

ОРИГИНАЛЬНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

© Артемьева М.А., 2017

УДК 614.21

DOI:10.23888/HMJ20173389-399

**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПАЦИЕНТОВ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ  
В РАЗЛИЧНЫХ УСЛОВИЯХ ЕЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ**

М.А. АРТЕМЬЕВА

Рязанский государственный медицинский университет им. акад. И.П. Павлова,  
ул. Высоковольтная, 9, 390026, г. Рязань, Российская Федерация

Удовлетворенность пациентов медицинской помощью является одним из показателей ее качества. В свою очередь степень удовлетворенности зависит от начальных ожиданий пациентов относительно способности системы здравоохранения удовлетворять их запросы. Эти запросы возрастают пропорционально повышению уровня технического оснащения и профессиональной подготовки персонала, развития медицинской науки, распространенности информационных технологий и эффективности организационных решений. Анализ результатов анкетирования пациентов НУЗ «Отделенческая больница на ст. Рыбное ОАО «РЖД» показал, что пациенты дневного и круглосуточного стационаров отмечают высокий уровень удовлетворенности медицинской помощью, среди пациентов поликлиники зафиксирован средний уровень удовлетворенности. При этом наибольший уровень удовлетворенности был отмечен в дневном стационаре – 91,2% удовлетворенных пациентов, медицинской помощью в круглосуточном стационаре было удовлетворено 77,6% пациентов, при обращении за медицинской помощью в поликлинику было удовлетворено лишь 58,8% пациентов. Проведение в медицинской организации внутреннего аудита с целью выявления негативных факторов, влияющих на реализацию ожиданий пациентов при получении медицинских услуг, с последующей их корректировкой позволит повысить удовлетворенность медицинской помощью.

*Ключевые слова:* удовлетворенность медицинской помощью, условия предоставления медицинской помощи, анкетирование пациентов, качество медицинской помощи.

Повышение удовлетворенности пациентов медицинской помощью является одной из первоочередных задач, стоящих перед здравоохранением России. В условиях отработки пациент-ориентированной модели оказания медицинской помощи мнения пациентов могут служить ориентиром в совершенствовании системы здравоохранения. Результаты изучения удовлетворенности пациентов предоставляемыми медицинскими услугами достаточно точно отража-

ют позитивные и негативные тенденции в медицинской организации, позволяют выявить факторы, негативно влияющие на удовлетворенность пациентов медицинским обслуживанием и своевременно принимать корректирующие меры [1, 2, 3].

Как справедливо указывается многими исследователями, удовлетворенность медицинской помощью, напрямую зависящая от уровня ожиданий пациентов, складывается из множества факторов, в

большинстве носящих субъективный характер [1, 4]. Поскольку это обстоятельство затрудняет оценку степени выраженности удовлетворенности населения медицинской помощью, наиболее информативным методом изучения мнений пациентов относительно работы системы здравоохранения признано проведение социологических опросов [5].

Изучение удовлетворенности медицинской помощью позволяет формировать стратегию развития лечебного учреждения, дает возможность сравнивать между собой популярность отдельных лечебных программ, деятельность отдельных медицинских учреждений.

#### Цель исследования

Целью настоящего исследования явилось изучение мнения пациентов о медицинской помощи, предоставляемой в НУЗ «Отделенческая больница на ст. Рыбное ОАО «РЖД».

#### Материалы и методы

Объектом исследования выступали пациенты старше 18 лет, проходившие лечение в поликлинике, дневном стационаре и круглосуточном стационаре НУЗ «Отделенческая больница на ст. Рыбное ОАО «РЖД» в период январь – март 2017

г. и давшие добровольное информированное согласие на участие в исследовании.

Предметом исследования явилась удовлетворенность пациентов доступностью и качеством медицинской помощи, получаемой в рамках территориальной программы обязательного медицинского страхования.

Сбор статистического материала проводился методом анкетирования среди квотной выборки, учитывающей и отражающей структуру генеральной совокупности, при обращении к врачу или выписке пациентов по анкете первого уровня, утвержденной приказом ФФОМС от 11 июня 2015 года №103 «Об утверждении Методических указаний по проведению социологических опросов (анкетирования) застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования». При построении квотной выборки учитывались следующие параметры генеральной совокупности:

- число пролеченных пациентов в дневном стационаре и круглосуточном стационаре, число прикрепленных пациентов для оказания амбулаторно-поликлинической помощи в НУЗ «Отделенческая больница на ст. Рыбное ОАО «РЖД»;
- половозрастная структура прикрепленных и пролеченных пациентов.

