

УДК 61

**Вангай А.Ю.**

**Казахстанский Медицинский Университет «Высшая школа  
общественного здравоохранения»  
(г. Алматы, Казахстан)**

**ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ МЕДИЦИНСКИМИ  
УСЛУГАМИ В УСЛОВИЯХ ПРОМЫШЛЕННОЙ МЕДИЦИНЫ**

**Аннотация:** в статье рассмотрены результаты оценки удовлетворенности медицинскими услугами в условиях промышленной медицины. Проведено анкетирование работников горно-обогатительного комплекса Казминералс Бозшаколь, отражающее удовлетворенность условиями, оснащением медицинского центра, работой специалистов и качеством медицинской помощи. Исследование основано на адаптированном опроснике PPE-15, разделенном на три тематических блока.

**Ключевые слова:** удовлетворенность пациентов, качество медицинской помощи, оценка медицинских услуг.

**Vangay A. Yu.**

**Kazakhstan School of Public Health  
(Almaty, Kazakhstan)**

**SATISFACTION BY MEDICAL SERVICES EVALUATION IN  
THE CONDITIONS OF INDUSTRIAL MEDICINE**

**Abstract:** the article presents the results of assessing satisfaction with medical services in industrial medicine. A survey of employees at the Kazminerals Bozshakol mining and processing complex was conducted to

evaluate satisfaction with the conditions and equipment of the medical center, the work of specialists, and the quality of medical care. The study is based on an adapted PPE-15 questionnaire divided into three thematic blocks.

**Keywords:** patient satisfaction, quality of medical care, assessment of medical services.

**Введение.** За последние 20 лет в мире произошли качественные изменения в системе здравоохранения, касающиеся, в том числе, развития, так называемого, пациент-ориентированного подхода, основанного на принципах уважения и ориентации на индивидуальные интересы пациента, его нужды, ценности, а также открытость и вовлеченность в процесс принятия решений относительно оказания медицинской помощи [1].

Комплексный показатель удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи отражает степень реализации пациент-ориентированного подхода в оказании медицинских услуг.

Контроль качества оказания медицинской помощи занимает приоритетное место при реформировании систем здравоохранения и регламентируется различными нормативно – правовыми актам, начиная от Кодекса Республики Казахстан «О здоровье народа и системе здравоохранения» [2] до ведомственных и межведомственных нормативных документов [3].

Удовлетворенность пациентов становится признанным показателем качества и эффективности системы здравоохранения [4]. Поскольку самой заинтересованной стороной в оценке качества медицинской помощи является пациент, то учет его мнения относительно оказываемой помощи является ключевым в достижении максимальной удовлетворенности лечебным процессом [5].

Уровень удовлетворенности качеством медицинской помощи отражает степень соответствия ожиданиям, интересам, а также нуждам пациента, его представлениям о том, как должна функционировать медицинская организация. Благодаря широкому внедрению измерения данного параметра, появилась возможность реализации оптимального развития медицинских организаций в действительно актуальных для населения направлениях [1].

Целью настоящего исследования является оценка удовлетворенности медицинскими услугами.

**Материалы и методы.** Для оценки удовлетворенности медицинскими услугами на производстве проведено анкетирование работников горно – обогатительного комплекса Казминералс Бозшаколь.

Общее количество работников, принявших участие в анкетировании, составило 220 человек, что составляет 12,1% от общего количества трудящихся. Все работники предприятия были разделены на три группы: добыча и переработка, сервис и производственный офис. За основу взят опросник PPE-15, вопросы адаптированы, учитывая перечень медицинских услуг, оказываемых на производственном предприятии, и состоял из 8 вопросов, подразделенных на 3 блока:

- удовлетворенность условиями, оснащением медицинского центра;
- удовлетворенность работой специалистов комиссии;
- удовлетворенность оказания медицинской помощи в целом.

**Результаты исследования.** Было подобрано примерно равное количество работников из каждого подразделения. Так из добычи и переработки в анкетировании приняли участие 70 человек, в том числе 4 женщины, из сервиса – 74 работника, из которых 7 женщин и 76

сотрудников производственного офиса, в том числе 12 женщин (Рисунок 1).



Рисунок 1. Гендерный состав респондентов

Возраст респондентов составлял от 19 до 62 лет. Средний возраст работников, принявших участие в анкетировании, составил 40,5 лет.

