временно снижается содержание общего ХС, ХС ЛНП и повышается ХС ЛВП, что способствует возрастанию уровня биодоступности NO. Эти позитивные биохимические изменения реализовались в повышение скорости микроциркуляторной гемодинамики.

Ключевые слова: хлорид кобальта, перекисное окисление липидов, антиоксиданты, оксид азота, коэнзим Q₁₀, дисфункция эндотелия

AOD – SOD and concentration of total metabolites of nitric oxide were increased. At the same time the content of total cholesterol and LDL cholesterol was reduced, HDL cholesterol increases. This helps in bioavailability of NO. These positive biochemical changes were reflected in increased speed of hemodynamics and microcirculation.

Key words: cobalt chloride, lipid peroxidation, AOD, nitric oxide, coenzyme Q₁₀, endothelial dysfunction

© Коллектив авторов, 2014

УДК 617.7:614.2(470.063)

DOI – <http://dx.doi.org/10.14300/mnnc.2014.09075>

ISSN – 2073-8137

АНАЛИЗ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ОФТАЛЬМОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ И ЧАСТНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ (НА ПРИМЕРЕ ГОРОДА СТАВРОПОЛЯ)

В. Н. Муравьева, А. С. Корольков, В. В. Савченко

Ставропольский государственный медицинский университет

Патология органа зрения имеет в общей структуре заболеваемости большое медико-социальное значение по тяжести исходов и социальным затратам на компенсацию слепоты и слабовидения [1, 2, 3].

Офтальмология является одним из интенсивно развивающихся направлений здравоохранения преимущественно в частном секторе. Однако в условиях недостаточного финансирования государственных учреждений здравоохранения устаревает материально-техническое оснащение, основные фонды офтальмологических отделений и кабинетов, что не может не сказаться на качестве оказываемой медицинской помощи [4].

В связи с этим возникает необходимость проведения сравнительного анализа уровня доступности, удовлетворенности и, в целом, качества оказываемой офтальмологической помощи в государственных учреждениях здравоохранения и в частных медицинских организациях, осуществляющих свою деятельность в городе Ставрополе.

Целью данного исследования являлось проведение сравнительного анализа качества оказания офтальмологической помощи населению города Ставрополя в учреждениях здравоохранения различных форм собственности, включающего доступность и удовлетворенность пациентов оказываемой помощью.

Материал и методы. В рамках социологического исследования анализировалось субъективное мнение пациентов, получающих офтальмологическую помощь в государственных и частных учреждениях здравоохранения, оказывающих стационарную и амбулаторно-консультативную помощь. Государственные учреждения были выбраны сплошным методом, частные учреждения, принимающие участие в исследовании, являются самыми крупными медицинскими организациями города этого профиля. Критерием выборки негосударственных учреждений являлся объем среднего количества посещений кабинетов офтальмологов за смену, а также согласие руководства на участие в исследовании. Анализ мнения включал в себя оценку доступности, информированности и удовлетворенности пациентов оказываемой помощью. Основным методом исследования явилось стандартизированное интервью.

При определении размера выборки использовали метод простой бесповторной случайной выборки (Simple Random Sampling — SRS). Статистический анализ был произведен при помощи программы IBM SPSS Statistics 20.

После осуществления процедур подтверждения правильности и полноты заполнения анкеты

Муравьева Валентина Николаевна, доктор медицинских наук, профессор, заведующая кафедрой организации здравоохранения, экономики и социальной работы Ставропольского государственного медицинского университета; тел.: (8652)356185; e-mail: postmaster@stgmu.ru

Корольков Артур Сергеевич, аспирант кафедры организации здравоохранения, экономики и социальной работы Ставропольского государственного медицинского университета; тел.: 89880999713; e-mail: Artur.Korolkov@alcon.com

Савченко Валентина Васильевна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры организации здравоохранения, экономики и социальной работы Ставропольского государственного медицинского университета; тел.: 89283447516; e-mail: vellsav@mail.ru

полностью пригодной для дальнейшего анализа оказалась выборка из 383 респондентов, что покрывает потребность в репрезентативности.

Результаты и обсуждение. Важнейшим показателем, представленным в таблице, явилась оценка населением города Ставрополя качества оказания офтальмологической помощи. Только 41 % респондентов оценивали качество оказания офтальмологической помощи на «хорошо». Более высоким качеством оказания офтальмологической помощи оценивали пациенты частных медицинских учреждений (88,7 %), тогда как удовлетворённость качеством в государственных учреждениях составила 24,6 %.

Таблица
Оценка населением качества оказания офтальмологической помощи

Качество оказания офтальмологической помощи	Всего	Государственные учреждения здравоохранения	Негосударственные (частные) учреждения
Хорошо	41,0	24,6	88,7
Удовлетворительно	29,0	37,5	4,1
Плохо	23,0	29,8	3,1
Затрудняюсь ответить	7,0	8,1	4,1

Среди всех сторон медицинского обслуживания наибольшую степень неудовлетворенности вызывает продолжительность ожидания приема врача, график работы врача и вспомогательных служб, удобство системы записи на прием к врачу. В целом в государственных учреждениях удовлетворенность различными сторонами медицинского обслуживания ниже, чем в частных клиниках, однако большинство принимавших участие в опросе пациентов (79,9 %) предпочитали обращаться за помощью в государственные учреждения здравоохранения, тогда как 16,2 % опрошенных обычно обращаются в частные офтальмологические клиники и кабинеты. Чуть больше 3 % респондентов в случае необходимости предпочитали использовать методы народной медицины (рис. 1).

