

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра истории, теории и прикладной социологии

**КАЧЕСТВО МЕДИЦИНСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И ЧАСТНЫХ ПОЛИКЛИНИКАХ В
ОБЩЕСТВЕННОМ МНЕНИИ ГОРОЖАН**
(автореферат бакалаврской работы)

студентки 4 курса 411 группы
направления 39.03.01- Социология
социологического факультета
Ильиной Веры Андреевны

Научный руководитель
кандидат социологических наук, доцент _____ Е.М.Иванова
подпись, дата

Зав. кафедрой
доктор социологических наук, профессор _____ Д. В. Покатов
подпись, дата

Саратов-2017

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Качество медицинского обслуживания, а также удовлетворенность им населения вызвана тем, что здоровье — это важнейшее общественное благо, оно выступает основой нормальной жизнедеятельности, как отдельно взятого человека, так и населения города и государства в целом. А Важным институциональным фактором воспроизводства здоровья выступает именно здравоохранение.

Обеспечение качества и доступности медицинской помощи – одна из наиболее важных и сложных проблем здравоохранения. И основным направлением повышения качества медицинской помощи является обеспечение всех необходимых условий с целью удовлетворения потребностей населения в медицинском обслуживании на всех его ступенях.

Одними из важнейших специализированных учреждений по оказанию амбулаторной медицинской помощи больным на приеме и на дому являются поликлиники. Именно они служат базовым уровнем медицинского обслуживания.

Для реализации обслуживания в поликлиниках необходим такой важнейший показатель, как доступность. Для получения необходимой медицинской помощи пациентам требуется не только возможность беспрепятственного обращения в медицинское учреждение, но, прежде всего, своевременное получение медицинского обслуживания. Поэтому при оптимальном уровне доступности медицинских услуг обеспечиваются наилучшие результаты для здоровья, при условии, что личные расходы людей на медицинские услуги не должны быть непосильным бременем для семейного или личного бюджета и тем более стать отказом от лечения.

Уровень медицинского обслуживания представляет собой сложную и комплексную проблему, рассмотрение сущности которой очень важно и даже нужно. Это необходимо для поиска новых путей совершенствования деятельности медицинских учреждений и создание условий улучшения

качества медицинского обслуживания, формирование новых принципов взаимодействия и перераспределение этих функций, прав и обязанностей.

Степень научной разработанности проблемы. Вопросы изучения и совершенствования качества оказания медицинской помощи, а также мнения людей об обслуживании в медицинских учреждениях волновали многих исследователей во все времена. Работы, основанные на социологическом анализе качественных показателей медицинского обслуживания, проводились в рамках изучения сферы здравоохранения и социологии медицины.

Изучением здоровья в целом и сферы здравоохранения в частности занималось огромное количество исследователей. Многие ученые рассматривали здоровье, как важнейшую ценность человека. Например, данной проблематике уделяли внимание Э. Дюркгейм, Т. Парсонс, П. Сорокин, Д. Бонхеффер, К. Лоренц. Исследования в данной тематике проводятся и по сей день. Многие западные и отечественные авторы используют количественные методы для изучения здоровья населения. Рассмотрением и изучением данной проблематики также занимались и отечественные исследователи: С.В.Алексеев, В.П. Петленко, А.Г.Щедрин, Л.Ю.Иванова, Л.С. Шилова, Ю.П.Лисицын. В.Н.Кораблев, В.А. Медик и А.М.Осипов.

Несмотря на имеющиеся по проблеме исследования, следует признать, что тема не достаточно рассмотрена на региональном уровне, что и обусловило её выбор, а также определение задач, объекта и предмета.

Объект исследования - население крупного города как особая социально-демографическая общность.

Предмет исследования - анализ особенностей и факторов, детерминирующих отношение горожан к обслуживанию в государственных и частных поликлиниках.

Цель исследования - выявление отношения горожан к качеству медицинского обслуживания в государственных и частных поликлиниках.

Задачи исследования:

- рассмотреть особенности трансформации и современного состояния системы здравоохранения в России.
- дать характеристику развития института здравоохранения в России в целом и на региональном уровне.
- проанализировать, какие факторы оказывают влияние на качество и уровень медицинского обслуживания.
- выявить по результатам авторского социологического исследования основные проблемы региональной сферы здравоохранения и раскрыть пути их оптимизации.

