

УДК 614-074:614.23:615.859(574.5)

Н.А.Мендалиев, А.А.Танирбергенова, М.К.Кошимбеков, Ш.А.Бейсембаева, К.К.Куракбаев

Казахский Национальный медицинский университет имени С.Д. Асфендиярова

Кафедра Политика и управление здравоохранением с курсом медицинского права и судебной медицины

**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ВРАЧЕЙ УСЛУГАМИ КЛИНИКО-ДИАГНОСТИЧЕСКОЙ ЛАБОРАТОРИЙ В ЦЕНТРАЛЬНОЙ ГОРОДСКОЙ КЛИНИЧЕСКОЙ БОЛЬНИЦЫ ГОРОДА АЛМАТЫ**

Врачи являются основными потребителями лабораторных услуг и их восприятие предоставляемых услуг клиничко-диагностическими лабораториями считается важной мерой обеспечения качества. Цель исследования – оценка уровней удовлетворенности врачей лабораторными услугами в Центральной городской клинической больницы. Одномоментное исследование проводилось среди врачей-клиницистов Центральной городской клинической больницы с участием 169 врачей. Для оценки удовлетворенности врачей качеством предоставляемых услуг лабораторией нами была разработана анкета с учетом предыдущих исследований состоящая из 18 вопросов. Общий уровень удовлетворенности предоставляемых услуг был 2,7 от 5,0. Врачи были наиболее удовлетворены обслуживанием, когда они звонили в лабораторию для того чтобы узнать результаты лабораторных исследований (среднее значение=3,0), доступностью назначаемых лабораторных тестов, точностью результатов лабораторных исследований (среднее значение = 2,9). Тем не менее, низкие уровни удовлетворенности показали время, которое уходит на рутинные и срочные анализы (среднее значение=2,7 и 2,5, соответственно).

**Ключевые слова:** удовлетворенности врачей, лабораторная служба, время выполнения теста.

Актуальность. Клиничко – диагностическая лаборатория медицинских организаций, особенно больниц является основным компонентом и одним из самых важных вспомогательных отделов при получении достоверной и точной информации о состоянии здоровья пациента [5]. Данные, полученные из лаборатории как правило являются основой медицинских решений и возможных планов лечения, которые рассматриваются врачами. Следовательно, результаты лабораторных исследований должны быть самого высокого качества и надежности, чтобы гарантировать, что ход предпринимаемых действий врачами приведет к наилучшему исходу лечения для пациента [5,13].

Оценка удовлетворенности предоставляемых услуг основными потребителями медицинских услуг, например врачей считаются одним из важнейших ключевых показателей качества [2]. Всемирная организация здравоохранения указывает, что оценка удовлетворенности получаемых услуг потребителями могла бы обозначить степени качества различных аспектов предоставляемых услуг: надежность, оперативность, доступность услуга также готовность поставщиков услуг удовлетворить потребности и ожидания потребителей [12].

Согласно контрольному списку Коллегии американских патологов и Совместной комиссии по аккредитации организаций здравоохранения для оценки деятельности диагностических врачи считаются основными потребителями услуг лабораторий и оценка удовлетворенности врачей является важной концепцией [3]. В Соединенных Штатах, большинство клинических лабораторий обязаны оценивать степень удовлетворенности потребителей для того, чтобы прийти

или подтвердить аккредитацию [9]. Эти исследования проводятся периодические, чтобы охарактеризовать ограничения, прогресс и изменения в эффективности услугах лаборатории. Цель исследования – оценка уровней удовлетворенности врачей лабораторными услугами в Центральной городской клинической больницы г. Алматы.

Методы исследования

Одномоментное исследование проводилось среди врачей-клиницистов Центральной городской клинической больницы с июня месяца по август 2016 года с участием 169 врачей. Для оценки удовлетворенности пациентов качеством предоставляемых услуг лабораторией нами была разработана анкета с учетом предыдущих исследований состоящая из 18 вопросов. Оценка удовлетворенности проводилась относительно 7 критериев деятельности лаборатории наряду с общим уровнем удовлетворенности. Уровни удовлетворенности были обозначены по 5-ти бальной шкале. Собранные информация была занесена в базу данных в формате Excel для дальнейшей статистической обработки с использованием программы SPSS 16.0.