Таблица 1

*Половозрастной состав анкетизируемых пациентов  
Отделенческой больницы на ст. Рыбное*

№	Возраст анкетизируемого	Стационар		Поликлиника		Дневной стационар		Всего	
		Муж.	Жен.	Муж.	Жен.	Муж.	Жен.		
1.	18 – 59 муж. (55 жен.)	22	27	38	44	13	19	163	
2.	59 муж. (55 жен.) и старше	10	17	13	19	8	17	84	
3.	Всего по полу	32	44	51	63	21	36	Муж.	Жен.
								104	143
4.	Всего по условиям помощи	76		114		57		247	

При проведении анкетирования было заполнено 258 анкет, после проверки в исследование было включено 247 анкет. В анкетировании приняло участие 104 мужчины, в том числе 73 мужчины трудоспособного возраста и 143 женщины, в том числе 90 женщин трудоспособного возраста.

Предлагаемая анкета содержала вопросы, собирающие информацию об удов-

летворенности пациентов качеством и доступностью медпомощи в разных условиях ее предоставления: амбулаторно-поликлинических, стационарозамещающих, в условиях круглосуточного наблюдения.

Для измерения удовлетворенности пациентов доступностью и качеством медицинской помощи и получения объективных социологических данных исполь-

зовалась следующая шкала, в которой позитивные и негативные оценки являлись сбалансированными:

1. удовлетворены;
2. скорее удовлетворены, чем не удовлетворены;
3. скорее не удовлетворены, чем удовлетворены;
4. не удовлетворены.

Удовлетворенность доступностью и качеством медицинской помощи измерялась с помощью следующих эмпирических индикаторов, применимых ко всем показателям удовлетворенности:

- "низкий уровень" – удельный вес суммы всех оценок "удовлетворен" и "скорее удовлетворен, чем не удовлетворен" находится в диапазоне 0-25%;

- "удовлетворительный уровень" – удельный вес суммы всех оценок "удовлетворен" и "скорее удовлетворен, чем не удовлетворен" находится в диапазоне 25-50%;

- "средний уровень" – удельный вес суммы всех оценок "удовлетворен" и "скорее удовлетворен, чем не удовлетворен" находится в диапазоне 50-75%;

- "высокий уровень" – удельный вес суммы всех оценок "удовлетворен" и "скорее удовлетворен, чем не удовлетворен" находится в диапазоне 75-100%.

#### **Результаты и их обсуждение**

Результаты анкетирования показали, что удовлетворены качеством бесплатной медицинской помощи при предоставлении амбулаторно-поликлинической помощи 29 человек (25,5%); скорее удовлетворены, чем не удовлетворены 38 человек (33,3%); скорее не удовлетворены, чем удовлетворены 32 человека (28,0%); не удовлетворены 15 человек (13,2%).

Техническим состоянием, ремонтом помещений удовлетворены 45 человек (39,5%); скорее удовлетворены, чем не удовлетворены 49 человек (43,0%); скорее не удовлетворены, чем удовлетворены 16 человек (14,0%), затруднились ответить 4 человека (3,5%).

Оснащенностью современным оборудованием удовлетворены 31 человек (27,2%); скорее удовлетворены, чем не удовлетворены 67 человек (58,8%); скорее

не удовлетворены, чем удовлетворены 10 человека (8,8%), затруднились ответить 6 человек (5,2%).

Организацией записи на прием к врачу удовлетворены 12 человек (10,5%); скорее удовлетворены, чем не удовлетворены 30 человек (26,3%); скорее не удовлетворены, чем удовлетворены 50 человек (43,9%); не удовлетворены 14 человек (12,3%); затруднились ответить 8 человек (7,0%).

Временем ожидания приема врача удовлетворены 29 человек (25,4%); скорее удовлетворены, чем не удовлетворены 45 человек (39,5%); скорее не удовлетворены, чем удовлетворены 28 человек (24,6%); не удовлетворены 4 человека (3,5%), затруднились ответить 8 человек (7,0%).

Сроками ожидания медицинских услуг после записи удовлетворены 21 человек (18,4%); скорее удовлетворены, чем не удовлетворены 45 человек (39,5%); скорее не удовлетворены, чем удовлетворены 29 человек (25,4%); не удовлетворены 12 человек (10,5%), затруднились ответить 7 человек (6,2%).

Доступностью необходимых лабораторных исследований удовлетворены 28 человек (24,6%); скорее удовлетворены, чем не удовлетворены 68 человек (59,6%); скорее не удовлетворены, чем удовлетворены 14 человек (12,3%); затруднились ответить 4 человека (3,5%).

Доступностью диагностических исследований удовлетворены 29 человек (25,5%); скорее удовлетворены, чем не удовлетворены 52 человека (45,6%); скорее не удовлетворены, чем удовлетворены 25 человек (21,9%); не удовлетворены 3 человека (2,6%); затруднились ответить 5 человек (4,4%).

Доступностью медицинской помощи терапевтов удовлетворены 63 человека (55,3%); скорее удовлетворены, чем не удовлетворены 39 человек (34,2%); скорее не удовлетворены – 10 человек (8,7%); не удовлетворен 1 человек (0,9%); затруднился ответить 1 человек (0,9%).

