

УДК 614.39 + 614.212:614.253.89:616-053.3

**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РОДИТЕЛЕЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ  
МЕДИЦИНСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ДЕТЕЙ В ДЕТСКИХ  
ПОЛИКЛИНИКАХ В УСЛОВИЯХ РЕАЛИЗАЦИИ ПРИОРИТЕТНОГО  
НАЦИОНАЛЬНОГО ПРОЕКТА «ЗДОРОВЬЕ»**

**<sup>1</sup>Банюшевич И.А., <sup>1</sup>Денисов А.П., <sup>2</sup>Бабенко А.И., <sup>3</sup>Кутцевал Е.В.**

*<sup>1</sup>ГБОУ ВПО «Омская государственная медицинская академия» Минздрава России,  
Омск, e-mail: denap144@mail.ru;*

*<sup>2</sup>ФГБУ «Научно-исследовательский институт комплексных проблем гигиены  
и профессиональных заболеваний» СО РАМН;*

*<sup>3</sup>ФКУ ГБ МСЭ по Омской области, Омск*

Реализация мер приоритетного национального проекта «Здоровье» положила начало повышению качества услуг в сфере здравоохранения. По данным социологического опроса матерей изучена удовлетворенность родителей организацией медицинского обслуживания детей раннего возраста в детской поликлинике. Сравнение результатов оценки проводилось в условиях реализации приоритетного национального проекта «Здоровье» в динамике с 2004 по 2010 годы. По результатам опроса качество оказания амбулаторно-поликлинической помощи детям находилось на достаточно высоком уровне. Более 50% опрошенных оценили его как хорошее. Однако увеличилась доля неудовлетворительных оценок, обусловленных наличием длительности ожидания приема врача и лабораторно-диагностических исследований, а также недостаточным вниманием медицинских работников к проблемам матери и ребенка. В результате исследования установлена положительная динамика оценки деятельности детской поликлиники по мере реализации Проекта.

**Ключевые слова:** дети раннего возраста, качество медицинской помощи, приоритетный национальный проект «Здоровье»

**PARENT SATISFACTION THE ORGANIZATION OF HEALTH CARE  
FOR CHILDREN IN CHILDREN'S CLINICS IN THE CONDITIONS  
OF REALIZATION OF THE PRIORITY NATIONAL PROJECT «HEALTH»**

**<sup>1</sup>Banyushevich I.A., <sup>1</sup>Denisov A.P., <sup>2</sup>Babenko A.I., <sup>3</sup>Kutseval E.V.**

*<sup>1</sup>Omsk state medical academy, Omsk, e-mail: denap144@mail.ru;*

*<sup>2</sup>Research institute of complex problems of hygiene and occupational diseases from  
the Russian Academy of Medical Science;*

*<sup>3</sup>The main Bureau of medical-social examination of the Omsk region, Omsk*

Realization of measures of the Priority National Health project laid the foundation to improvement of quality of services in the health care sphere. According to sociological poll of mothers satisfaction of parents of the organizations of medical care of children of early age in children's policlinic is studied. Comparison of results of an assessment was carried out in the conditions of implementation of the Priority National Health project, in dynamics from 2004 to 2010. By results of poll quality of rendering the out-patient and polyclinic help to children was at rather high level. More than 50% of respondents estimated it as good. However the share of the unsatisfactory estimates caused by existence of duration of expectation of an appointment and laboratory diagnostic testings, and also insufficient attention of medical workers to problems of mother and the child increased. As a result of research positive dynamics of an assessment of activity of children's policlinic in process of implementation of the Project is established.

**Keywords:** children of early age, quality of medical care, priority National Health project

Принятие в 2005 году приоритетного национального проекта «Здоровье» создало объективные условия для увеличения финансирования здравоохранения, расширения его материальных и технических возможностей. Основные направления реализации национального проекта «Здоровье» включали организацию новых подразделений в амбулаторно-поликлинических учреждениях, улучшение материально-технической базы городских поликлиник, внедрение новых технологий в деятельность медицинского персонала, расширение перечня оказываемых медицинских услуг и изменение кадровой политики [2; 3; 4; 7; 8].