Эмпирической базой выступают статистические материалы Федеральной службы государственной статистики за 2014-2017 годы, нормативные акты федеральных и региональных органов власти РФ, исследования, проведенные, как ведущими социологическими центрами (ФОМ, ВЦИОМ) за период 2010-2017 года, так например, исследование, проведенное ВЦИОМ в Москве в марте 2015 года на тему: «Врачи, больницы и лекарства: медицинские проблемы россиян». А также обобщенные результаты социологических исследований отношения населения к системе здравоохранения, проведенных в 2014-2015 годах Фондом общественного мнения. Эмпирической базой также выступают исследования отдельных авторов, а также результаты авторского социологического исследования, полученные с помощью анкетного опроса населения города Энгельса в январе 2015 года (N=200).

Структура работы. Бакалаврская работа состоит из введения, двух разделов, заключения, списка использованных источников и приложения.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во введении обосновывается актуальность темы исследования, раскрывается степень ее разработанности, определяются цель, задачи, объект, предмет, методологическая основа и теоретические источники.

В первом разделе «Особенности реформирования системы здравоохранения в современном российском обществе» раскрываются основные теоретические подходы к изучению здравоохранения как особой сферы общественной жизни, также структура и основные составляющие отечественной системы здравоохранения, представлены этапы реформирования российского здравоохранения и раскрыты важнейшие направления её совершенствования.

В рамках проведенного социологического исследования здравоохранение рассматривалось, как сложная система, представляющая собой совокупность подсистем, гармонично взаимодействующих между собой в сфере охраны здоровья посредством выполнения определенного комплекса услуг и работ, востребованных населением, для достижения главного результата системы-сохранения и укрепления здоровья населения.

При анализе системы здравоохранения были рассмотрены следующие теоретические подходы: системный (базируется на том, что медицинские организации являются составляющими системы здравоохранения, то есть некими подсистемами), функциональный (сфера здравоохранения в современных обществах выполняет определенные ключевые функции), и конфликтологический (чем выше классовый статус человека, тем больше у него возможности сохранить здоровье, получить эффективную медицинскую помощь).

Здравоохранение включает следующие отрасли: лечебно-профилактическую (амбулаторно-поликлинические больницы, диспансеры и др.), медицинскую помощь женщинам и детям, санитарно-противоэпидемическую, медицинскую - фармацевтическую промышленность, аптечные учреждения и предприятия, медицинское образование и медицинскую науку - высшие и средние медицинские и научно-исследовательские учреждения, санаторно-курортные учреждения, патологоанатомическую, судебно-медицинскую и судебно-психологические экспертизы, а также обязательное медицинское страхование.

Система здравоохранения представляет собой комплексную систему лечебно-профилактических, противоэпидемических, реабилитационных медицинских мер, учреждений государственной, муниципальной собственности.

Особенностью функционирования сферы здравоохранения является реализация государственной политики. В целом, государственную политику в сфере здравоохранения определяют как комплексную совокупность мероприятий, осуществляемую органами власти, которые имеют согласованный характер действий в сфере здравоохранения, а также реализуются для достижения поставленных целей по улучшению здоровья населения. Основной целью государственной политики в сфере здравоохранения является снижение социальной напряженности посредством реализации прав граждан на получение качественной бесплатной помощи в рамках государственных гарантий. Также важнейшими задачами являются: повышение качества медицинской помощи, обеспечение доступности медицинского обслуживания для населения, повышение удовлетворенности населения медицинской помощью, а также повышение эффективности использования ресурсов здравоохранения.

На современном этапе основными приоритетами государственной политики в сфере здравоохранения являются: увеличение финансирования медицинского обслуживания всех направлений с целью повышения уровня доступности, также качества и оснащенности медицинской сферы услуг, реформирование системы медицинского страхования, подготовка медицинских кадров.

