

УДК 614.2:616-082

DOI 10.24412/2312-2935-2023-1-715-731

## РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ МОДЕЛИ ПОВЫШЕНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПАЦИЕНТОВ ОКАЗАНИЕМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

*С.А. Суслин, П.В. Тимяшев, О.В. Кирьякова, А.В. Вавилов, Н.С. Измалков, С.Х. Садреева*

*ФГБОУ ВО «Самарский государственный медицинский университет» Министерства  
здравоохранения Российской Федерации, г. Самара*

**Введение.** Изучение удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи является важнейшей задачей как в рамках системы здравоохранения в целом, так и в конкретных медицинских организациях. Учет удовлетворенности пациентов, мнений медицинского персонала по данной проблеме во многом влияет и должен еще больше влиять на управление качеством оказания медицинской помощи как в амбулаторных, так и в стационарных условиях. При этом решающим фактором должна стать разработка организационных решений по повышению удовлетворенности пациентов в процессе оказания медицинской помощи.

**Цель:** оценить результативность внедренной в деятельность объединенной городской больницы организационной модели повышения удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи на основе разработанных показателей.

**Материалы и методы.** Базой исследования явилось государственное бюджетное учреждение здравоохранения Самарской области «Новокуйбышевская центральная городская больница» (ГБУЗ СО НЦГБ) – объединенная многопрофильная больница, обслуживающая население г. Новокуйбышевска с населением 100 тыс. жителей. В составе НЦГБ имеется поликлиническое отделение на 1150 посещений в смену и стационар на 435 коек. Медицинскую помощь в амбулаторных условиях оказывают 153 врача, в стационарных условиях – 72 врача. Разработаны показатели результативности организационной модели повышения удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи, которые изучены в динамике за 2018 год (до начала реализации организационной модели) и в 2021 году (после ее внедрения).

**Результаты и обсуждение.** В амбулаторных условиях сократились такие показатели как: время ожидания приема врача с момента обращения в поликлинику с 4,7 до 2,8 дней; доля лиц, испытавших трудности при записи на прием к врачу с 42,1% до 17,8%; время ожидания приема врача в очереди с 29,8 мин до 19,1 мин. Выросла удовлетворенность оказанием медицинской помощи в амбулаторных условиях в целом: доля лиц, полностью и скорее удовлетворенных, повысилась с 59,3% до 88,9%; уровень удовлетворенности – с 3,81 баллов до 4,34 баллов. Средние сроки ожидания плановой госпитализации удалось сократить с 9,5 дней в 2018 году до 6,5 дней в 2021 году. Доля лиц, полностью и скорее удовлетворенных оказанием медицинской помощи в стационарных условиях, повысилась с 67,3% до 90,8%, а уровень удовлетворенности – с 4,06 баллов до 4,55. С 2018 по 2021 год повысилась удовлетворенность врачей организацией медицинской помощи в амбулаторных условиях (с 57,4% до 79,0%), в стационарных условиях (с 73,8% до 92,1%), а также оценка врачей удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи в амбулаторных условиях (с 49,8% до 76,5%) и стационарных условиях (с 81,3% до 93,4%).

**Выводы.** Организационная модель предполагает наличие комплекса взаимосвязанных элементов, реализуемых в медицинской организации с учетом изучения удовлетворенности

пациентов и мнений врачей по проблемам удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи в больнице (в амбулаторных и стационарных условиях); создания программы для ЭВМ по мониторингу удовлетворенности пациентов; разработки и реализации мер по повышению удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи; разработки показателей для оценки результативности внедренной организационной модели. Оценка динамики показателей в 2018 и 2021 годах позволяет констатировать результативность внедренной организационной модели.

**Ключевые слова:** удовлетворенность медицинской помощью, организационная модель, пациенты, результативность, организация медицинской помощи

## EFFECTIVENESS OF THE ORGANIZATIONAL MODEL OF INCREASING PATIENT SATISFACTION WITH MEDICAL CARE

*Suslin S.A., Timyashev P.V., Kiryakova O.V., Izmalkov N.S., Vavilov A.V., Sadreeva S.H.*

*Samara State Medical University of the Ministry of Health of the Russian Federation, Samara*

**Introduction.** The study of patient satisfaction with the provision of medical care is an important task both within the healthcare system as a whole and in specific medical organizations. Taking into account patient satisfaction and the opinions of medical personnel on this issue largely affects and should further influence the quality management of medical care both in outpatient and inpatient settings. At the same time, the decisive factor should be the development of organizational solutions to increase patient satisfaction in the process of providing medical care.

**Purpose:** to evaluate the effectiveness of the organizational model of increasing patient satisfaction with medical care implemented in the activities of the united city hospital on the basis of the developed indicators.

**Materials and methods.** The basis of the study was the state budgetary healthcare institution of the Samara region "Novokuibyshevskaya Central City Hospital" (GBUZ SO NCGB) – a joint multidisciplinary hospital serving the population of Novokuibyshevsk with a population of 100 thousand inhabitants. The NCGB has a polyclinic department for 1,150 visits per shift and a hospital for 435 beds. Medical care is provided by 153 doctors on an outpatient basis, 72 doctors in inpatient conditions. Indicators of the effectiveness of the organizational model for increasing patient satisfaction with medical care have been developed, which have been studied in dynamics for 2018 (before the implementation of the organizational model) and in 2021 (after its implementation).