Результаты и обсуждение

Всего 154 врача полностью ответили на заданные вопросы из 169 с долей полных ответов в 91%. 66,8% всех респондентов были мужчины, 33,2% - женщины. 13,6% респондентов пользуются услугами лаборатории менее 6 месяцев, 14,3% - 1-2 года и 72,1% - больше двух лет (Рисунок 1). Статистические значимые различия есть между группами респондентов, которые пользовались услугами лаборатории в разное время и общим удовлетворенностью ( $p=0,008$ ).

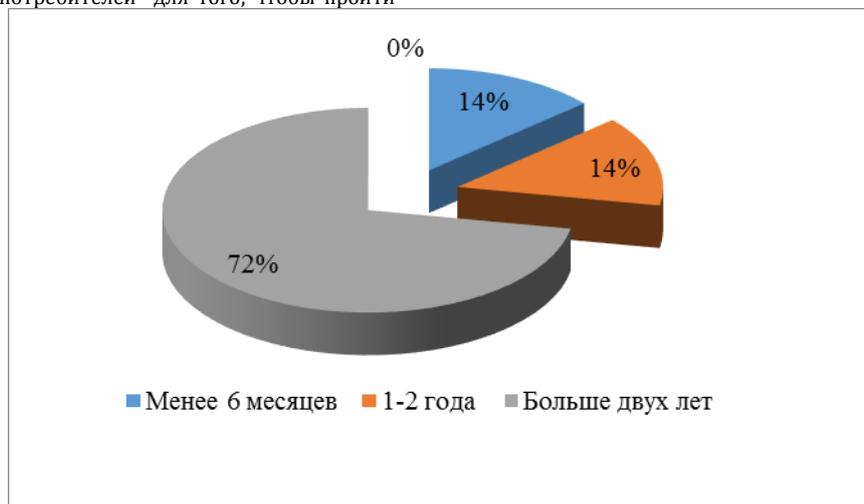


Рисунок 1 - Распределение использования лабораторных услуг среди врачей

Анализ удовлетворенности врачей услугами клиничко-диагностической лабораторий был сделан относительно 8 факторов, которые были обозначены как основные критерии оценки деятельности диагностической лабораторий. По результатам исследования можно увидеть, что средние значения всех критериев имеют оценку выше среднего от значения 5,0. Общая удовлетворенность врачей услугами клиничко-диагностической лабораторий составила 2,7 от 5,0. В 1999 [8], 2002 [6], 2007 [7] годах были проведены исследования с помощью стандартизированного инструмента для оценки удовлетворенности потребителей услуг клинических лабораторий, который являлся частью программы Q-Probes. В 2007 году общая удовлетворенность была на уровне 4,1, а в 1999 и 2002 годах она составила – 4,0.

В целом услугами лаборатории удовлетворены 65,6%, не удовлетворены – 34,4% респондентов. Врачи были наиболее удовлетворены обслуживанием, когда они звонили в лабораторию для того чтобы узнать результаты лабораторных исследований (среднее значение=3,0), доступностью назначаемых лабораторных тестов, точностью результатов лабораторных исследований (среднее значение = 2,9). Тем не менее, низкие уровни удовлетворенности показали время, которое уходит на рутинные и срочные анализы (среднее значение = 2,7 и 2,6, соответственно). В таблице 1 показаны распределение оценок удовлетворенности врачей услугами клиничко-диагностической лабораторий.