Их реализация положила начало повышению качества услуг в сфере здравоохранения и его модернизации.

Одним из наиболее информативных методов оценки эффективности проводимых в системе здравоохранения реформ являются социологические опросы. Социологический метод выявления проблем основан на изучении мнения населения о качестве организации и оказания медицинской помощи [1].

**Цель исследования** – провести анализ удовлетворенности родителей организацией медицинского обслуживания детей раннего возраста в детских поликлиниках

в условиях реализации приоритетного национального проекта «Здоровье».

### Материалы и методы исследования

Сравнительная оценка мнений женщин, имеющих детей раннего возраста, проводилась при помощи социологических исследований, проводимых до реализации национального проекта «Здоровье» (2004 г.) и в период его реализации в 2007–2010 гг. Всего было анонимно опрошено в 2004 году 1236 респондентов, в 2007 – 458, в 2008 году – 638, в 2009 году – 477 и в 2010 – 512. Статистическая обработка материала проводилась на персональном компьютере с использованием сравнительной оценки распределений по ряду учетных признаков [5; 6].

### Результаты исследования и их обсуждение

По результатам опроса, качество амбулаторно-поликлинической помощи детям раннего возраста находилось на достаточно высоком уровне, поскольку более 50% респондентов оценили его как хорошее, а число неудовлетворительных оценок было незначительным (рис. 1). Значимых различий в ответах респондентов по группам не было установлено. При сравнении результатов оценки качества медицинской помощи в динамике с данными 2004 года установлена слабо выраженная тенденция к увеличению числа положительных оценок и уменьшению отрицательных.

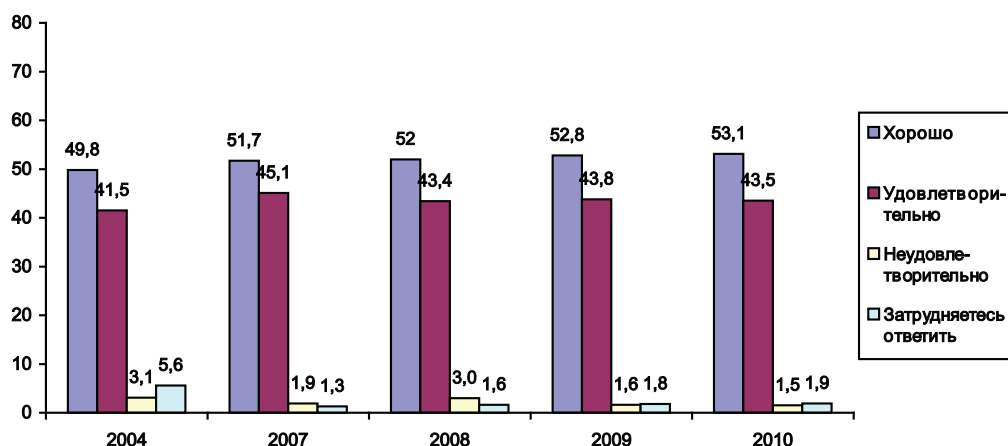


Рис. 1. Результаты оценки респондентами качества медицинской помощи детям (в %)

Ответы респондентов на вопрос: «Как изменилось медицинское обслуживание детей за последний год?» (табл. 1) также показали, что в целом имеется тенденция к улучшению качества медицинской помощи, поскольку доля положительных ответов превышала таковую отрицательных. Вместе с тем суммар-

ный удельный вес положительных ответов не превышал 50% от общего их числа, относительно большая часть респондентов затруднилась с ответом или считала, что изменений не произошло, а некоторые из опрошенных полагали, что качество медицинской помощи в той или иной степени даже ухудшилось.