**Results and discussion.** In outpatient settings, such indicators as: waiting time for a doctor's appointment from the moment of contacting the polyclinic decreased from 4.7 to 2.8 days; the proportion of people who experienced difficulties when making an appointment with a doctor from 42.1% to 17.8%; waiting time for a doctor's appointment in the queue from 29.8 minutes to 19.1 minutes. Satisfaction with the provision of medical care in outpatient settings has increased in general: the proportion of people who are fully and rather satisfied has increased from 59.3% to 88.9%; the level of satisfaction – from 3.81 points to 4.34 points. The average waiting time for planned hospitalization was reduced from 9.5 days in 2018 to 6.5 days in 2021. The proportion of people who are fully and rather satisfied with the provision of medical care in inpatient conditions increased from 67.3% to 90.8%, and the level of satisfaction – from 4.06 points to 4.55. From 2018 to 2021, doctors' satisfaction with the organization of medical care in outpatient settings increased (from 57.4% to 79.0%), in inpatient settings (from 73.8% to 92.1%), as well as doctors' assessment of patient

satisfaction with the provision of medical care in outpatient settings (from 49.8% to 76.5%) and inpatient settings (with 81.3% to 93.4%).

**Conclusions.** The organizational model assumes the presence of a complex of interrelated elements implemented in a medical organization, taking into account the study of patient satisfaction and the opinions of doctors on the problems of patient satisfaction with medical care in a hospital (in outpatient and inpatient settings); the creation of a computer program for monitoring patient satisfaction; the development and implementation of measures to increase patient satisfaction with medical care; the development of indicators to assess the effectiveness of the implemented organizational model. The assessment of the dynamics of indicators in 2018 and 2021 allows us to state the effectiveness of the implemented organizational model.

**Keywords:** satisfaction with medical care, organizational model, patients, effectiveness, organization of medical care

**Введение.** Изучение удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи является важнейшей задачей как в рамках системы здравоохранения в целом, так и в конкретных медицинских организациях в частности [1, 2].

Учет удовлетворенности пациентов, мнений медицинского персонала по данной проблеме во многом влияет и должен еще больше влиять на управление качеством оказания медицинской помощи как в амбулаторных, так и в стационарных условиях [3-6].

При этом решающим фактором должна стать разработка организационных решений по повышению удовлетворенности пациентов в процессе оказания медицинской помощи. Такой подход является необходимым и для совершенствования организации оказания медицинской помощи в целом [7, 8].

**Цель исследования** – оценить результативность внедренной в деятельность объединенной городской больницы организационной модели повышения удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи на основе разработанных показателей.

**Материал и методы.** Базой исследования явилось государственное бюджетное учреждение здравоохранения Самарской области «Новокуйбышевская центральная городская больница» (ГБУЗ СО НЦГБ) – объединенная многопрофильная больница, обслуживающая население г. Новокуйбышевска с населением 100 тыс. жителей. В составе НЦГБ имеется поликлиническое отделение на 1150 посещений в смену и стационар на 435 коек. Медицинскую помощь в амбулаторных условиях оказывают 153 врача, в стационарных условиях – 72 врача.

В результате реализации в Самарской области проекта по повышению удовлетворенности населения оказанием медицинской помощи были осуществлены медико-

организационные мероприятия, которые позволили разработать и внедрить в НЦГБ организационную модель повышения удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи. Данная модель предполагает наличие комплекса взаимосвязанных элементов, реализуемых в медицинской организации с учетом изучения удовлетворенности пациентов и мнений врачей по проблемам удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи в больнице (в амбулаторных и стационарных условиях); создания программы для ЭВМ по мониторингу удовлетворенности пациентов в объединенной городской больнице; разработки и реализации мер по повышению удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи; разработки показателей для оценки результативности внедренной организационной модели [9].

Показатели результативности основаны на изучении удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи и на изучении мнений врачей по оценке удовлетворенности пациентов медицинской помощью в динамике за 2018 год (до начала реализации организационной модели) и в 2021 году (после ее внедрения).

Для изучения удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи в амбулаторных условиях в 2018 году нами было проанкетировано 625 респондентов в возрасте 18 лет и старше, в 2021 году – 566. Исследование проводилось с помощью специально разработанной анкеты, имеющей 39 вопросов и 102 варианта открытых и закрытых ответов.

При изучении удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи в стационарных условиях в 2018 году было проанкетировано 587 взрослых респондентов, в 2021 году – 581. Для исследования использовалась специально разработанная анкета, включающая 28 вопросов и 107 вариантов открытых и закрытых ответов.

Также было проанкетированы врачи больницы (в 2018 году - 235 респондентов, в 2021 году – 229) по специально разработанной анкете, состоящей из 28 вопросов и 94 вариантов открытых и закрытых ответов. В ходе исследования применялись аналитический, социологический и статистический методы исследования.