В целом, в реформировании системы здравоохранения можно условно выделить 2 этапа. Первый этап характеризуется спонтанным реформированием и охватывает временной промежуток с 1991-2000 года. Второй этап реформирования системы здравоохранения условно называют этапом консервации. Он начинает реализовываться с сентября 2005 года, поскольку было объявлено о начале реализации национальных проектов, в

том числе в сферах образования, доступного жилья, развития агропромышленного комплекса, а также здравоохранения. Предпосылками данных преобразований явились отрицательные медико-демографические тенденции, низкая оснащенность медицинских учреждений, низкая доступность высокотехнологической медицинской помощи и многие другие.

Таким образом, рассмотрение комплексной сферы здравоохранения, а также основных этапов ее реформирования позволяет сделать ряд выводов. С одной стороны, российскому здравоохранению пришлось столкнуться с массой трудностей. Данная сфера по-прежнему несет на себе бремя рисков, накопленных в 20 веке, связанных с изжившей системой организационно-экономических отношений в отрасли, что послужило неким тормозом для её развития. С другой стороны, сфера здравоохранения функционирует и развивается довольно быстрыми темпами. Стратегия развития здравоохранения определяет ее объемы и источники финансирования, а также приоритетные направления. Основными проблемами российской системы здравоохранения по-прежнему остаются: неоптимальное финансирование, неудовлетворительная квалификация медицинских кадров, неэффективное планирование объемов медицинской помощи по программам государственных гарантий.

Во втором разделе «Современное состояние медицинского обслуживания в государственных и частных поликлиниках региона и уровень удовлетворенности им населения» раскрыта оценка качества медицинского обслуживания в государственных и частных поликлиник, на примере Саратовской области. Данные сведения были получены в ходе социологического исследования, которое было проведено на базе в ЦРСИ СГУ в январе 2015 года, среди жителей города Энгельса в возрасте от 14 лет и старше. Целью исследования было определение отношения жителей города Энгельса к медицинскому обслуживанию в государственных и частных поликлиниках.

В ходе исследования было опрошено 51,5 % женщин и 48,5 % мужчин. А также в анкетировании принимали участие жители города Энгельса разного социального статуса. Были опрошены учащиеся (14 %), работающие (52%), пенсионеры (27%), безработные (4 %), и домохозяйки (3%).

Больше всего респондентов считают, что необходимо улучшить и уменьшить время ожидания консультаций (53,2%), далее следует усовершенствование медицинского оборудования (51,6%), затем – увеличение числа медицинских работников (43,2%), следующей необходимой рекомендацией для улучшения в поликлиниках респонденты считают - улучшение условий ожидания (32,1%). Затем следует режим работы медицинского учреждения (16,3%). 10,5% опрошенных респондентов считают, что необходимо увеличить льготы для пациентов. И на последнем месте стоит увеличение стендов и плакатов (3,7%). Следует отметить, что была выдвинута гипотеза о том, что на уровень медицинского обслуживания влияет наличие профессиональных медицинских работников и необходимого качественного медицинского оборудования. Эта гипотеза подтверждается.

По данным социологического исследования можно заметить, что большинство опрошенных респондентов, а именно 76,5% получают в основном медицинскую помощь в государственной поликлинике. 23,5 % респондентов, проживающих в Энгельсе, посещают частные поликлиники.

В целом, рассмотрев критерии медицинского обслуживания в частной и государственной поликлиниках, а также изучив мнения респондентов, касающиеся данной проблематики можно сделать ряд выводов. Медицинское обслуживание и уровень оснащенности в частной поликлинике находится на более высоком уровне, чем в государственной поликлинике.

Качество оказываемых услуг в медицинских учреждениях, в поликлиниках, в частности, оценивается респондентами очень хорошо, а это значит, что медицинские работники добросовестно выполняют свою работу. Практически все показатели обслуживания пациентов в государственных

поликлиниках находятся на несколько позиций ниже, чем в частной поликлинике. Таким образом, исследование подтвердило, что качество предоставляемых медицинских услуг гражданам находится на удовлетворительном уровне, но не полностью соответствует требованиям и ожиданиям пациентов. Ведь пациенты судят о качестве медицинских услуг, прежде всего, на основании своего субъективного восприятия их результативности и сервисного сопровождения. Тем не менее, мнение пациентов исключительно важно для совершенствования медицинского процесса.

