

БМСК ДЕҢГЕЙІНДЕ РЕСПОНДЕНТТЕРДІҢ МЕДИЦИНАЛЫҚ КӨМЕККЕ ҚАНАҒАТТАНУ ДЕҢГЕЙІ

Халыққа медициналық көмектің қол жетімділігі - уақытылы медициналық көмек көрсетудің маңызды факторы. Бұл зерттеуде біз жасаған сауалнаманың нәтижелерін ұсынамыз. Зерттеуге 2400 респондент қатысты. Біз медициналық көмекке науқастардың қанағаттануына әсер ететін бірқатар факторларды, мысалы, учаскелік дәрігерді/жалпы тәжірибелік дәрігері таңдау кезіндегі критерийлер, БМСК таңдау кезіндегі критерийлер және басқалары бар екенін анықтадық.

Түйінді сөздер: БСМК, медициналық көмекке науқастардың қанағаттануы

Кіріспе. ДДСҰ анықтамасы бойынша біріншілікті медициналық-санитариялық көмек (БМСК) – денсаулық сақтау жүйесімен алғашқы байланыс кезінде медициналық қызмет көрсету арқылы халықтың (әрбір адамның, отбасының және қоғамның) қажеттіліктерін қанағаттандыру, тұрғылықты жеріне және жұмысқа жақындатылған кешенді қызмет көрсету. БМСК-ні дамыту елдің кез келген өңірлерінде тұратын халықтың барлық топтары үшін медициналық көмектің осы түріне қол жетімділікті қамтамасыз ету сияқты міндеттерді шешуге бағытталуы тиіс; халықтың білікті дәрігерлік емдеу-алдын алу және медициналық-әлеуметтік көмекке қажеттілігін толық қанағаттандыру; медициналық-әлеуметтік профилактикаға жеке-емдік бағыттағы БМСК мекемелерінің қызметін қайта бағдарлау; БМСК мекемелері жұмысының тиімділігін арттыру, басқаруды жетілдіру, медициналық-әлеуметтік көмектің мәдениеті мен сапасын арттыру [1].

Әдістері. Зерттеу барысында 18 және одан жоғары жастағы 2400 респондентке әлеуметтік зерттеу жүргізілді. Алматы қаласы мен Алматы облысы бойынша БМСК деңгейінде амбулаториялық-емханалық ұйымдарға өтініш білдіргендерден сауалнама алынды. Әлеуметтік зерттеу жүргізу үшін (С. Ж. Асфендияров атындағы ҚазҰМУ Жергілікті этикалық комиссиясы бекіткен) сауалнама-құралы әзірленді. Сауалнама жасырын түрде жүргізілді. Респонденттерді іріктеу таңдама әдісімен жүргізілді және зерттеу әдістемесіне сәйкес әрбір жас тобында респонденттердің қажетті санына жеткенге дейін жалғасты.

Нәтижелері. БМСК деңгейінде медициналық көмектің әділдігін, теңсіздігін және қолжетімділігін бағалауда респонденттердің қанағаттануын зерттеу барысында барлық респонденттердің 78,0%-ы өздерінің учаскелік дәрігеріне/жалпы тәжірибелік дәрігерге сенім артатындар, қаламен салыстырғанда (43,5%) ауылдық жерлерде көбірек екенін көрсетті (56,5%) ($p < 0,001$, $\chi^2 = 158,48$). Жыныстық-жас топтары мен басқа да әлеуметтік топтардың арасында статистикалық айырмашылық табылмады. Респонденттердің арасында өз денсаулығын өте жақсы бағалайтыны (40,4%), жақсы бағалайтын (34,5%), қанағаттанарлық (12,4%) және өз денсаулығын нашар бағалаушылар (12,7%) өзінің учаскелік дәрігеріне / жалпы тәжірибелік дәрігерге сенеді ($p < 0,001$, $\chi^2 = 128,6$).

Сауалнамада респонденттер учаскелік дәрігерді / жалпы тәжірибелік дәрігерді таңдау кезінде қандай критерийлерге назар аударатыны (жауаптардың бірнеше нұсқаларын таңдау мүмкіндігі болды), талдау көрсеткендей, бірінші орынды дәрігердің жоғары біліктілігі алады - 31,3%, ал қалалық респонденттер бұл критерийге ауыл респонденттеріне (25,4%) қарағанда жиі назар аударады (36,3%), екінші орында учаскелік дәрігердің / жалпы тәжірибелік дәрігердің қарым-қатынасы атап өтілді 25,7% -ы, бұл жерде де қалалық респонденттер үшін бұл критерий ауылдық респонденттерге қарағанда (23,6%) маңызды (27,4%), және үшінші орында таныстардың ұсыныстары (19,9%), ауылдық респонденттер бұл критерияны учаскелік дәрігерді/ жалпы тәжірибелік дәрігерді таңдағанда, қалаларға қарағанда (13,7%) маңызды деп санайды (1-кесте).