### **Результаты и их обсуждение.**

**Динамика показателей удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи в амбулаторных условиях.** Внедрение организационной модели позволило, прежде всего, сократить сроки ожидания пациентов при оказании медицинской помощи. Так, время ожидания приема врача (участкового, специалиста) сократилось с 4,7 дней в 2018 году до 2,8 дней в 2021 году (на 40,4%). Также статистически значимо снизилось время ожидания приема

врача в очереди непосредственно в поликлинике с 29,8 мин в 2018 году до 19,1 мин в 2021 году (на 35,9%). Совершенствование работы поликлиники, прежде всего за счет сокращения сроков подготовки пациентов к госпитализации, позволило также сократить время ожидания плановой госпитализации с 9,3 дней в 2018 году до 5,5 дней в 2021 году (на 40,9%). В несколько меньшей степени сократилось время ожидания проведения диагностических процедур с 6,5 до 4,7 дней (на 27,7%).

Кроме того, важным результатом внедрения организационной модели является значительное снижение доли пациентов, испытывавших трудности при записи на прием к врачу с 42,1% в 2018 году до 17,8% в 2021 году (на 57,7%), а также повышение доли лиц, считающих достаточными условия по оказанию медицинской помощи маломобильным группам пациентов с 59,0% в 2018 году до 72,3% (на 22,5%) (таблица 1).

**Таблица 1**

Показатели, характеризующие время ожидания и долю пациентов при оказании медицинской помощи в амбулаторных условиях в 2018 и 2021 гг.

<i>№ n/n</i>	<i>Показатель</i>	<i>2018</i>	<i>2021</i>	<i>2021 г./ 2018 г., в %</i>	<i>Статистическая значимость различия, p</i>
1.	Время ожидания приема врача с момента обращения в поликлинику, дней	4,7	2,8	59,6	<0,001
2.	Доля лиц, испытывавших трудности при записи на прием к врачу, %	42,1	17,8	42,3	<0,001
3.	Время ожидания приема врача в очереди, мин	29,8	19,1	64,1	<0,001
4.	Время ожидания плановой госпитализации, дней	9,3	5,5	59,1	<0,001
5.	Время ожидания диагностических процедур, дней	6,5	4,7	72,3	<0,05
6.	Доля лиц, считающих достаточными условия оказания медицинской помощи маломобильным группам пациентов, %	59,0	72,3	122,5	<0,05

Помимо сокращения сроков ожидания при оказании медицинской помощи, а также увеличения доли пациентов, положительно оценивающих ряд аспектов оказания медицинской помощи, нами были разработаны и оценены в динамике показатели удовлетворенности пациентов оказанием амбулаторной помощи в амбулаторных условиях. При этом удовлетворенность оценивалась по двум показателям: во-первых, путем расчета доли пациентов (в процентах), полностью удовлетворенных медицинской помощью и пациентов,

скорее удовлетворенных медицинской помощью (то есть доли лиц, имеющих положительное мнение об оказании медицинской помощи); второй показатель – уровень удовлетворенности в баллах по пятибалльной шкале, где пяти баллом соответствует наивысшее значение («отлично»), одному баллу – низшее значение («неудовлетворительно»). (таблица 2).

Удовлетворенность пациентов оказанием медицинской помощи в амбулаторных условиях рассчитывалась по семи основным аспектам, при этом по всем аспектам отмечена положительная статистически значимая динамика доли пациентов, полностью и скорее удовлетворенных медицинской помощью. Так, доля удовлетворенных пациентов повысилась при оценке работы регистратуры с 57,6% в 2018 году до 82,1% в 2021 году, условий оказания медицинской помощи - с 55,7% до 80,2%, полноты информации - с 54,9% до 90,8%, врача терапевта участкового - с 57,9% до 91,1%, врача специалиста – с 66,8% до 93,8%, среднего медицинского персонала – с 70,4% до 90,8%, оказания медицинской помощи в целом – с 59,3% до 88,9%. Соответственно, вырос и уровень удовлетворенности пациентов по всем аспектам, в том числе и по оказанию медицинской помощи в целом с 3,81 баллов в 2018 году до 4,34 баллов в 2021 году ( $p < 0,05$ ).

В результате, повысился удельный вес пациентов, считающих, что оказание медицинской помощи в амбулаторных условиях в течение трех последних лет улучшилось с 37,1% в 2018 году до 48,2% в 2021 году ( $p < 0,05$ ) и одновременно снизилась доля пациентов, считающих, что оказание медицинской помощи в амбулаторных условиях в течение трех последних лет ухудшилось с 23,4% до 10,1% ( $p < 0,05$ ). Параллельно, возрос удельный вес пациентов, которые рекомендовали бы поликлиническое подразделение больницы своим родственникам, друзьям и знакомым с 65,9% в 2018 году до 84,8% в 2021 году ( $p < 0,001$ ).

**Динамика показателей удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи в стационарных условиях.** Оценка удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи в стационарных условиях после внедрения организационной модели повышения удовлетворенности пациентов осуществлялась нами путем проведения повторного социологического исследования в 2021 году, результаты сравнивались с анкетированием по той же программе, проведенным в 2018 году. Следует отметить, что средние сроки ожидания плановой госпитализации удалось сократить с 9,5 дней в 2018 году до 6,5 дней в 2021 году, или на 31,6% ( $p < 0,001$ ). При этом статистически значимо не изменилась доля пациентов, считающих достаточными условия для оказания медицинской помощи маломобильным группам пациентов (87,6% в 2018 году и 89,8% в 2021 году,  $p > 0,05$ ).

**Таблица 2**

Показатели удовлетворенности пациентов отдельными аспектами оказания  
 медицинской помощи в амбулаторных условиях в 2018 и 2021 гг.