Таблица 1 - Удовлетворенность врачей услугами клиничко-диагностической лабораторий. Результаты для всех заданных категорий услуг

Фактор оценки	Кол. оценок	Средняя оценка	Не удовлетворены. по. (%)	Удовлетворены по. (%)
Доступность тестов	154	2,9	35(22,8)	119(77,8)
Качество тестов	154	2,9	37(24,0)	117(76,0)
Время рутинных тестов	154	2,7	46(29,9)	108(70,1)
Время срочных тестов	154	2,5	61(39,6)	93(7,8)
Подготовка пациентов*	85	2,9	18(11,7)	67(88,3)
Результаты тестов*	85	2,9	21(13,6)	64(86,4)
Формат бланка	154	2,7	46(29,8)	108(70,1)
<b>Общая удовлетворенность</b>	154	2,7	53(34,4)	101(65,6)

\*- расчет был сделан из числа 85 респондентов

Самые высокие средние баллы были по доступности, качеству результатов 2,9, а затем касательно телефонного звонка с целью получения информации о правилах подготовки пациентов к анализам и о результатах исследований, так же 2,9 баллов. В работе Shannon J. McCall,

Rhona J. Souers средние оценки по доступности и качеству были 4,4 и 4,3, соответственно [10]. В аналогичной работе проведенной в Восточной Эфиопии, 2010 г. средние оценки по вышеуказанным критериям были 3,66 и 3,33 от 5,0 [13].

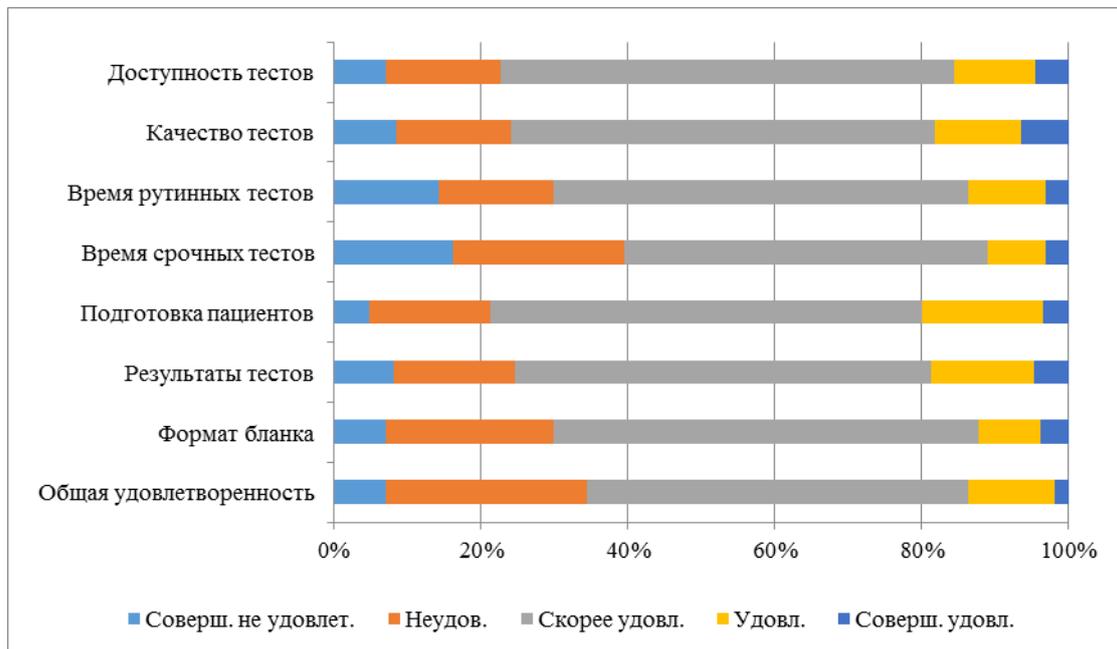


Рисунок 2 - Распределение оценок в процентном показателе

В оценке деятельности лабораторий время выполнения теста (от регистрации образца до выдачи результатов) является одним из самых важных критериев качества [4]. Руководители лабораторий могут не согласиться с таким предпочтением, утверждая это тем, что если аналитическое качество не может быть достигнуто, ни одна из других характеристик не имеет значения. Тем не менее, многие врачи рассматривают время выполнения теста основной производительности и качества лабораторных исследований. Самые низкие средние баллы из 8 категорий показали время срочных тестов 2,5 и время рутинных тестов, формат бланка результатов по 2,7 баллов каждый. Adulkader и Triana оценивали уровень удовлетворенности

врачей лабораторными услугами в государственных и частных больницах в Адене и в их работе высокий балл удовлетворенности был для флорометрических процедур, а самый низкий был для времени выполнения теста [1].