Около половины участников (47,3%) относятся к возрастной категории 30-49 лет. 30,5% (67) составляют работники в возрасте от 18 до 29 лет и 22,7% (50) в категории 50-64 года (Рисунок 2).

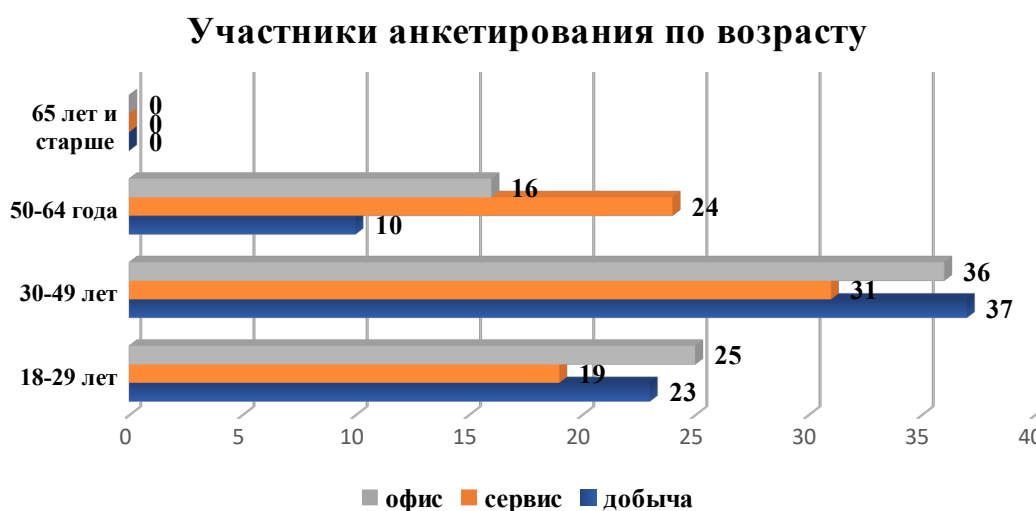


Рисунок 2. Возрастной состав респондентов

Результаты анкетирования показали высокий уровень удовлетворенности условиями нахождения в медицинском центре, ожидания приема. Процент положительных ответов по данному вопросу составил 91,8 (Таблица 1).

Таблица 1. Результаты ответов респондентов на 1,2 вопросы

Вопрос	да	нет
1 Удовлетворены ли Вы условиями ожидания приема (наличие свободных мест ожидания, туалета, питьевой воды, чистота и свежесть помещения)?	91,8% (202)	8,2% (18)
2 Удовлетворены ли Вы условиями оказания медицинской помощи (наличие оборудования, рабочее состояние, удобство и безопасность, оснащение кабинетов, ориентация в медцентре, наличие наглядной информации (брошюр, плакатов) и др.)?	96,8% (213)	3,2% (7)

Среди отрицательных отзывов были следующие комментарии – при проведении предменного медицинского осмотра в утренние часы наблюдается скопление людей, также в осенне – весенний период в холлах и коридорах бывает грязно на улице, требуется надевать бахилы, что вызывает определенные неудобства у работников.

В части удовлетворенности работой медицинских специалистов, соблюдения этики при общении с пациентами, предоставляемой обратной связи в состоянии здоровья, назначенной терапии и результатов проведенных исследованиях результаты совокупный процент ответов «хорошо» и «отлично» в части удовлетворённости работой медицинских специалистов зарегистрирован в диапазоне 84,2 до 98,7%,

удовлетворительно от 0 до 8,6% в работников Добычи, от 0 до 2,7% - сервисные работники и 1,3 – 13,2% – производственный офис (Таблица 2).