<i>№ n/n</i>	<i>Показатель</i>	<i>2018</i>	<i>2021</i>	<i>2021 г./ 2018 г., в %</i>	<i>Статистическая значимость различия, p</i>
1.	<b>Удовлетворенность работой регистратуры:</b> - доля лиц, полностью и скорее удовлетворенных, в %; - уровень удовлетворенности, в баллах	57,6 3,65	82,1 4,12	142,5 112,9	<0,001 <0,05
2.	<b>Удовлетворенность условиями оказания медицинской помощи:</b> - доля лиц, полностью и скорее удовлетворенных, в %; - уровень удовлетворенности, в баллах	55,7 3,70	80,2 4,13	144,0 111,6	<0,001 <0,05
3.	<b>Удовлетворенность полнотой информации в поликлинике:</b> - доля лиц, полностью и скорее удовлетворенных, в %; - уровень удовлетворенности, в баллах	54,9 3,72	90,8 4,31	165,4 115,9	<0,001 <0,001
4.	<b>Удовлетворенность оказанием медицинской помощи врачом терапевтом участковым:</b> - доля лиц, полностью и скорее удовлетворенных, в %; - уровень удовлетворенности, в баллах	57,9 3,76	91,1 4,30	157,3 114,4	<0,001 <0,05
5.	<b>Удовлетворенность оказанием медицинской помощи врачом специалистом:</b> - доля лиц, полностью и скорее удовлетворенных, в %; - уровень удовлетворенности, в баллах	66,8 4,00	93,8 4,43	140,4 110,8	<0,001 <0,05
6.	<b>Удовлетворенность деятельностью среднего медицинского персонала:</b> - доля лиц, полностью и скорее удовлетворенных, в %; - уровень удовлетворенности, в баллах	70,4 4,13	90,8 4,48	129,0 108,5	<0,05 >0,05
7.	<b>Удовлетворенность оказанием медицинской помощи в амбулаторных условиях в целом:</b> - доля лиц, полностью и скорее удовлетворенных, в %; - уровень удовлетворенности, в баллах	59,3 3,81	88,9 4,34	149,9 113,9	<0,001 <0,05

За период 2018-2021 годов отмечена положительная динамика показателей удовлетворенности пациентов стационара НЦГБ различными аспектами оказания медицинской помощи, а также оказанием медицинской помощи в целом. В наибольшей степени динамика удельного веса удовлетворенных пациентов (полностью и скорее удовлетворенных) выросла в отношении условий оказания медицинской помощи в приемном отделении (темп роста 136,4%), процесса диагностики (135,0%), санитарно-гигиенических условий (134,8%), соответственно вырос и уровень удовлетворенности в баллах (таблица 3).

**Таблица 3**

Показатели удовлетворенности пациентов отдельными аспектами оказания медицинской помощи в стационарных условиях в 2018 и 2021 гг.

<i>№ n/n</i>	<i>Показатель</i>	<i>2018</i>	<i>2021</i>	<i>2021 г./ 2018 г., в %</i>	<i>Статистическая значимость различия, p</i>
1.	<b>Удовлетворенность условиями оказания медицинской помощи в приемном отделении:</b> - доля лиц, полностью и скорее удовлетворенных, в %; - уровень удовлетворенности, в баллах	66,0 3,87	90,0 4,56	136,4 117,8	<0,001 <0,05
2.	<b>Удовлетворенность оказанием медицинской помощи в приемном отделении:</b> - доля лиц, полностью и скорее удовлетворенных, в %; - уровень удовлетворенности, в баллах	71,7 3,98	92,3 4,64	128,7 116,6	<0,05 <0,05
3.	<b>Удовлетворенность полнотой информации в стационаре:</b> - доля лиц, полностью и скорее удовлетворенных, в %; - уровень удовлетворенности, в баллах	85,3 4,15	93,2 4,63	109,3 111,6	>0,05 <0,05
4.	<b>Удовлетворенность процессом диагностики:</b> - доля лиц, полностью и скорее удовлетворенных, в %; - уровень удовлетворенности, в баллах	62,9 3,95	84,9 4,23	135,0 107,1	<0,001 >0,05
5.	<b>Удовлетворенность лечением:</b> - доля лиц, полностью и скорее удовлетворенных, в %; - уровень удовлетворенности, в баллах	64,9 4,07	85,9 4,29	132,4 105,4	<0,001 >0,05
6.	<b>Удовлетворенность санитарно-гигиеническими условиями:</b>				

	- доля лиц, полностью и скорее удовлетворенных, в %; - уровень удовлетворенности, в баллах	63,0 3,96	84,9 4,27	134,8 107,8	<0,001 >0,05
7.	<b>Удовлетворенность взаимоотношениями с врачами:</b> - доля лиц, полностью и скорее удовлетворенных, в %; - уровень удовлетворенности, в баллах	63,2 3,97	78,7 4,11	124,5 103,5	<0,05 >0,05
8.	<b>Удовлетворенность взаимоотношениями со средним медицинским персоналом:</b> - доля лиц, полностью и скорее удовлетворенных, в %; - уровень удовлетворенности, в баллах	80,1 4,18	89,0 4,35	111,1 104,1	>0,05 >0,05
9.	<b>Удовлетворенность питанием:</b> - доля лиц, полностью и скорее удовлетворенных, в %; - уровень удовлетворенности, в баллах	58,8 3,77	67,0 4,04	113,9 107,2	>0,05 >0,05
10.	<b>Удовлетворенность оказанием медицинской помощью в целом:</b> - доля лиц, полностью и скорее удовлетворенных, в %; - уровень удовлетворенности, в баллах	67,3 4,06	90,8 4,55	134,9 112,1	<0,001 <0,05