#### Заключение.

Исходя из полученных результатов следует отметить, что общий уровень удовлетворенности врачей является невысоким, что требует особого внимания от руководителей больниц и от сотрудников лабораторий, особенно вопросов касательно в обеспечении своевременного выполнения анализов, так как задержки в отчетности результатов лабораторных исследований может привести к задержке в управлении, диагностике, лечению и выписке

пациентов. Обеспечение качества медицинский помощи это процесс, который требует непрерывного усовершенствования и нуждается в мониторинге. Периодический опрос первичных потребителей лабораторных услуг дает возможность определить сильные стороны и возможные ограничения, которые могли бы

способствовать для развития более эффективного сервиса. Таким образом, стратегия улучшения условий для удовлетворенности должны быть разработаны и осуществлены администрацией больницы и руководителями лабораторий.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1 Adulkader M and Triana B E G. Physician satisfaction with hospital clinical laboratory services in Aden Governorate, *EMHJ*, 19(6), 2013, 555-560.
- 2 Adulkader NM, Triana BE (2013) Physician satisfaction with hospital clinical laboratory services in Aden Governorate, Yemen, 2009. *East Mediterr Health J* 19: 555-560.
- 3 Bruce JA, Bekeris LG, Raouf E, Nakhleh, Walsh MK, et al. (2009) Physician Satisfaction With Clinical Laboratory Services: A College of American Pathologists Q-Probes Study of 138 Institutions. *ArchPatholLabMed*133: 38-43.
- 4 Elhoseeny T A and Mohammad E K. Quality of the clinical laboratory department in a specialized hospital in Alexandria, Egypt, *EMHJ*, 19(1), 2013, 81-87
- 5 Hassemer DJ (2003) Wisconsin State Laboratory of Hygiene's role in clinical laboratory improvement. *WMJ* 102: 56-59.
- 6 Howanitz PJ. Physician Satisfaction With Clinical Laboratory Services: QProbes Data Analysis and Critique. Northfield, IL: College of American Pathologists; 2002.
- 7 Jones BA, Bekeris LG, Nakhleh RE, Walsh PK, Valenstein PN; College of American Pathologists. Physician satisfaction with clinical laboratory services: a College of American Pathologists Q-Probes study of 138 institutions. *Arch Pathol Lab Med*. 2009;133(1):38-43
- 8 Miller KA, Dale JC. Physician Satisfaction With Clinical Laboratory Service 99-03: Q-Probes. Northfield, IL: College of American Pathologists; 1999.
- 9 Nakhleh RE, Souers R, Ruby SG (2008) Physician satisfaction with surgical pathology reports: a 2-year College of American Pathologists Q-Tracks Study. *Arch Pathol Lab Med* 132: 1719-1722.
- 10 Shannon J. McCall, MD; Rhona J. Souers, MS; Barbara Blond, MBA; Larry Massie, M. Physician Satisfaction With Clinical Laboratory Services. *Arch Pathol Lab Med*. 2016;140:1098-1103; doi:10.5858/arpa.2015-0486-CP
- 11 Teklemariam Z, Mekonnen A, Kedir H, Kabew G (2013) Clients and clinician satisfaction with laboratory services at selected government hospitals in eastern Ethiopia. *BMC Res Notes* 6:15.
- 12 Workbook 6. Client Satisfaction Evaluations. Geneva, World Health Organization, 2000.
- 13 Z. Teklemariam, A. Mekonnen, H. Kedir, G. Kabew. Clients and clinician satisfaction with laboratory services at selected government hospitals in eastern Ethiopia. *BMC Research Notes* 2013, 6:15 <http://www.biomedcentral.com/1756-0500/6/15>