Доступностью медицинской помощи врачей-специалистов удовлетворены 12 человек (10,5%); скорее удовлетворены, чем не удовлетворены 53 человека (46,5%); скорее не удовлетворены, чем

удовлетворены 31 человек (27,2%); не удовлетворены 13 человек (11,4%); затруднились ответить 5 человек (4,4%).

Работой врачей в поликлинике удовлетворены 46 человек (40,4%); скорее удовлетворены, чем не удовлетворены 59 человек (51,8%); скорее не удовлетворены, чем удовлетворены 6 человек (5,3%); не удовлетворен 1 человек (0,9%); затруднились ответить 2 человека (1,6%).

К услугам скорой помощи за последние 3 месяца обращались 11 человек (9,6%), из них удовлетворены качеством оказанной скорой медицинской помощи 2 человека (18,2%); скорее удовлетворены, чем не удовлетворены 4 человека (36,3%); не удовлетворены 2 человека (18,2%), затруднились ответить 3 человека (27,3%).

Результаты анкетирования показали, что удовлетворены качеством бесплатной медицинской помощи, оказываемой в круглосуточном стационаре, 28 человек (36,8%); скорее удовлетворен, чем не удовлетворен 31 человек (40,8%); скорее не удовлетворены, чем удовлетворены 11 человек (14,5%); не удовлетворены 6 человек (7,9%).

Техническим состоянием, ремонтом помещений, площадью помещений удовлетворен 31 человек (40,8%); скорее удовлетворены, чем не удовлетворены 35 человек (46,0%); скорее не удовлетворено, чем удовлетворено 4 человека (5,4%); не удовлетворено 3 человека (3,9%); затруднились ответить 3 человека (3,9%).

Комфортностью больничной палаты и мест пребывания пациентов удовлетворены 29 человек (38,2%); скорее удовлетворены, чем не удовлетворены 37 человек (48,7%); скорее не удовлетворены, чем удовлетворены 5 человек (6,6%); не удовлетворены 2 человека (2,6%); затруднились ответить 3 человека (3,9%).

Питанием удовлетворены 32 человека (42,1%); скорее удовлетворены, чем не удовлетворены 26 человек (34,2%); скорее не удовлетворены, чем удовлетворены 16 человек (21,1%); затруднились ответить 2 человека (2,6%).

Оснащенностью современным оборудованием удовлетворены 38 человек (50,0%);

скорее удовлетворены, чем не удовлетворены 17 человек (22,4%); скорее не удовлетворены, чем удовлетворены 7 человек (9,2%); не удовлетворены 6 человек (7,9%); затруднились ответить 8 человек (10,5%).

Обеспеченностью медикаментами и расходными материалами удовлетворены 11 человек (14,5%); скорее удовлетворены, чем не удовлетворены 32 человека (42,1%); скорее не удовлетворены, чем удовлетворены 21 человек (27,6%); не удовлетворены 12 человек (15,8%).

Сроками ожидания плановой госпитализации удовлетворены 31 человек (40,8%); скорее удовлетворены, чем не удовлетворены 37 человек (48,7%); скорее не удовлетворены, чем удовлетворены 5 человек (6,6%); затруднились ответить 3 человека (3,9%).

Работой вспомогательных служб (лаборатория, рентген-кабинет, физиотерапевтический кабинет и т.д.) удовлетворены 19 человек (25,0%); скорее удовлетворены, чем не удовлетворены 41 человек (54,0%); скорее не удовлетворены, чем удовлетворены 14 человек (18,4%); не удовлетворен 1 человек (1,3%); затруднился ответить 1 человек (1,3%).

Работой лечащего врача удовлетворены 49 человек (64,5%); скорее удовлетворены, чем не удовлетворены 26 человек (34,2%); скорее не удовлетворен, чем удовлетворен 1 человек (1,3%).

Результаты анкетирования показали, что удовлетворены качеством бесплатной медицинской помощи, оказываемой в дневном стационаре, 39 человек (68,4%); скорее удовлетворены, чем не удовлетворены 13 человек (22,8%); скорее не удовлетворено, чем удовлетворено 3 человека (5,3%); не удовлетворены 2 человека (3,5%).

Техническим состоянием, ремонтом помещений, площадью помещений удовлетворены 24 человека (42,1%); скорее удовлетворены, чем не удовлетворены 29 человек (50,9%); скорее не удовлетворены, чем удовлетворены 4 человека (7,0%).

Комфортностью мест пребывания пациентов удовлетворены 41 человек (71,9%); скорее удовлетворены, чем не удовлетворены 14 человек (24,6%); не удовлетворены 2 человека (3,5%).



Комплексом предоставляемых услуг удовлетворены 38 человек (66,7%); скорее удовлетворено, чем не удовлетворены 9 человек (15,8%); скорее не удовлетворены, чем удовлетворены 7 человек (12,3%); не удовлетворено 3 человека (5,2%).