В меньшей степени улучшалась динамика удельного веса удовлетворенных пациентов (полностью и скорее удовлетворенных) в отношении полноты информации в стационаре (темп роста 109,3%), взаимоотношений со средним медицинским персоналом (111,1%), питания (113,9%), причем в первых двух случаях удельный вес удовлетворенных пациентов изначально находился на достаточно высоком уровне (уровень удовлетворенности превышал 4 балла).

В результате, удовлетворенность пациентов оказанием медицинской помощью в стационаре в целом повысилась с 2018 года по 2021 год, о чем свидетельствует повышение доли лиц, полностью и скорее удовлетворенных с 67,3% до 90,8% ( $p < 0,001$ ), а также рост уровня удовлетворенности с 4,06 до 4,55 баллов ( $p < 0,05$ ).

Также повысился удельный вес пациентов, считающих, что оказание медицинской помощи в стационарных условиях в течение трех последних лет улучшилось с 50,8% в 2018 году до 68,8% в 2021 году ( $p < 0,05$ ) и одновременно снизилась доля пациентов, считающих, что оказание медицинской помощи в стационарных условиях в течение трех последних лет ухудшилось с 6,6% до 4,5% ( $p > 0,05$ ).

### **Динамика мнений врачей об удовлетворенности оказанием медицинской помощи.**

Нами было проведено социологическое исследование врачей НЦГБ по вопросам изучения их мнений о проблеме удовлетворенности оказанием медицинской помощи. Исследование проводилось в динамике в 2018 и 2021 годах. По данным исследования 2021 года, две трети врачей (67,7%) осведомлены о программе развития медицинской организации по повышению удовлетворенности пациентов медицинской помощью. В 2018 году данный показатель составлял существенно меньшее значение - 53.2% ( $p < 0,05$ ), что свидетельствует о повышении осведомленности врачей о данной программе. При этом доля врачей, не осведомленных о программе, сократилась с 11.1% в 2018 году до 44% в 2021 году ( $p < 0,05$ ).

По мнению врачей НЦГБ за период с 2018 по 2021 год средний уровень профессиональной подготовки врачей вырос с 3,53 баллов до 3,62 баллов (при этом отличной оценке респондентов соответствовало 5 баллов, хорошей – 4 балла, удовлетворительной – 3 балла, неудовлетворительной – 2 балла). Удельный вес врачей, считающих уровень профессиональной подготовки врачей отличным и хорошим, вырос с 51.1% до 59,0%.

Уровень и динамику профессиональной подготовки среднего медицинского персонала врачи-респонденты оценили несколько лучше. Так, средний уровень профессиональной подготовки средних медицинских работников, по мнению врачей, вырос с 3.60 баллов в 2018 году до 3.70 баллов в 2021 году. При этом доля врачей, считающих уровень профессиональной подготовки средних медицинских работников отличным и хорошим, вырос с 59,1% до 68,1%.

За три года удовлетворенность врачей организацией оказания медицинской помощи в амбулаторных условиях НЦГБ повысилась. Так, вырос удельный вес респондентов, полностью и скорее удовлетворенных организацией оказания медицинской помощи с 57,4% в 2018 году до 79,0% в 2021 году ( $p < 0,001$ ). При этом уровень удовлетворенности врачей повысился с 3,60 баллов до 3,86 баллов.

Опрошенным врачам был предложен вопрос об оценке удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи в амбулаторных условиях. Удельный вес врачей, считающих, что пациенты полностью или скорее удовлетворены оказанием медицинской помощи, вырос с 57,4% в 2018 году до 79,0% в 2021 году ( $p < 0,001$ ). Уровень удовлетворенности пациентов, по мнению врачей, также вырос с 3,51 баллов до 3,88 баллов. По данному вопросу врачи оказались более критичными, чем сами пациенты.

В течение 2018-2021 годов удовлетворенность врачей организацией оказания медицинской помощи в стационарных условиях НЦГБ также повысилась. Увеличилась доля

респондентов, полностью и скорее удовлетворенных организацией оказания медицинской помощи с 73,8% в 2018 году до 92,1% в 2021 году ( $p < 0,05$ ). При этом уровень удовлетворенности врачей повысился с 3,86 баллов до 4,16 баллов.

На вопрос об оценке удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи в стационарных условиях со стороны врачей были получены следующие ответы. Удельный вес врачей, считающих, что пациенты полностью или скорее удовлетворены оказанием медицинской помощи, вырос с 81,3% в 2018 году до 93,4% в 2021 году ( $p < 0,05$ ). Уровень удовлетворенности пациентов, по мнению врачей, также вырос с 3,90 баллов до 4,28 баллов. По данному вопросу врачи также дают более низкие оценки относительно самих пациентов (таблица 4).

**Таблица 4**

Некоторые показатели оценки и удовлетворенности врачей больницы отдельными аспектами оказания медицинской помощи в 2018 и 2021 гг.