Таблица 1

Распределение мнений респондентов о качестве медицинского обслуживания детей (в %) в различные годы реализации Национального проекта «Здоровье»

Мнения	Годы			
	2007	2008	2009	2010
Стало намного хуже	1,9	3,1	1,0	1,9
Немного ухудшилось	5,4	5,8	6,4	5,9
Без изменений	23,8	29,8	23,9	24,2
Стало немного лучше	29,6	27,6	32,0	32,3
Лучше намного	17,1	11,8	16,6	15,9
Затрудняйтесь с ответом	22,2	21,9	20,1	19,8
Всего	100,0	100,0	100,0	100,0

Основными причинами низких оценок работы детской поликлиники был ряд негативных явлений, с которыми сталкивались респонденты (табл. 2). Это прежде всего

очереди на прием врача и лабораторно-диагностические исследования, а также грубость, неуважение со стороны медицинского персонала. Достаточно часто назывались

неудовлетворительное санитарно-техническое состояние помещений и неудобный график работы врача. Произошло увеличение в 1,4 раза частоты ответов, отмечающих длительное ожидание приема врача и недовольства неудовлетворительным санитарно-техническим состоянием помещений

поликлиник. В то же время частота случаев ожиданий лабораторных исследований сократилась в 5,2 раза. В значительной мере это может быть результатом насыщения учреждений здравоохранения современным оборудованием в ходе реализации национального проекта.

**Таблица 2**

Мнения респондентов о негативных явлениях в детской поликлинике (на 100 опрошенных) в различные годы реализации национального проекта «Здоровье»

Мнения	Годы				
	2004	2007	2008	2009	2010
Длительное ожидание приема врача	35,3	45,1	59,5	50,3	51,2
Плохое санитарное состояние помещений поликлиники	11,2	17,4	16,8	16,5	16,1
Неудобный график работы врача	8,4	6,3	10,6	10,3	10,1
Длительное ожидание госпитализации	1,9	1,7	1,9	1,7	1,8
Грубость, неуважение среднего медицинского персонала	12,6	1,4	4,2	2,4	2,6
Низкая квалификация врачей	1,2	1,3	2,0	2,4	2,1
Очереди на лабораторное обследование	20,6	7,0	8,0	7,3	6,5
Совместный прием здоровых и больных детей	4,2	3,7	4,0	4,1	3,4
Деньги не вымогают, но без подарка (денег) относятся невнимательно	1,5	2,3	2,0	2,0	2,9
Другое	10,4	10,7	11,5	12,2	11,3
Не было проблем	21,6	23,6	23,6	23,7	22,9

Значительно уменьшилась частота случаев грубости, неуважения со стороны медицинского персонала. Число таких ответов, а также ответов, отмечающих низкую квалификацию врачей и случаи косвенного вымогательства, составило лишь несколько на 100 опрошенных. Число респондентов, не испытывающих проблем, было достаточно стабильно. Распределение от-

ветов по группам в целом было достаточно однородным.

Основными причинами неудовлетворенности работой специалистов поликлиники респонденты называли именно неспособность врача дать ответы на их вопросы и неумение расположить к себе из-за излишней торопливости, а также невнимательное отношение к ребенку (рис. 2).