Оснащенностью современным оборудованием удовлетворены 19 человек (33,3%); скорее удовлетворены, чем не удовлетворены 27 человек (47,4%); скорее не удовлетворены, чем удовлетворены 8 человек (14,0%); затруднились ответить 3 человека (5,3%).

Обеспеченностью медикаментами и расходными материалами удовлетворены 10 человек (17,6%); скорее удовлетворены, чем не удовлетворены 32 человека (56,1%); скорее не удовлетворены, чем удовлетворены 9 человек (15,8%); не удовлетворены 5 человек (8,8%); затруднился ответить 1 человек (1,7%).

Работой вспомогательных служб (лаборатория, рентген-кабинет, физиотерапевтический кабинет и т.д.) удовлетворены 43 человека (75,4%); скорее удовлетворены, чем не удовлетворены 8 человек (14,0%); скорее не удовлетворены, чем удовлетворены 3 человека (5,3%); не удовлетворены 2 человека (3,5%); затруднился ответить 1 человек (1,8%).

Работой лечащего врача удовлетворены 56 человек (98,2%); скорее не удовлетворен, чем удовлетворен 1 человек (1,8%).

Анализ результатов анкетирования пациентов НУЗ «Отделенческая больница на ст. Рыбное ОАО «РЖД» показал, что пациенты дневного и круглосуточного стационаров отмечают высокий уровень удовлетворенности медицинской помощью, среди пациентов поликлиники зафиксирован средний уровень удовлетворенности. При этом наибольший уровень удовлетворенности был отмечен в дневном стационаре – 91,2% удовлетворенных пациентов, медицинской помощью в круглосуточном стационаре было удовлетворено 77,6% пациентов, при обращении за медицинской помощью в поликлинику было удовлетворено лишь 58,8% пациентов. Полученная структура удовлетворенности при

обращении за медицинской помощью соответствует показателям в целом по Рязанской области: удовлетворены при обращении за медицинской помощью в дневном стационаре 86,2% пациентов, в круглосуточном стационаре – 75,5% пациентов, в поликлинике – 53,4% пациентов [6].

При лечении в дневном стационаре пациенты показывают высокий уровень удовлетворенности (более 90%) работой врачей, комфортностью пребывания в палатах и техническим состоянием помещений, более 80% пациентов удовлетворены работой вспомогательных служб, комплексом предоставляемых услуг, оснащенностью медицинским оборудованием, средний уровень удовлетворенности пациентов (73,7%) отмечается при медикаментозном обеспечении в период лечения.

Пациенты, обратившиеся за медицинской помощью в стационар круглосуточного наблюдения, показывают высокий уровень удовлетворенности работой врачей, сроками ожидания плановой госпитализации, комфортностью пребывания в палатах и техническим состоянием помещений, менее 80,0% пациентов удовлетворены работой вспомогательных служб и питанием. Средний уровень удовлетворенности пациенты высказали в отношении оснащенности современным медицинским оборудованием и обеспеченностью медикаментами и расходными материалами.

Пациенты, обратившиеся в поликлинику, выражали высокую удовлетворенность работой врачей, доступностью медицинской помощи врачей терапевтов, доступностью лабораторных исследований, техническим состоянием помещений, оснащенностью медицинским оборудованием (более 80,0%). При этом средний уровень удовлетворенности был высказан пациентами в отношении времени ожидания приема врачей, сроков ожидания медицинских услуг после записи, доступности диагностических исследований, доступности медицинской помощи врачей-специалистов. Удовлетворенность пациентов организацией записи на прием к врачу имела самый низкий уровень – 36,5%.

### Выводы

1. Удовлетворенность пациентов НУЗ «Отделенческая больница на ст. Рыбное ОАО «РЖД» выше среднего показателя удовлетворенности оказанием медицинской помощи в поликлинике на 5,4%, в стационаре – на 2,1%, в дневном стационаре – на 5,0%.

2. Пациенты НУЗ «Отделенческая больница на ст. Рыбное ОАО «РЖД» в большей степени удовлетворены медицинской помощью, оказываемой в дневном стационаре и стационаре круглосуточного пребывания, в меньшей степени – медицинской помощью, оказываемой в поликлинике, что соответствует структуре удовлетворенности медицинской помощью в Рязанской области.

3. Наиболее высокая удовлетворенность пациентов отмечается при оценке работы лечащих врачей, что свидетельствует о пациент-ориентированном подходе в организации медицинской помощи.

4. Наименьшую удовлетворенность

пациенты отмечают, оценивая организацию записи на прием к врачу. Это обстоятельство требует оптимизации работы регистратуры: организации call-центра, внедрения электронной записи на прием к врачу, выравнивания функций сотрудников регистратуры.

5. Средний уровень удовлетворенности пациентов временем ожидания приема врачей, сроков ожидания медицинских услуг после записи, доступности диагностических исследований и медицинской помощи врачей-специалистов свидетельствует о проблемах, существующих в организации лечебно-диагностического процесса.