<i>№ n/n</i>	<i>Показатель</i>	<i>2018</i>	<i>2021</i>	<i>2021 г./ 2018 г., в %</i>	<i>Статистическая значимость различия, p</i>
1.	<b>Оценка врачей уровня профессиональной подготовки врачей больницы:</b> - доля лиц, давших отличную и хорошую оценку, в %; - уровень удовлетворенности, в баллах	51,1 3,53	59,0 3,62	115,7 102,5	<0,05 >0,05
2.	<b>Оценка врачей уровня профессиональной подготовки среднего медицинского персонала больницы:</b> - доля лиц, давших отличную и хорошую оценку, в %; - уровень удовлетворенности, в баллах	59,1 3,60	68,1 3,70	115,2 102,8	<0,05 >0,05
3.	<b>Удовлетворенность врачей организацией медицинской помощи в амбулаторных условиях:</b> - доля лиц, полностью и скорее удовлетворенных, в %; - уровень удовлетворенности, в баллах	57,4 3,60	79,0 3,86	137,6 107,2	<0,001 <0,05
4.	<b>Оценка врачами удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи в амбулаторных условиях:</b>	49,8	76,5	153,6	<0,001

	- доля лиц, полностью и скорее удовлетворенных, в %; - уровень удовлетворенности, в баллах	3,51	3,88	110,5	<0,05
5.	<b>Удовлетворенность врачей организацией медицинской помощи в стационарных условиях:</b> - доля лиц, полностью и скорее удовлетворенных, в %; - уровень удовлетворенности, в баллах	73,8 3,86	92,1 4,16	124,8 107,8	<0,05 <0,05
6.	<b>Оценка врачами удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи в стационарных условиях:</b> - доля лиц, полностью и скорее удовлетворенных, в %; - уровень удовлетворенности, в баллах	81,3 3,90	93,4 4,28	114,9 109,7	>0,05 <0,05

Внедрение организационной модели повышения удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи позволило повысить удовлетворенность врачей условиями труда в медицинской организации в целом. Так, доля врачей, удовлетворенных условиями труда повысилась с 76,2% в 2018 году до 90,8% в 2021 году ( $p < 0,05$ ). В то же время, внедрение организационной модели не повлияло на удовлетворенность врачей уровнем дохода в больнице. Если в 2018 году 53,2% врачей были удовлетворены уровнем своего дохода, то в 2021 году данный показатель вырос незначительно, до 56,3% ( $p > 0,05$ ), что требует дальнейшего изучения и проведения корректирующих мероприятий.

**Выводы.** Разработаны показатели и дана оценка результативности внедрения организационной модели повышения удовлетворенности пациентов объединенной городской многопрофильной больницы оказанием медицинской помощи в амбулаторных и стационарных условиях, с учетом мнений врачей об удовлетворенности оказанием медицинской помощи.

Оценка динамики показателей в 2018 и 2021 годах позволяет констатировать результативность внедренной организационной модели. Так, в амбулаторных условиях существенно сократились такие показатели как: время ожидания приема врача с момента обращения в поликлинику с 4,7 до 2,8 дней; доля лиц, испытавших трудности при записи на прием к врачу с 42,1% до 17,8%; время ожидания приема врача в очереди с 29,8 мин до 19,1 мин. Существенно выросла удовлетворенность оказанием медицинской помощи в

амбулаторных условиях в целом: доля лиц, полностью и скорее удовлетворенных, повысилась с 59,3% до 88,9%; уровень удовлетворенности – с 3,81 баллов до 4,34 баллов.

Средние сроки ожидания плановой госпитализации удалось сократить с 9,5 дней в 2018 году до 6,5 дней в 2021 году. Отмечена положительная динамика показателей удовлетворенности пациентов стационара НЦГБ различными аспектами оказания медицинской помощи, а также оказанием медицинской помощи в целом. Так, доля лиц, полностью и скорее удовлетворенных оказанием медицинской помощи в стационарных условиях повысилась с 67,3% до 90,8%, а уровень удовлетворенности – с 4,06 баллов до 4,55.

Мнения врачей по вопросам удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи в объединенной больнице также демонстрируют положительную динамику за 2018-2021 годы, в частности значительно повысилась удовлетворенность врачей организацией медицинской помощи в амбулаторных условиях (с 57,4% до 79,0%), в стационарных условиях (с 73,8% до 92,1%), а также оценка врачей удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи в амбулаторных условиях (с 49,8% до 76,5%) и стационарных условиях (с 81,3% до 93,4%).

### Список литературы

1. Суслин С.А., Тимяшев П.В., Кирьякова О.В. Удовлетворенность населения системой здравоохранения и пути ее повышения. Высшая школа: научные исследования. Материалы Межвузовского международного конгресса (г. Москва, 11 ноября 2021 г.). Москва: Издательство Инфинити, 2021: 109-114.

2. Bleich S.N., Ozaltin E., Murray C.J.L. How does satisfaction with the health-care system relate to patient experience? *Bulletin of the World Health Organization*, 2009; 87: 271-278.

3. Стародубов В.И., Калининская А.А., Сон И.М., Щепин В.О. Первичная медико-санитарная помощь: механизмы совершенствования. EastWest, Австрия, Вена. 2017. 118 с.