Таблица 2. Результаты ответов респондентов на вопрос об удовлетворенности работой специалистов

	вопросы	добыча					сервис					офис				
		крайне плохо	плохо	удовлетв.	хорошо	отлично	крайне плохо	плохо	удовлетв.	хорошо	отлично	крайне плохо	плохо	удовлетв.	хорошо	отлично
а	Вежливость и внимательность врача	0	0	1,4	10	88,6	0	0	1,4	10,8	87,8	0	1,3	2,6	15,8	80,2
б	Вежливость и внимательность среднего мед персонала	0	2,9	8,6	25,7	62,9	0	1,4	2,7	32,4	63,5	0	2,6	13,2	32,9	51,3
в	Объяснение врачом назначенных и проведенных исследований и назначенного лечения	0	0	2,9	17,1	80	0	1,4	1,4	10,8	86,5	0	1,3	6,6	27,6	64,5
г	Соблюдение этики мед персоналом при общении	0	0	0	20	80	0	0	0	28,4	71,6	0	0	1,3	23,4	75,3
д	Полнота объяснения проводимых манипуляций	0	0	0	5,7	94,3	0	0	0	12,2	87,8	0	0	1,3	34,2	64,5
е	Объем информации о Вашем состоянии или лечении Вы получили	0	0	5,7	17,1	77,1	0	0	2,7	12,2	85,1	0	0	11,8	10,5	77,6
ж	Выявление врачом изменения состояния здоровья с учетом жалоб пациента	0	0	2,9	14,3	82,9	0	0	1,4	9,5	89,2	0	0	1,3	21,1	77,6

Наибольший процент 13,2 в категории «удовлетворительно» зарегистрирован по вопросу вежливости и внимательности среднего медицинского персонала. В целом, офисные работники более требовательны к медперсоналу. Здесь отмечается наибольший процент удовлетворительных ответов. Следует отметить, что вариант «крайне плохо» не ответил ни один из участников опроса, плохо – единичные респонденты, по всем трем подразделениям работ в части вежливости и внимательности среднего медицинского персонала (2,9 – 2,7 – 2,6% соответственно). Наибольшая удовлетворенность отмечается по вопросу соблюдения этики медицинским персоналом.

Результаты анкетирования показали высокий уровень удовлетворенности оказываемыми медицинскими услугами в целом. По данному блоку показатели составили от 91,8 до 99% (Таблица 3, Рисунок 3).

Таблица 3. Результаты ответов респондентов на 4-6 вопросы

4 Удовлетворены ли Вы способами получения обратной связи в медицинском центре (наличие QR кода, телефона, рации, электронной почты, горячей линии)?	97,2% (214)	2,8% (6)
5 Удовлетворены ли Вы результатами оказания медицинской помощи в целом?	91,8% (202)	8,2% (18)
6 Удовлетворены ли Вы соблюдением персоналом правил безопасности, санитарных норм медицинским персоналом при проведении процедур (обработка рук до и после проведения процедуры, использование одноразовых перчаток, изделий медицинского назначения)?	99% (217)	1% (3)

### ОБЩАЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛУГАМИ

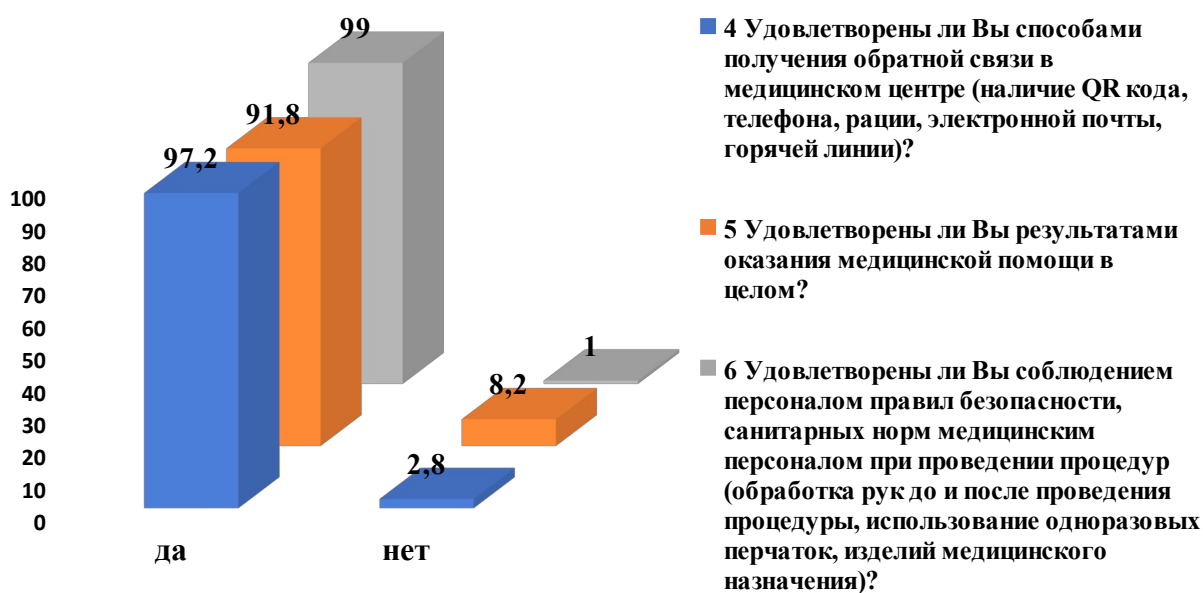


Рисунок 3. Удовлетворенность услугами респондентов

Также получены положительные комментарии:

- в этом году профилактический осмотр прошел быстро, четко, успели пообедать и отдохнуть – благодаря автоматизации и цифровизации;
- не было очереди на обследования (ЭКГ, спирография, анализы) – перераспределение ресурсов;

- врачи успевали пояснять о состоянии, не только писать карточку, выдавали результаты ФГ, анализов;

- в ногу со временем, на современном оборудовании, профпатолог всегда на месте для разъяснений.

**Заключение.** Таким образом, отмечается высокая удовлетворенность качеством предоставляемых медицинских услуг в медицинском центре на производственном предприятии Казминералс по всем трем изучаемым направлениям. Так удовлетворенность оснащением медицинского центра, условиями пребывания достигла 91,8 – 96,8%, общая удовлетворённость оказываемыми мед услугами на предприятии составила 91,8 – 99%. Совокупный процент ответов «хорошо» и «отлично» в части удовлетворённости работой медицинских специалистов зарегистрирован в диапазоне 84,2 до 98,7%. Вместе с тем при анкетировании выявлены пункты для улучшения показателей, в частности по сервису среднего мед персонала, а также в части предоставления более детальной и понятной для работника информации о полученном лечении или о состоянии его здоровья.

#### **Использованные источники:**

1. Жаркова Е.В., Дробот К.А. Оценка удовлетворенности пациентов качеством медпомощи: к вопросу об эффективных формах анкетирования (обзор) // Архитектура здоровья. URL: [https://arhealth.ru/component/content/article/47-tekushchee-izdanie/medicina-i-tehnologii/obzory-i-lektsii/320-otsenka-udovletvorennosti-patsientov-kachestvom-medpomoshchi-k-voprosu-ob-effektivnykh-formakh-anketirovaniya-obzor?utm\\_source=chatgpt.com](https://arhealth.ru/component/content/article/47-tekushchee-izdanie/medicina-i-tehnologii/obzory-i-lektsii/320-otsenka-udovletvorennosti-patsientov-kachestvom-medpomoshchi-k-voprosu-ob-effektivnykh-formakh-anketirovaniya-obzor?utm_source=chatgpt.com) (дата обращения: 22.01.2025).

2. Кодекс Республики Казахстан от 7 июля 2020 года № 360-VI ЗРК «О здоровье народа и системе здравоохранения» (с изменениями и



дополнениями от 20.04.2023) // URL:  
<https://adilet.zan.kz/rus/docs/K2000000360> (дата обращения: 22.01.2025).

3. Утеулин М., Ошибаева А. Е., Уалиева А. Е., Нурбакыт А. Н. Оценка удовлетворенности пациентов и медицинских работников качеством оказываемых услуг // Вестник КазНМУ. 2018. №3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-udovletvorennosti-patsientov-i-meditinskih-rabotnikov-kachestvom-okazyvaemyh-uslug> (дата обращения: 22.01.2025).

4. Цветкова Анна Борисовна, Никишкин Валерий Викторович Оценка удовлетворенности пациентов услугами медицинских учреждений // Практический маркетинг. 2021. №11. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-udovletvorennosti-patsientov-uslugami-meditinskih-uchrezhdeniy> (дата обращения: 23.01.2025).

5. Черкасов М. А., Черный А. Ж., Шубняков И. И., Иржанский А. А., Идрисов Х. К., Дзамихов Р. Х. Комплексная оценка качества оказания медицинской помощи с точки зрения пациента // Новости хирургии. 2019. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kompleksnaya-otsenka-kachestva-okazaniya-meditinskoj-pomoschi-s-tochki-zreniya-patsienta> (дата обращения: 23.01.2025).