Рис. 1. Виды получения офтальмологических услуг населением

Также выяснилось, что население молодого и среднего возраста (16–30 и 31–45 лет) в основном обращается в частные офтальмологические клиники или кабинеты с целью лечения. В государственные учреждения, оказывающие офтальмологическую помощь, население, помимо лечения, обращается, в том числе, для прохождения профилактических и диспансерных осмотров. Возрастную категорию этой части населения составляют пациенты в возрасте 46–60 лет и старше.

Была произведена оценка основных причин обращения пациентов за платной офтальмологической помощью. Респондентами всех возрастов в первую очередь отмечались такие критерии, как отсутствие очередей, внимательное отношение медицинского персонала, наличие современного оборудования и, в целом, высокое качество оказания медицинской помощи. Как представлено на рисунке 2, более половины опрошенных пациентов (52,5 %) отмечали отсутствие очередей как основную причину обращения за платной офтальмологической помощью в частные медицинские организации.

Рис. 2. Основные причины обращения населения в частные медицинские организации

Как показал опрос, молодое население (16–30 лет), обращаясь за платной офтальмологической помощью, ориентировано на такие критерии, как более быстрое и качественное оказание медицинской помощи и использование учреждением современного оборудования.

Таким образом, удалось выявить значительную степень неудовлетворенности населения города Ставрополя качеством оказания офтальмологической помощи – преимущественно в государственных учреждениях здравоохранения. Одновременно отмечается высокий уровень доступности, сервиса, удовлетворенности частными (негосударственными) медицинскими организациями города Ставрополя. В совокупности это может указывать на необходимость совершенствования организации офтальмологической помощи в государственных учреждениях города, направленной на сокращение продолжительности ожидания

приема врачей-офтальмологов в поликлинике, оптимизацию графиков работы врачей и вспомогательных служб, на повышение уровня обслуживания пациентов, заключающегося в том числе в элементарной вежливости медицинского персонала.

Отдельные показатели организации помощи, которые следует отметить, это комфортность ожидания и удобство системы записи на прием к врачам. Уровень комфортности помещений медицинского учреждения оказывает психологическое воздействие на пациентов, обуславливая высокие потребительские оценки. Следовательно, данный показатель

также может косвенно свидетельствовать о качестве медицинского обслуживания в учреждении.

Заключение. Таким образом, отмечается необходимость внедрения новых механизмов организации офтальмологической службы в государственных учреждениях. Выявленные недостатки помогут более точно ориентироваться в векторе развития и изменения существующей службы для достижения ею высокой удовлетворенности населения качеством оказания офтальмологической помощи государственными учреждениями здравоохранения города Ставрополя.

Литература

1. Аветисов, Э. С. Национальное руководство по офтальмологии / Э. С. Аветисов, Л. К. Мошетова, Э. А. Егоров. – М., 2009. – 1015 с.
2. Аликова, Т. Т. Патология зрения – одна из основных проблем здоровья студенческой молодежи / Т. Т. Аликова, Ф. У. Козырева, З. Р. Аликова // Современные проблемы науки и образования. – 2012. – № 1. –

URL: www.science-education.ru/101-5336 (дата обращения: 15.06.2014).

3. Здравоохранение в России : статистический сборник. – М. : Росстат, 2011. – 355 с.
4. Махотин, А. Е. К вопросу о повышении доступности офтальмологической помощи в медицинских организациях различных форм собственности / А. Е. Махотин // Бюлл. Национального НИИ общественного здоровья РАМН. – 2009. – Вып. 1. – С. 94–96.

References

1. Avetisov E. S., Moshetova L. K., Egorov E. A. Nacional'noe rukovodstvo po oftal'mologii. M.; 2009. 1015 p.
2. Alikova T. T., Kozyreva F. U., Alikova Z. R. *Sovremennye problemy nauki i obrazovaniya*. – Modern problems of science and education. 2012;1. URL: www.science-education.ru/101-5336 (data obrashheniya: 15.06.2014).

3. Zdravooхранenie v Rossii. Statisticheskij sbornik. M.: «Rosstat»; 2011. 355 p.

4. Mahotin, A. E. *Byulleten Natsionalnogo NII obshchestvennogo zdorovya RAMN*. – Bull. National Research Institute of Public Health, RAMS. 2009;1:94-96.

АНАЛИЗ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ОФТАЛЬМОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ И ЧАСТНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ (НА ПРИМЕРЕ ГОРОДА СТАВРОПОЛЯ)

В. Н. МУРАВЬЕВА, А. С. КОРОЛЬКОВ, В. В. САВЧЕНКО

Проведено социологическое исследование – сравнительный анализ мнения пациентов, получающих офтальмологическую помощь в государственных учреждениях здравоохранения и в негосударственных (частных) медицинских организациях, включающий степень удовлетворенности качеством оказываемой помощи. Итоги исследования позволят добиться понимания потребностей населения в вопросах качества оказываемой офтальмологической помощи, а также актуализировать потребность совершенствования и оптимизации офтальмологической службы города Ставрополя преимущественно в государственных учреждениях здравоохранения.

Ключевые слова: офтальмологическая служба, качество офтальмологической помощи, социологическое исследование

ANALYSIS OF PUBLIC SATISFACTION WITH THE QUALITY OF THE OPHTHALMIC HEALTH CARE IN THE PUBLIC AND PRIVATE HEALTH CARE INSTITUTIONS (BY THE EXAMPLE OF STAVROPOL)

MURAVYEVA V. N., KOROLKOV A. S., SAVCHENKO V. V.

Sociological research has been provided – a comparative analysis of the impressions of patients receiving eye care at public health facilities and private health care organizations, including the degree of satisfaction with the quality of care. Results of the research will gain an understanding of people's needs in terms of quality eye care provided, as well as the need to update the improvement and optimization of ophthalmic services of the city of Stavropol mainly in public health facilities.

Key words: ophthalmic service, quality of ophthalmic health care, case study