4. Суслин С.А., Тимяшев П.В., Садреева С.Х. Удовлетворенность пациентов оказанием медицинской помощи в амбулаторных условиях. *Современные проблемы здравоохранения и медицинской статистики*. 2022; 3: 728 – 751.

5. Андреева В.Э., Преображенская Е.В., Белова Н.В., Черкасова И.В. Оценка удовлетворенности пациентов стационара медицинской помощью как инструмент повышения качества работы клиники. *Медицина*. 2018; 2: 117-130.

6. Суслин С.А., Тимяшев П.В., Вавилов А.В., Садреева С.Х. Характеристика удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи в стационарных условиях. Бюллетень Национального научно-исследовательского института общественного здоровья имени Н.А. Семашко. 2022; 3: 27-34.

7. Руголь Л.В., Сон И.М., Стародубов В.И., Меньшикова Л.И. Проблемы организации стационарной медицинской помощи и подходы к ее модернизации. Социальные аспекты здоровья населения. 2020; 66 (1). URL: <http://vestnik.mednet.ru/content/view/1128/30/lang,ru>. Ссылка активна на 28.02.2023.

8. Шнайдер Г.В., Деев И.А., Кобякова О.С., Бойков В.А., Барановская С.В., Протасова Л.М., Шибалков И.П. Оценка удовлетворенности населения медицинской помощью. Социальные аспекты здоровья населения. 2020; 4 (66). URL: <http://vestnik.mednet.ru/content/view/1180/30/lang,ru>. Ссылка активна на 28.02.2023.

9. Тимяшев П.В. Программа мониторинга удовлетворенности пациентов медицинской организации оказанием медицинской помощи. Свидетельство о регистрации программы для ЭВМ № 2022684306, 13.12.2022. Заявка № 2022684115 от 30.11.2022.

### References

1. Suslin S.A., Timyashev P.V., Kir'yakova O.V. Udovletvorennost' naseleniya sistemoy zdravoohraneniya i puti ee povysheniya [Satisfaction of the population with the healthcare system and ways to improve it]. Vysshaya shkola: nauchnye issledovaniya. Materialy Mezhdunarodnogo kongressa (g. Moskva, 11 noyabrya 2021 g.) [Higher school: scientific research. Materials of the Interuniversity International Congress (Moscow, November 11, 2021)]. Moskva: Izdatel'stvo Infiniti, 2021: 109-114. (In Russian).

2. Bleich S.N., Ozaltin E., Murray C.J.L. How does satisfaction with the health-care system relate to patient experience? Bulletin of the World Health Organization, 2009; 87: 271-278.

3. Starodubov V.I., Kalininskaya A.A., Son I.M., SHCHepin V.O. Pervichnaya mediko-sanitarnaya pomoshch': mekhanizmy sovershenstvovaniya [Primary health care: mechanisms of improvement]. EastWest, Avstriya, Vena. 2017. 118 s. (In Russian).

4. Suslin S.A., Timyashev P.V., Sadreeva S.X. Udovletvorennost' pacientov okazaniem medicinskoj pomoshhi v ambulatorny`x usloviyax [Patient satisfaction with the provision of medical care in outpatient settings]. Sovremennyye problemy` zdravoohraneniya i medicinskoj statistiki [Modern problems of healthcare and medical statistics]. 2022; 3: 728 – 751. (In Russian).

5. Andreeva V.E., Preobrazhenskaya E.V., Belova N.V., Cherkasova I.V. Ocenka udovletvorennosti pacientov stacionara medicinskoj pomoshh`yu kak instrument povыsheniya kachestva raboty` kliniki [Assessment of hospital patients' satisfaction with medical care as a tool to improve the quality of clinic work]. Medicina [Medicine]. 2018; 2: 117-130. (In Russian).

6. Suslin S.A., Timyashev P.V., Vavilov A.V., Sadreeva S.X. Xarakteristika udovletvorennosti pacientov okazaniem medicinskoj pomoshhi v stacionarny`x usloviyax [Characteristics of patient satisfaction with medical care in inpatient settings]. Byulleten` Nacional`nogo nauchno-issledovatel`skogo instituta obshhestvennogo zdorov`ya imeni N.A. Semashko [Bulletin of the N.A. Semashko National Research Institute of Public Health]. 2022; 3: 27-34. (In Russian).

7. Rugol` L.V., Son I.M., Starodubov V.I., Men`shikova L.I. Problemy` organizacii stacionarnoj medicinskoj pomoshhi i podxody` k ee modernizacii [Problems of organization of inpatient medical care and approaches to its modernization]. Social`ny`e aspekty` zdorov`ya naseleniya [Social aspects of public health]. 2020; 66 (1). URL: <http://vestnik.mednet.ru/content/view/1128/30/lang,ru>. Ssy`lka aktivna na 28.02.2023. (In Russian).

8. Shnajder G.V., Deev I.A., Kobyakova O.S., Bojkov V.A., Baranovskaya S.V., Protasova L.M., Shibalkov I.P. Ocenka udovletvorennosti naseleniya medicinskoj pomoshh`yu [Assessment of population satisfaction with medical care]. Social`ny`e aspekty` zdorov`ya naseleniya [Social aspects of population health]. 2020; 4 (66). URL: <http://vestnik.mednet.ru/content/view/1180/30/lang,ru>. Ssy`lka aktivna na 28.02.2023. (In Russian).