В заключении приводятся основные выводы проведённого исследования.

В приложении представлен инструментарий исследования (анкета).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведенное исследование позволяет сделать ряд выводов. Здравоохранение - это сфера жизнедеятельности общества, которая ставит перед собой главную цель - обеспечение доступного медицинского обслуживания населения, а также сохранение и повышение уровня здоровья.

Система здравоохранения является важнейшей отраслью, которая обеспечивает охрану здоровья населения. Она представляет собой комплексную иерархичную структуру, которая складывается из взаимосвязанных элементов. Каждый её элемент в комплексе с другими компонентами несет ответственность за оказание и осуществление бесплатной, качественной и высококвалифицированной помощи. Данная сфера также обладает такими свойствами, как динамичность, способность к совершенствованию и модернизации.

На сегодняшний день модернизация сферы здравоохранения обозначена в ключевых направлениях Стратегии развития системы здравоохранения. Цели Стратегии представлены в основных правительственных документах. Во-первых, это «Концепция

демографической политики РФ на период до 2025 года». Во-вторых, это «Концепция долгосрочного социально-экономического развития РФ на период до 2020 года».

Основными направлениями реформирования системы здравоохранения являются: эффективное и справедливое распределение ресурсов между субъектами РФ, повышение заработной платы медицинских работников в 2 раза, адаптация сегментов прежней советской системы организации медицинской помощи к современным условиям. Основным принципом данной Стратегии должна стать солидарность.

Также необходимо учитывать соотношение частных и государственных медицинских учреждений. В данный момент наблюдается рост частных поликлинических учреждений. Поэтому, ведущим фактором роста расходов населения на медицинское обслуживание является некачественное оказание медицинской помощи в государственных медицинских учреждениях. Наблюдается тенденция повышения обращения пациентов в частные учреждения, поскольку многие пациенты исходят из того, что экономят время на ожидание и запись, а также получают высококвалифицированную помощь специалистов. Все вышеперечисленные факты позволяют сказать, что происходит переориентация в получении медицинского обслуживания.

Управление и совершенствование сферы здравоохранения представляет сложный и противоречивый процесс. С одной стороны, осуществление реформирования данной отрасли зависит от эффективной и продуманной деятельности органов власти и местного самоуправления. Огромную роль играет финансирование сферы здравоохранения, поскольку именно от него зависит масштаб реформ и совершенствование отдельных направлений медицинского обслуживания. С другой стороны, следует учитывать, что при реформировании система здравоохранения оказывает влияние на другие отрасли жизнедеятельности. Функционирование сферы здравоохранения имеет огромное значение для существования не только отдельных городов и областей, но и всего государства.

По итогам проведенного социологического исследования можно отметить, что большинство жителей города Энгельса (76,5 %) чаще посещают государственные поликлиники. Что касается основной причины посещения частной поликлиники, то респонденты отмечают: отсутствие нужных специалистов в государственной поликлинике (48 %), желание пациентов получить более качественное медицинское обслуживание (33,3 %) и низкий уровень оснащенности государственной поликлиники (32,8 %).

Сравнение оценок медицинского обслуживания в частной и государственной поликлинике показало несущественные различия. В частной поликлинике уровень намного выше, чем в государственной. Медицинское обслуживание и уровень оснащенности в частной поликлинике находится на более высоком уровне, чем в государственной. Это говорит о том, что пациентам более предпочтительнее получать медицинскую помощь в частной поликлинике, так как состояние государственной находится не на должном уровне.

На основе полученных оценочных данных социологического исследования возможны разработка и осуществление корректирующих действий по совершенствованию системы медицинского обслуживания. Проведенное исследование позволяет выделить ряд рекомендаций. Поликлиникам необходимо, как думается, проанализировать и использовать в своей работе информацию об удовлетворенности пациентов, а также усилить координацию действий с региональными органами власти и заинтересованными сторонами с целью прогнозирования их будущих потребностей. Следует планировать процессы результативного и эффективного учета мнения потребителей, для чего целесообразно внедрить документированную процедуру изучения удовлетворенности потребителей. Мониторинг удовлетворенности потребителей должен обязательно сопровождаться анализом восприятия потребителями выполнения их требований и ожиданий.