**Н.А. Мендалиев, А.А. Танирбергенова, М.К. Көшімбаев, Ш.А. Бейсембаева, Қ.Қ. Құрақбаев**

*С.Ж. Асфендияров атындағы Қазақ Ұлттық медицина университеті*

*Медициналық құқық және сот медицинасы курсы бар саясат және денсаулық сақтауды басқару кафедрасы.*

#### АЛМАТЫ ҚАЛАСЫ ОРТАЛЫҚ ҚАЛАЛЫҚ КЛИНИКАЛЫҚ АУРУХАНАСЫ КЛИНИКАЛЫҚ-ДИАГНОСТИКАЛЫҚ ЗЕРТХАНАСЫ ҚЫЗМЕТІМЕН ДӘРІГЕРЕЛЕРДІҢ ҚАНАҒАТТАНУШЫЛЫҒЫ

**Түйін.** Дәрігерлер зертханалық қызметтердің негізгі тұтынушылары болып табылады және олардың клинико-диагностикалық зертханалардың қызметін қабылдауы сапа қамтамасыз етілуінің маңызды шарасы болып табылады. Зерттеудің мақсаты – Орталық қалалық клиникалық ауруханасы зертхана қызметімен дәрігерлердің қанағаттанушылық деңгейін анықтау. Бір реттік зерртеу 169 дәрігердің қатысуымен аталмыш ауруханада жүргізілді. Дәрігерлердің қанағаттанушылық деңгейін анықтау үшін 18 сұрақтан тұратын сауалнама құрастырылды. Жалпы қанағаттанушылық деңгейі 5,0-тен 2,7-ні құрады. Дәрігерлер әсіресе зертханаға зерттеулердің қорытындыларын білу үшін қоңырау шалған кезде (орташа мән=3,0), зертханалық талдаулардың қолжетімділігімен, дәлдігімен (орташа мән=2,9) қанағаттанған. Дегенмен, қанағаттанушылықтың төмен деңгейлері рутиндік және жедел талдауларға кететін уақыттың орташа мәндеріне сәкес келеді (орташа мән=2,7 және 2,5, сәйкесінше).

**Түйінді сөздер:** дәрігерлердің қанағаттанушылық деңгейі, зертханалық қызметтер, талдауды орындау уақыты.

**N.A. Mendaliyev, A.A. Tanirbergenova, M.K. Koshimbekov M.K., Sh.A. Beisembaeva, K.K. Kurakbayev**

*Asfendiyarov Kazakh national medical university*

*Department of Policy and health management with the course of medical law and forensic medicine*

#### PHYSICIAN'S SATISFACTION WITH THE SERVICES OF CLINICAL DIAGNOSTIC LABORATORY AT THE CENTRAL CIVIL CLINICAL HOSPITAL IN ALMATY

**Resume:** Physicians are the main consumers of laboratory services and their perception of the provided diagnostic laboratory services is considered an important measure of quality assurance. The purpose of the study - assessment of the levels of satisfaction with medical laboratory services in Central municipal clinical hospital. Cross-sectional study was conducted with participation of 169 doctors. To assess satisfaction with the quality of medical laboratory services there was developed questionnaire consisting from 18 questions and we took into account previous studies. The overall level of satisfaction with the provided services was 2.7 from 5.0. Physicians were the most satisfied with the service, when they called to the laboratory to find out information about results of laboratory tests (mean = 3.0), the availability of laboratory tests, accuracy of laboratory results (mean = 2.9). However, low levels of satisfaction have shown turnaround time of routine and urgent tests (mean = 2.7 and 2.5, respectively).

**Keywords:** Physician satisfaction, laboratory services, turnaround time.