9. Timyashev P.V. Programma monitoringa udovletvorennosti pacientov medicinskoj organizacii okazaniem medicinskoj pomoshhi [Program for monitoring patient satisfaction of a medical organization with the provision of medical care]. Svidetel`stvo o registracii programmy` dlya E`VM № 2022684306, 13.12.2022 [Certificate of registration of the computer program No. 2022684306, 13.12.2022.]. Zayavka № 2022684115 ot 30.11.2022. (In Russian).

**Финансирование.** Исследование не имело спонсорской поддержки.

**Конфликт интересов.** Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

**Acknowledgments.** The study did not have sponsorship.

**Conflict of interests.** The authors declare no conflict of interest.

### Сведения об авторах

**Суслин Сергей Александрович** — доктор медицинских наук, профессор, заведующий кафедрой общественного здоровья и здравоохранения ФГБОУ ВО «Самарский государственный медицинский университет» Минздрава России. 443001, Россия, Самара, ул. Арцыбушевская, 171. E-mail: sasuslin@mail.ru. ORCID: 0000-0003-2277-216X. SPIN: 9521-6510

**Тимяшев Павел Владимирович** - аспирант кафедры общественного здоровья и здравоохранения ФГБОУ ВО «Самарский государственный медицинский университет» Минздрава России. 443001, Россия, Самара, ул. Арцыбушевская, 171. E-mail: timjashev\_pavel@mail.ru. ORCID: 0000-0002-0655-9089. SPIN: 1366-7387

**Кирьякова Ольга Викторовна** - аспирант кафедры общественного здоровья и здравоохранения ФГБОУ ВО «Самарский государственный медицинский университет» Минздрава России. 443001, Россия, Самара, ул. Арцыбушевская, 171. E-mail: kurilinaolga@yandex.ru. ORCID: 0009-0000-3784-5435

**Вавилов Александр Владимирович** – кандидат медицинских наук, доцент кафедры общественного здоровья и здравоохранения ФГБОУ ВО «Самарский государственный медицинский университет» Минздрава России. 443001, Россия, Самара, ул. Арцыбушевская, 171. E-mail: vavil500@mail.ru. ORCID: 0000-0003-4607-8076. SPIN: 8240-2184

**Измалков Николай Сергеевич** – кандидат медицинских наук, доцент кафедры общественного здоровья и здравоохранения ИПО, главный врач Клиник ФГБОУ ВО «Самарский государственный медицинский университет» Минздрава России. 443011, Россия, Самара, пр. Карла Маркса, 165б. E-mail: clinica@samsmu.ru. ORCID: 0000-0002-0773-9524. SPIN: 6865-1172

**Садреева Сания Хамзяновна** – доктор медицинских наук, профессор кафедры общественного здоровья и здравоохранения Института профессионального образования ФГБОУ ВО «Самарский государственный медицинский университет» Минздрава России. 443079, г. Самара, ул. Тухачевского, 226. E-mail: sadreeva@mail.ru. ORCID: 0000-0001-8278-3923. SPIN: 1300-2654

### Information about authors

**Suslin Sergey A.** — Doctor of Medical Sciences, Professor, Head of the Department of Public Health and Public Health of the Samara State Medical University of the Ministry of Health of Russia. 171 Artsybushevskaya str., Samara, 443001, Russia. E-mail: sasuslin@mail.ru. ORCID: 0000-0003-2277-216X. SPIN: 9521-6510

**Timyashev Pavel V.** - a postgraduate student of the Department of Public Health and Public Health of the Samara State Medical University of the Ministry of Health of Russia. 443001, Russia, Samara, Artsybushevskaya str., 171. E-mail: timjashev\_pavel@mail.ru. ORCID: 0000-0002-0655-9089. SPIN: 1366-7387

**Kiryakova Olga V.** - a postgraduate student of the Department of Public Health and Public Health of the Samara State Medical University of the Ministry of Health of Russia. 443001, Russia, Samara, Artsybushevskaya str., 171. E-mail: kurilinaolga@yandex.ru ORCID: 0009-0000-3784-5435

**Vavilov Alexander V.** – PhD in medical sciences, associate professor of the Department of Public Health and Health Care, Samara State Medical University, Ministry of Health of Russia. 171

Artsybushevskaya str., Samara, 443001, Russia. E-mail: vavil500@mail.ru. ORCID: 0000-0003-4607-8076. SPIN: 8240-2184

**Izmalkov Nikolay S.** – Candidate of Medical Sciences, Associate Professor of the Department of Public Health and Public Health IPO, Chief physician of the Clinics of the Samara State Medical University of the Ministry of Health of Russia. 165b Karl Marx Ave., Samara, 443011, Russia. E-mail: clinica@samsmu.ru. ORCID: 0000-0002-0773-9524. SPIN: 6865-1172

**Sadreeva Saniya Kh.** – Doctor of Medical Sciences, Professor of the Department of Public Health and Public Health of the Institute of Professional Education of the Samara State Medical University of the Ministry of Health of Russia. 443079, Samara, Tukhachevsky str., 226. E-mail: sadreeva@mail.ru . ORCHID: 0000-0001-8278-3923. SPIN: 1300-2654

Статья получена: 25.12.2022 г.  
Принята к публикации: 29.03.2023 г.