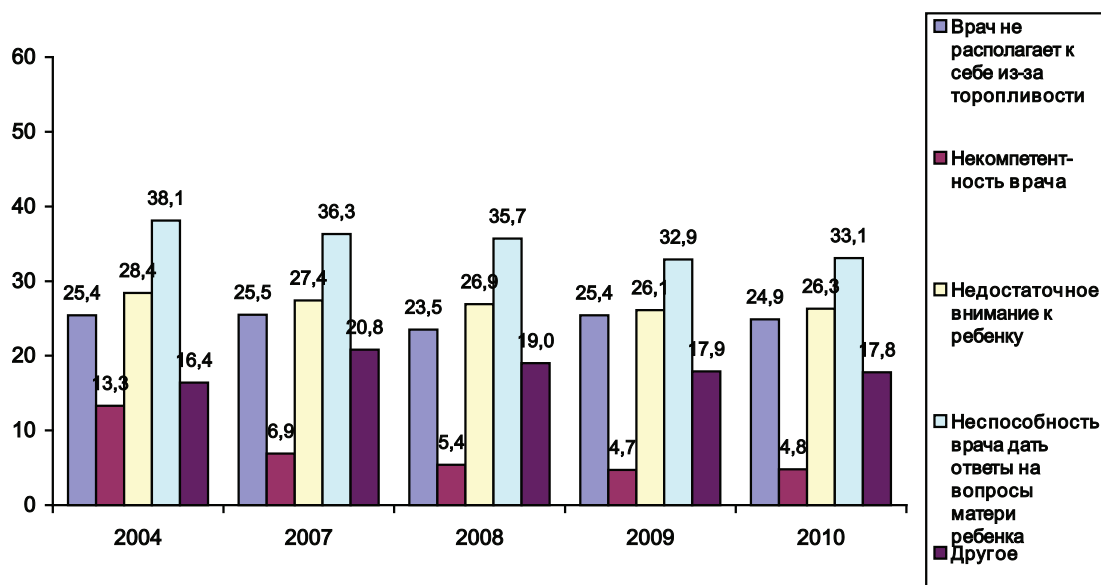


Рис. 2. Причины неудовлетворенности респондентов работой специалистов поликлиники (на 100 опрошенных) в различные годы реализации национального проекта «Здоровье»

За анализируемый период произошло резкое уменьшение частоты ответов, отмечающих некомпетентность врача – в 2,8 раза. Результаты ответов респондентов на остальные вопросы практически не изменились. Значимых различий в ответах женщин различных групп не было установлено. Однако для респондентов II группы большую значимость в оценке врача имела его неспособность расположить к себе пациента (27,2–28,1 на 100 опрошенных против 15,0–19,1 на 100 в III и IV группах), то есть фактически общая и медицинская культура, а также умение контактировать с людьми. С увеличением же возраста респондентов, как правило, более важным становится именно профессиональная квалификация врача.

### Выводы

Положительную оценку деятельности детской поликлиники дали около половины респондентов, и по мере реализации Проекта динамика была положительной. Низкие оценки определялись наличием очередей, неспособностью врача дать ответы на вопросы матерей и неумением расположить к себе. В то же время наблюдались лишь единичные случаи грубости, неуважения со стороны медицинского персонала. Таким образом, при всех достоинствах и недостатках существующей системы медицинского обслуживания детей ее ключевой фигурой является врач. При внимательном отношении к ребенку и, что немаловажно, к его матери, он может в значительной степени сгладить многие недостатки и упущения, на практике неминуемо возникающие в процессе наблюдения, обследования и лечения детей.

