

**Проблемы удовлетворенности населения качеством медицинских услуг в
медицинских учреждениях Иркутской области и пути их решения**

Никонова Наталья Алексеевна

Студент

*Иркутский государственный университет, Социологический факультет, Иркутск,
Россия*

E-mail: natasha9999.91@mail.ru

Никонова Н. А. <?xml:namespace prefix = o ns = "urn:schemas-microsoft-com:office:office" />

**Проблемы удовлетворенности населения качеством медицинских услуг в
медицинских учреждениях Иркутской области и пути их решения**

В связи с модернизацией отечественного здравоохранения особую значимость приобретает проблема качества медицинского обслуживания. Поэтому видится закономерным, что вопрос о качестве медицинских услуг стоит в числе первоочередных задач государственного уровня. Население России нуждается в эффективных методиках лечения заболеваний, но условия, в которых и с помощью которых проводится это лечение совершенно не соответствует современным стандартам. Соответственно, возникает проблема удовлетворенности населения качеством оказываемых им услуг в медицинских учреждениях.

Особое звучание в этой связи получает проблема оценки качества медицинских услуг по мере развития медицинских технологий и изменения характера заболеваний. Например, является общеизвестным тот факт, что сегодня преобладают хронические болезни, при которых эффект лечения крайне разнообразный, а, следовательно, оценка качества медицинской услуги стала делом значительно более сложным.

С целью определения и анализа возможности разработки и использования социальных целевых индикаторов и методики оценки степени удовлетворенности населения качеством медицинских услуг в медицинских учреждениях Иркутской области, на базе Социологической лаборатории региональных проблем и инноваций ИСН и НИЧ ФГБОУ ВПО «ИГУ» нами было проведено анкетирование пациентов медицинских учреждений г. Иркутска и Иркутской области, также был опрошен медицинский персонал Иркутской областной клинической больницы. После чего нами был разработан проект «Healthy city» по разработке целевых индикаторов удовлетворенности качеством медицинских услуг для медицинских учреждений.

Как показали результаты исследования, полностью удовлетворенных респондентов качеством медицинских услуг и первой и второй группы почти не оказалось (6%), что подтверждает наше предположение о недостаточном качестве медицинских услуг, предоставляемых в медицинских учреждениях г. Иркутска и Иркутской области. Проявилось, что данный вопрос имеет ту или иную степень актуальности для (94%) опрошенных. Данные исследования позволили нам сгруппировать проблемы, с которыми чаще всего сталкиваются люди при обращении в медицинское учреждение за медицинской помощью. Проведенный факторный и типологический анализ позволил предложить следующие пути решения выявленных проблем:

1. Необходимо развитие системы обучения персонала, направленной на формирование системы ценностей, где базовой ценностью выступает качество медицинского обслуживания. При этом необходимо включить в обучающие семинары тематики по качеству медицинского обслуживания и управлению качеством медицинских услуг (38,3%).

2. Целесообразно продолжить работу по поддержанию инициативы сотрудников в деле совершенствования своей деятельности, повышения профессионального мастерства (36,8%).

3. Требуется совершенствование деятельности самих медицинских работников и повышение эффективности взаимодействия ключевых участников здравоохранения, учитывая, что с этим связано улучшение качества медицинского обслуживания, это становится возможным в условиях осознания работниками своей значимости и личного вклада в процесс повышения качества, мотивированного вовлечения работников в этот процесс за счет развития системы стимулов и вознаграждений (59,6%).

4. Необходимо предоставление больших квот для получения бесплатных медицинских услуг 55,3%.

5. Следует более активно развивать механизмы партнерства медицинских учреждений с государственными и бизнес структурами в целях укрепления материально-технической базы (8,5%).

6. Необходимо предусмотреть механизмы по более быстрому продвижению очереди на специализированные операции в медицинских учреждениях г. Иркутска и Иркутской области (8,5%).

7. Требуется разработка целевых индикаторов удовлетворенности населения качеством медицинских услуг с учетом выше предложенных индикаторов (8,5%).

8. Необходимо совершенствование механизмов и технологий по диагностике и профилактики среди населения Иркутской области (8,5%).

Таким образом, с учетом базовых социальных индикаторов могут быть разработаны и внедрены конкретные механизмы и технологии повышения качества медицинских услуг в медицинских учреждениях Иркутской области.

Слова благодарности

Выражаю огромную благодарность научному руководителю: профессору кафедры социальной философии и социологии Иркутского государственного университета, доктору социологических наук, профессору Грабельных Татьяне Ивановне