Жыныстық-жас топтары арасында статистикалық айырмашылық анықталмады. Білім деңгейі орташа респонденттер үшін учаскелік дәрігерді/ жалпы тәжірибелік дәрігерді таңдау кезінде таныстардың ұсынымдары маңызды критерий болып табылады - 63,6%. Жоғары білім деңгейі бар респонденттердің 41,4% -ы, кәсіпкерлердің 52,9% -ы және өз денсаулығын өте жақсы бағалаушы респонденттердің 48,6% -ы жақсы қарым-қатынас критерийін таңдады, қызметшілердің 49,0% -ы учаскелік дәрігердің/ жалпы тәжірибелік дәрігер жоғары біліктілігінің маңыздылығын атап өтті.

Кесте 1 - Учаскелік дәрігерді/ жалпы тәжірибелік дәрігерді таңдау кезіндегі критерийлер

Мекен-жай түрі	Қала		Ауыл		Барлығы	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Жақсы қарым-қатынас	579	27,4	414	23,6	993	25,7
Жоғары біліктілік	766	36,3	447	25,4	1213	31,3
Аумақтық қолжетімділік	337	15,9	333	18,9	670	17,3
Таныстарының ұсыныстары бойынша	289	13,7	480	27,3	769	19,9
Интернет бойынша пікірлер	95	4,5	45	2,5	140	3,6
Басқа да себептер	46	2,2	38	2,2	84	2,2
Қорытынды	2112	100	1757	100	3869	100

Сауалнама барысында респонденттер БМСК таңдау кезінде бірінші орында медициналық маманның біліктілігіне 35,1%, екінші орында медициналық маманның зейінділігіне 19,67%, үшінші орында белгілі бір саланың мамандарының болуына 13,64% назар аударатыны анықталды (2- кесте). Жыныстық-жас топтары бойынша статистикалық айырмашылық анықталған жоқ.

Білім деңгейі орташа респонденттердің 48,6% - ы және БМСК таңдау кезінде жұмысшы респонденттердің 32,2% -ы медициналық қызметкерлердің зейінділігіне назар аударады, БМСК таңдау кезінде жоғары білімі бар

респонденттердің 40,9% -ы білікті медициналық маманға қызметшілердің 53,1% - ы БМСК жұмысының қолайлы кестесіне, некедегі респонденттердің 71,7% - ы үшін БМСК таңдау кезінде барлық тар мамандардың болуына, өз денсаулығын өте жақсы бағалайтын респонденттердің 47,3%-ы заманауи диагностикалық құрал-жабдықтардың болуына назар аударады.

Кесте 2 –БМСК таңдау кезіндегі критерийлер

Мекен-жай түрі	Қала		Ауыл		Барлығы	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Мұқият медициналық қызметкер	539	19,55	404	19,8	943	19,67
Білікті медициналық қызметкер	888	32,22	794	38,95	1682	35,1
Барлық бір салалы мамандардың болуы	351	12,73	303	14,86	654	13,64
Үйге жақындығы	317	11,5	231	11,33	548	11,43
Жақсы, заманауи диагностикалық жабдықтар	375	13,6	177	8,68	552	11,51
Ыңғайлы жұмыс кестесі	262	9,5	115	5,6	377	7,8
Басқа да себептер	24	0,87	14	0,68	38	0,8
Қорытынды	2756	100	2038	100	4794	100

Медициналық қызметтер нарығында науқас дәрігерді (медициналық мекемені) таңдау кезінде, емдеу курсы таңдау кезінде де байқалатын түсініспеушіліктер орын алады. Ақпарат жетіспеушілігі салдарынан түрлі тәуекелдер туындайды [2]. Көбінесе адамдарда қажетті ақпаратты жинап, зерделеуге және нәтижесінде дәрігерді, медициналық мекемені және емдеу әдісін таңдау туралы негізделген шешім қабылдауға уақыт жоқ болып жатады. Сонымен қатар, олардың біліктілігі негізді таңдау жасау үшін жеткіліксіз, ал ақпаратты іздеу және талдау шығындары шамадан тыс жоғары. Біздің зерттеуде талдау көрсеткендей, барлық респонденттердің 53,5% - ы (44,7% қалалық және 55,3% ауылдық) өздері тіркелген БМСК-ке кеңес берер еді, 24,5% жауап беруге қиналса (53,0% және 47,0% тиісінше) және 22,0% (59,5% қалалық және 40,5% ауылдық) өздері тіркелген БМСК-ті ұсынбайды ($p < 0,001$, $\chi^2 = 128,6$).