6. Проведение в медицинской организации внутреннего аудита с целью выявления негативных факторов, влияющих на реализацию ожиданий пациентов при получении медицинских услуг, с последующей их корректировкой позволит повысить удовлетворенность медицинской помощью.

*Конфликт интересов отсутствует.*

### Литература

1. Куницкая С.В. К проблеме удовлетворенности населения медицинской помощью // Вопросы организации и информатизации здравоохранения. 2007. №1. С. 33-35.

2. Петрова Н.Г., Балохина С.А., Мартиросян М.М., Петров М.В., Темирова Л.Х., Шатковская О.В. Мнение пациентов как важный критерий качества медицинской помощи // Проблемы управления здравоохранением. 2009. №1. С. 59-61.

3. Шулаев А.В., Гатауллина Г.С., Рашитов Л.З. Факторный анализ удовлетворенности родителей организацией медицинского обслуживания в детских поликлиниках г. Казани // Медицинский альманах. 2011. №6. С. 19-22.

4. Иванова Л.Ю. Причины неудовлетворенности населения возможностями получения медицинской помощи (на материалах опроса в Липецкой области). Режим доступа: <http://ecsocman.edu.ru/db/msg/307662/print.html>.

5. Колесник А.Ю. Международный опыт мониторинга медицинских услуг и оценка результативности в сфере здравоохранения. Режим доступа: <http://ecsocman.edu.ru/db/msg/307667/print.html>.

6. Манухина Е.В., Борисова Н.В., Дыкин В.А. Оценка пациентами качества и доступности медицинской помощи в системе обязательного медицинского страхования Рязанской области // Журнал Гродненского государственного медицинского университета. 2015. №2. С. 147-150.

---

### СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРЕ

Артемьева М.А. – магистрант 2 года обучения кафедры общественного здоровья и здравоохранения ФДПО, Рязанский государственный медицинский университет им. акад. И.П. Павлова, г. Рязань.

ОРИГИНАЛЬНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

PATIENT SATISFACTION WITH MEDICAL ASSISTANCE PROVIDED  
IN DIFFERENT CONDITIONS

M.A. ARTEM'EVA

Ryazan State Medical University, Vysokovolt'naya str., 9, 390026, Ryazan, Russian Federation

Patients' satisfaction with medical assistance indicates its quality. A satisfaction level depends on patients' expectations of the healthcare system ability to meet their needs and requirements. These requirements grow together with technical development of hospital units, medical staff vocational training improvement, advances in the medical science, IT availability and management efficiency. A survey conducted among the patients of Branch Hospital at Rybnoe station "RZHD" (open stock-joint company) shows that day patients as well as inpatients are highly satisfied with the provided medical aid, when the satisfaction level of the polyclinic patients is medium. The day patient facility treatment satisfies 91,2% of patients, the inpatient care is approved by 77,6%, medical assistance provided at the polyclinic meets the requirements of 58,8% of out-patients. Internal audit activities conducted at the medical organization are aimed at revealing negative factors affecting medical assistance provided by it. Further work on improving the situation can increase the patient satisfaction level.

*Keywords:* satisfaction with medical assistance, conditions, patient survey, medical assistance quality.

One of primary goals of the Russian healthcare system is to increase patients' satisfaction level. In terms of patient-bound approach patients' attitude to medical assistance they get can be a guideline on improving the system. Analyzing patients' satisfaction with medical assistance helps to identify positive and negative trends in a medical organization, to reveal negative factors affecting patients' satisfaction with medical assistance provided by it and to take corresponding measures to improve the situation promptly [1, 2, 3].

Many researchers fairly state that patients' satisfaction with medical assistance directly depends on their expectations and consists of numerous factors, mainly subjective ones [1, 4]. The most appropriate way to find out patients' opinion towards the healthcare system is to conduct a poll [5].

Doing a research on patients' satisfaction with medical assistance helps to make a

hospital development plan, to compare different treatment programs and different medical organizations.

**Aim of Research**

The aim of the present research is to study patients' attitude to the medical assistance they get at Branch Hospital at Rybnoe station "RZHD" (open stock-joint company).

**Materials and Methods**

The test subject was patients aged over 18 who were treated at the day patient facility, inpatient facility and the polyclinic of Branch Hospital at Rybnoe station "RZHD" (open stock-joint company) from January to March 2017. All the examinees took part in the survey voluntarily.

The research question was patients' satisfaction with availability and quality of medical assistance they can get according to the program of compulsory medical insurance.

To get statistical data during the survey a sample group of patients was questioned at their first doctor appointment or when released. The questioning involved filing in a form approved by the order №103 "Directions on how to conduct surveys (questioning) among insurants in the sphere of compulsory medical insurance" of Federal Compulsory Medical Insurance

Fund on the 11<sup>th</sup> of June 2015. The sample group was formed according to the following criteria:

- treated patients at the day patient and inpatient facilities, people referred to the polyclinic of Branch Hospital at Rybnoe station "RZHD" (open stock-joint company);
- age-related structure of referred and treated patients.

