина Т.Г., Колоколов Г.В. и др. Мнение жителей г. Омска о качестве и доступности медицинской помощи (по результатам анкетирования) // Здравоохранение. 2011. № 3. С. 43–47.