### Список литературы

1. Баранов А.А. Профилактические основы развития приоритетного национального проекта в сфере здравоохранения в интересах детей / А.А. Баранов, В.Р. Кучма // Здравоохранение РФ. – 2008. – № 1. – С. 10–11.
2. Ерофеев Ю.В. Реализация мероприятий приоритетного национального проекта «Здоровье» и использование здоровьесберегающих технологий в системе здравоохранения Омской области / Ю.В. Ерофеев, Т.Г. Равдугина // Развитие государственного и частного партнерства в формировании здорового образа жизни: сборник тезисов областной НПК. – Омск, 26 июня 2009 года. – С. 3–13.
3. Здоровье и сохранение трудового потенциала населения крупного промышленного региона: монография / В.В. Захаренков, В.Б. Колядо, А.В. Бурдейн, А.М. Олещенко, И.В. Виблая, Н.И. Панев, С.Н. Филимонов, И.П. Данилов, Ю.Ю. Дорощев, И.Н. Брега. – Новокузнецк, 2011. – 235 с.
4. Крига А.С. Здоровый образ жизни: приоритеты здравоохранения / А.С. Крига, Ю.В. Ерофеев, И.И. Новикова // Санитарный врач. – 2012. – № 8. – С. 58–61.
5. Кожевников С.Н. Использование многомерных методов статистического анализа для определения программ лечебно-профилактической помощи медицинским работникам в современных условиях / С.Н. Кожевников, А.В. Денисов, И.И. Новикова, Ю.В. Ерофеев // Вестник новых медицинских технологий. – 2013. – Т. 20. – № 1. – С. 147–148.
6. Корягина Ю.В. Использование информационных технологий для исследования временных и пространственных свойств человека / Ю.В. Корягина, С.В. Нопин // Успехи современного естествознания. – 2004. – № 4. – С. 40–40.
7. Ляпин В.А. Доступность специализированной оториноларингологической помощи пациентам амбулаторно-поликлинического звена / В.А. Ляпин, В.П. Казаковцев // Фундаментальные исследования: науч. журн. – 2013. – № 3. – Ч. 2. – С. 280–286.
8. Полунина Н.В. Итоги реализации Национального проекта «Здоровье» в детских амбулаторно-поликлинических учреждениях / Н.В. Полунина, В.В. Полунина, Л.В. Кудряшова, В.Н. Авсаджанишвили // Педиатрия. – 2012. – Т. 91. – № 3. – С. 21–25.

### References

1. Baranov A.A., Kuchma V.R. Preventive development framework of the Priority National Project in Children Health-care. Zdravookhranenie RF, 2008, no. 1, pp. 10–11.
2. Erofeev Y.V., Ravdugina T.G. Implementation of the Priority National Project «Health» using health saving technologies in the Omsk Region public health. Abstracts of Regional Scientific Practical Conference «Development of state and private partnership in formation of a healthy way of life». Omsk, 2009, June 26, pp. 3–13.
3. Zakharenkov V.V., Koliado V.B., Burdein A.V., Oleschenko A.M., Viblaya I.V., Panev N.I., Filimonov S.N., Danilov I.P., Doroffeev Y.Y., Brega I.N. Health and labor potential preservation of a large industrial region population: Monograph. Novokuznetsk, 2011. 235 p.
4. Kriga A.S., Erofeev Y.V., Novikova I.I. Healthy way of life: Public health priorities. Sanitarniy vrach, 2012, no. 8, pp. 58–61.
5. Kozhevnikov S.N., Denisov A.V., Novikova I.I., Erofeev Y.V. Using multivariate methods of the statistical analysis to determine the preventive and curative programs for care health professionals in modern conditions. Vestnik novikh meditsinskikh tekhnologiy, 2013, Vol. 20, no. 1, pp. 147–148.
6. Koriagina Y.V., Nopin S.V. Using information technology to study human temporal and spatial properties. Uspekhi sovremennogo estestvosnaniya, 2004, no. 4, pp. 40–40.
7. Lyapin V.A., Kazakovtsev V.P. Availability of specialized outpatient otorhinolaryngological care. Fundamentalniye issledovaniya: nauch. zhurn., 2013, no. 3, part 2, pp. 280–286.
8. Polunina N.V., Polunina V.V., Kudryashova L.V., Avsadzhanishvili V.N. The results of implementing of National Project «Health» in children outpatient clinics. Peditriya, 2012, Vol. 91, no. 3, pp. 21–25.

### Рецензенты:

Корягина Ю.В., д.б.н., профессор кафедры анатомии, физиологии, спортивной медицины и гигиены Сибирского государственного университета физической культуры (СибГУФК), г. Омск;

Ляпин В.А., д.м.н., профессор, зав. кафедрой анатомии, физиологии, спортивной медицины и гигиены Сибирского государственного университета физической культуры (СибГУФК), г. Омск.

Работа поступила в редакцию 01.04.2014.