Table 1

*Age-related structure of the sample group*

№	Age of the examinees	Inpatient Facility		Polyclinic		Day Patient Facility		Total	
		Male	Female	Male	Female	Male	Female		
1.	18-59 male (55 female)	22	27	38	44	13	19	163	
2.	59 male (55 female) and over	10	17	13	19	8	17	84	
3.	Total (according to sex)	32	44	51	63	21	36	Male 104	Female 143
4.	Total (according to medical assistance conditions)	76		114		57		247	

During the survey 258 forms were filled in. After a check up the data from 247 filled in forms was included into the research. 104 men (including 73 of the working age) and 143 women (including 90 of the working age) took part in the survey.

The offered form consisted of questions enabling to get information about patients' satisfaction with availability and quality of medical assistance provided in different conditions: at a day patient facility, an inpatient facility, a polyclinic.

To measure patients' satisfaction with availability and quality of medical assistance and to get objective data the following scale was used:

1. satisfied;
2. more satisfied than dissatisfied;
3. more dissatisfied than satisfied;
4. dissatisfied.

Patients' satisfaction with availability and quality of medical assistance was measured with the help of the following empiric indicators:

- "low level" – the share of "satisfied" and "more satisfied than dissatisfied" mark sum is within the range from 0% to 25%;

- "satisfactory level" – the share of "satisfied" and "more satisfied than dissatisfied" mark sum is within the range from 25-50%;

- "medium level" – the share of "satisfied" and "more satisfied than dissatisfied" mark sum is within the range from 50-75%;

- "high level" – the share of "satisfied" and "more satisfied than dissatisfied" mark sum is within the range from 75-100%.

**Results and Discussion**

The survey shows that 29 examinees (25,5%) are satisfied with the quality of free medical assistance provided at the polyclinic; 38 out-patients (33,3%) are more satisfied than dissatisfied; 32 treated people (28,0%) are more dissatisfied than satisfied; 15 patients (13,2%) are dissatisfied.

Technical condition of the buildings: 45 people (39,5%) – satisfied; 49 people (43,0%) – more satisfied than dissatisfied; 16 people (14,0%) – more dissatisfied than satisfied; 4 people (3,5%) hesitated to answer.

Modern equipment level: 31 people (27,2%) – satisfied; 67 people (58,8%) – more satisfied than dissatisfied; 10 people (8,8%) – more dissatisfied than satisfied, 6 people (5,2%) hesitated to answer.



Arranging a doctor appointment: 12 people (10,5%) – satisfied; 30 people (26,3%) – more satisfied than dissatisfied; 50 people (43,9%) – more dissatisfied than satisfied; не удовлетворены 14 people (12,3%) – dissatisfied; 8 people (7,0%) hesitated to answer.

Queuing time: 29 people (25,4%) – satisfied; 45 people (39,5%) – more satisfied than dissatisfied; 28 people (24,6%) – more dissatisfied than satisfied; 4 people (3,5%) – dissatisfied; 8 people (7,0%) hesitated to answer.

Time to wait for medical assistance after making an appointment: 21 people (18,4%) – satisfied; 45 people (39,5%) – more satisfied than dissatisfied; 29 people (25,4%) – more dissatisfied than satisfied; 12 people (10,5%) – dissatisfied; 7 people (6,2%) hesitated to answer.

Availability of needed laboratory tests: 28 people (24,6%) – satisfied; 68 people (59,6%) – more satisfied than dissatisfied; 14 people (12,3%) – more dissatisfied than satisfied; 4 people (3,5%) – hesitated to answer.

Availability of diagnostic tests: 29 people (25,5%) – satisfied; 52 people (45,6%) – more satisfied than dissatisfied; 25 people (21,9%) – more dissatisfied than satisfied; 3 people (2,6%) – dissatisfied; 5 people (4,4%) hesitated to answer.

Availability of physician's medical assistance: 63 people (55,3%) – satisfied; 39 people (34,2%) – more satisfied than dissatisfied; 10 people (8,7%) – more dissatisfied than satisfied; 1 person (0,9%) – dissatisfied; 1 person (0,9%) hesitated to answer.

Availability of specialists' medical assistance: 12 people (10,5%) – satisfied; 53 people (46,5%) – more satisfied than dissatisfied; 31 people (27,2%) – more dissatisfied than satisfied; 13 people (11,4%) – dissatisfied; 5 people (4,4%) hesitated to answer.

Doctors' work at the polyclinic: 46 people (40,4%) – satisfied; 59 people (51,8%) – more satisfied than dissatisfied; 6 people (5,3%) – more dissatisfied than satisfied; 1 person (0,9%) – dissatisfied; 2 people (1,6%) hesitated to answer.

For the last 3 months 11 people (9,6%) have called the Emergency Medical Service for help. 2 of them (18,2%) were satisfied with the

medical assistance provided by the Service; 4 patients (36,3%) were more satisfied than dissatisfied; 2 people (18,2%) were dissatisfied; 3 more people (27,3%) hesitated to answer.

The survey shows that 28 examinees (36,8%) are satisfied with the quality of free medical assistance provided at the inpatient facility of the hospital; 31 in-patients (40,8%) are more satisfied than dissatisfied; 11 treated people (14,5%) are more dissatisfied than satisfied; 6 patients (7,9%) are dissatisfied.

Technical condition of the buildings: 31 people (40,8%) – satisfied; 35 people (46,0%) – more satisfied than dissatisfied; 4 people (5,4%) – more dissatisfied than satisfied; 3 people (3,9%) – dissatisfied; 3 people (3,9%) hesitated to answer.

Comfort of patients in hospital ward areas: 29 people (38,2%) – satisfied; 37 people (48,7%) – more satisfied than dissatisfied; 5 people (6,6%) – more dissatisfied than satisfied; 2 people (2,6%) – dissatisfied; 3 people (3,9%) hesitated to answer.

Feeding: 32 people (42,1%) – satisfied; 26 people (34,2%) – more satisfied than dissatisfied; 16 people (21,1%) – more dissatisfied than satisfied; 2 people (2,6%) hesitated to answer.

Modern equipment level: 38 people (50,0%) – satisfied; 17 people (22,4%) – more satisfied than dissatisfied; 7 people (9,2%) – more dissatisfied than satisfied; 6 people (7,9%) – dissatisfied; 8 people (10,5%) hesitated to answer.

Medicine supply: 11 people (14,5%) – satisfied; 32 people (42,1%) – more satisfied than dissatisfied; 21 people (27,6%) – more dissatisfied than satisfied; 12 people (15,8%) – satisfied.

Time to wait for being hospitalized: 31 people (40,8%) – satisfied; 37 people (48,7%) – more satisfied than dissatisfied; 5 people (6,6%) – more dissatisfied than satisfied; 3 people (3,9%) hesitated to answer.

Support services' work (a lab, an X-ray lab, a physiotherapy room etc.): 19 people (25,0%) – satisfied; 41 people (54,0%) – more satisfied than dissatisfied; 14 people (18,4%) – more dissatisfied than satisfied; 1 person (1,3%) – dissatisfied; 1 person (1,3%) hesitated to answer.

Doctors' work: 49 people (64,5%) – satisfied; 26 people (34,2%) – more satisfied than dissatisfied; 1 person (1,3%) – more dissatisfied than satisfied.

The survey shows that 39 examinees (68,4%) are satisfied with the quality of free medical assistance provided at the day patient facility of the hospital; 13 day-patients (22,8%) are more satisfied than dissatisfied; 3 treated people (5,3%) are more dissatisfied than satisfied; 2 patients (3,5%) are dissatisfied.

Technical condition of the buildings: 24 people (42,1%) – satisfied; 29 people (50,9%) – more satisfied than dissatisfied; 4 people (7,0%) – more dissatisfied than satisfied.

Comfort of patients in hospital ward areas: 41 people (71,9%) – satisfied; 14 people (24,6%) – more satisfied than dissatisfied; 2 people (3,5%) – dissatisfied.

Provided service: 38 people (66,7%) – satisfied; 9 people (15,8%) – more satisfied than dissatisfied; 7 people (12,3%) – more dissatisfied than satisfied; 3 people (5,2%) – dissatisfied.

Modern equipment level: 19 people (33,3%) – satisfied; 27 people (47,4%) – more satisfied than dissatisfied; 8 people (14,0%) – more dissatisfied than satisfied; 3 people (5,3%) hesitated to answer.

Medicine supply: 10 people (17,6%) – satisfied; 32 people (56,1%) – more satisfied than dissatisfied; 9 people (15,8%) – more dissatisfied than satisfied; 5 people (8,8%) – satisfied; 1 person (1,7%) hesitated to answer.

Support services' work (a lab, an X-ray lab, a physiotherapy room etc.): 43 people (75,4%) – satisfied; 8 people (14,0%) – more satisfied than dissatisfied; 3 people (5,3%) – more dissatisfied than satisfied; 2 people (3,5%) – dissatisfied; 1 person (1,8%) hesitated to answer.

Doctors' work: 56 people (98,2%) – satisfied; 1 person (1,8%) – more dissatisfied than satisfied.

The survey conducted among the patients of Branch Hospital at Rybnoe station "RZHD" (open stock-joint company) shows that day patients as well as in-patients are highly satisfied with the provided medical assistance, when the satisfaction level of the polyclinic patients is medium. The highest

satisfaction level was marked among day-patients (91,2%); 77,6% of examinees was satisfied with medical assistance provided at the inpatient facility; 58,8% of people referred to the polyclinic was satisfied with its service. The results of the survey correspond to the figures typical of Ryazan Oblast in general: 86,2% – patients satisfied with day patient facilities; 75,5% – patients satisfied with inpatient facilities; 53,4% – people satisfied with polyclinics they are referred to [6].

Day patients are satisfied with the doctors' work and comfort of the hospital ward areas (более 90%). Over 80% of them appreciate the provided service, the support services' work and the way the day patient facility is equipped. The level of satisfaction with medicine supply at the day facility is medium (73,7%).

In-patients are satisfied with the doctors' work, time to wait for hospitalization, comfort of the hospital ward areas and the technical condition of the buildings. Less than 80,0% of in-patients are satisfied with support services' work and feeding. The level of satisfaction with medical equipment and medicine supply at the inpatient facility is medium.

Patients of the polyclinic are satisfied with the doctors' work, availability of the physicians' assistance, availability of laboratory tests, technical condition of the buildings and the way the polyclinic is equipped (over 80,0%). The level of satisfaction with the time to wait for a doctor appointment or medical assistance after the appointment has been arranged, availability of the specialists' assistance is medium. The level of patients' satisfaction with arranging a doctor appointment is the lowest (36,5%).

### Conclusions

1. Patients' satisfaction level at Branch Hospital at Rybnoe station "RZHD" (open stock-joint company) exceeds the average level of satisfaction with medical assistance in Ryazan Oblast: at a polyclinic by 5,4%, at an inpatient facility by 2,1%, at a day patient facility by 5,0%.

2. The patients of Branch Hospital at Rybnoe station "RZHD" (open stock-joint company) are more satisfied with medical assistance provided at the day patient and inpatient

facilities than at the polyclinic. That corresponds to the situation in Ryazan Oblast in general.

3. As the doctors' work is highly appreciated by the patients we can speak about the patient-bound approach in providing people with medical assistance.

4. The level of patients' satisfaction with arranging a doctor appointment is the lowest. To improve the situation the work at the record room of the hospital should be refined: record room personnel duties and responsibilities should be reconsidered, a call-

center can be organized, e-appointments can be introduced.

5. The medium level of patients' satisfaction with the time to wait for a doctor appointment or medical assistance after the appointment has been arranged, availability of specialists' assistance or diagnostic tests points out certain problems in managing the diagnostic and treatment process.

6. Internal audit activities conducted at the medical organization are aimed at revealing negative factors affecting medical assistance provided by it.

*No conflict of interest.*

### Reference

1. Kunitskaya SV. K probleme udovletvorennosti naseleniya medicinskoj pomoshch'yu [People's Satisfaction with Medical Assistance]. *Voprosy organizacii i informatizacii zdravooohraneniya [Issues of Health care System Organization and Informatization]*. 2007; 1: 33-5. (in Russian)

2. Petrova NG, Balokhina SA, Martirosyan MM, Petrov LKH, Temirova OV Shatkovskaya. Mnenie pacientov kak vazhnyj kriterij kachestva medicinskoj pomoshchi [Patients' Opinion as an Important Indicator of Medical Assistance Quality]. *Problemy upravleniya zdravooohraneniem [Issues of Health care System Management]*. 2009; 1: 59-61. (in Russian)

3. Shulaev AV, Gataullina GS, Rashitov LZ. Faktornyj analiz udovletvorennosti roditelej organizaciej medicinskogo obsluzhivaniya v detskih poliklinikah g. Kazani [Factor Analysis of Parents' Satisfaction with Medical Assistance in Kazan Polyclinics for Children]. *Medicinskij al'manah [Medical Anthology]*. 2011; 6: 19-22. (in Russian)

4. Ivanova LY. Prichiny neudovlet-

vorenosti naseleniya vozmozhnostyami polucheniya medicinskoj pomoshchi (na materialah oprosa v Lipeckoj oblasti) [Causes for Patients' Dissatisfaction with Availability of Medical Assistance (based on a survey conducted in Lipetsk Oblast)]. Available at: <http://ecsocman.edu.ru/db/msg/307662/print.html>. (in Russian)

5. Kolesnik AY. Mezhdunarodnyj opyt monitoringa medicinskih uslug i ocenka rezul'tativnosti v sfere zdravooohraneniya [Foreign Experience in Medical Service Monitoring and Healthcare System Assessment]. Available at: <http://ecsocman.edu.ru/db/msg/307667/print.html>. (in Russian)

6. Manukhina EV, Borisova NV, Dykin VA. Ocenka pacientami kachestva i dostupnosti medicinskoj pomoshchi v sisteme obyazatel'nogo medicinskogo strahovaniya Ryazanskoj oblasti [Patients' Evaluation of Medical Assistance Quality and Availability in the System of Compulsory Medical Insurance of Ryazan Oblast.] *Zhurnal Grodnenskogo gosudarstvennogo medicinskogo universiteta [Grodno State Medical University Journal]*. 2015; 2: 147-50. (in Russian)

---

### INFORMATION ABOUT THE AUTHOR

Artem'eva M.A. – graduate student 2 years of training, Department of public health and health care the faculty of Additional Professional Education, Ryazan State Medical University, Ryazan.