Сауалнама респонденттердің арасында денсаулық сақтаудың әділдігіне теріс баға беру басым екенін көрсетті: 56,6%-ы отандық денсаулық сақтауда әділдік жоқ деп санайды. Сонымен қатар, әділдікті теріс бағалау ауылдықтарға қарағанда (35,9%) қалада көп таралған (64,1%). Халықтың әртүрлі әлеуметтік-демографиялық топтары үшін медициналық қызметтердің қол жетімділігіндегі, денсаулық сақтау жүйесінің әділдігі мен теңсіздігінің айырмашылығы мынадай параметрлер бойынша талданды:

- медициналық көмектің әр түрлеріне жүгіну;
- халықтың дәрігердің қабылдауына жазылудағы қиындықтарын бағалау;
- көрсетілген амбулаториялық және стационарлық медициналық көмектің түрлері;
- емдеуге жатқызу тәсілдері;

- халыққа көрсетілетін амбулаториялық және стационарлық медициналық көмектің сапасын бағалау

Медициналық көмектің қол жетімділігінде әлеуметтік әділеттілік туралы қолданыстағы ұғымдарды түсіндіру мәселесін шешу үшін осы тақырып бойынша арнайы сұрақтар топтамасы әзірленді, ол сауалнамаға енгізілген [3].

БМСК деңгейінде медициналық көмектің әділдігін, теңсіздігі мен қолжетімділігін бағалаудағы респонденттердің қанағаттануын зерттеу нәтижелері респонденттердің 78,0% - ы қаламен салыстырғанда (43,5%) ауылдық жерлерде көпшілігі (56,5%) өздерінің учаскелік дәрігеріне/ жалпы тәжірибелік дәрігерге сенім білдіретінін анықталды ($p < 0,001$, $\chi^2 = 158,48$). Жыныстық-жас топтары мен басқа да әлеуметтік топтардың арасында статистикалық айырмашылық табылмады. Респонденттердің арасында өз денсаулығын өте жақсы бағалайтыны (40,4%), жақсы бағалайтын (34,5%), қанағаттанарлық (12,4%), өзінің учаскелік дәрігеріне/ жалпы тәжірибелік дәрігерге ($p < 0,001$, $\chi^2 = 128,6$) сенім білдіретін, өз денсаулығын нашар бағалайтындар 12,7%-ды құрайды.

Осылайша, қала халқы табысының деңгейі (ауылмен салыстырғанда) жақсы, техникалық жарақтандырылуы және медициналық ұйымдарды қаржыландыру, емдеудің жаңа озық әдістері мен технологияларын енгізу сапалы медициналық көмек көрсету жағдайын қамтамасыз етеді. Алайда, пациенттердің медициналық қызметке қанағаттануы - орташа. Мұның басты себебі - мегаполистегі өмірдің ерекшелігі: өмірдің жоғары ырғағы, көп ұлттылық, үлкен көші-қон, келушілердің есебінен халықтың өсуі, соның салдарынан медициналық сауаттылықтың, қоғамның дифференциациясы және әлеуметтік ынтымақтастықтың төмендеуі байқалады. Мұндай жағдайда әр пациентке жеке көзқарасты қамтамасыз ету, дәрігер мен пациенттің арасындағы сенімді қарым-қатынасты орнату көбінесе мүмкін емес. Сонымен қатар, елорда тұрғындарының медициналық көмектің сапасына деген бастапқы талаптары (ауыл тұрғындарымен салыстырғанда) жоғары, демек, оларды ұсынудың орташа оңтайлы деңгейі де жоғары және медициналық көмек көрсетуге шағымдар көп [4].

Медициналық және әлеуметтік тиімділік медициналық қызметтердің сапасына тікелей байланысты және халықтың медициналық қызметтерге деген қажеттіліктерін қанағаттандыру және жалпы алғанда пациенттердің медициналық көмекке қанағаттануы жағдайлары санының бағаланған жағдайлардың жалпы санына қатынасы ретінде де бағалануы мүмкін. Пациенттің қанағаттануы медициналық көмектің әлеуметтік қол жетімділігін көрсетеді және халықтың денсаулығына әсер етеді [5-6].

ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

- 1 Тулебаев К.А., Куракбаев К.К., Мейманалиев Т.С., Турдалиева Б.С., Кулкаева Г.У., Индершиев А.М., Асимов М.А., Калмаханов С.Б., Аимбетова Г.Е., Байсугурова В.Ю., Кашафутдинова Г.Т., Исина З.Б., Акажанов Н.А., Нугманова Д.С. Первичная медико-санитарная помощь. Институт общественного здравоохранения. Анализ ПМСП Казахстана. – Алматы: 2014. – 214 с.
- 2 Turdaliyeva B., Alekenova N., Sagyndykova Z., Kosherbayeva L., Zhussupov B. The Burden of Chronic Obstructive Pulmonary Disease, Access to Primary Health Care and Health Literacy // Research Journal of Pharmaceutical, Biological and Chemical Sciences. – 2016 – Vol. 7, issue 1.– P. 2275-2280.
- 3 Остахович В.О. Социальная справедливость в современном российском обществе: социокультурные аспекты анализа: дис. ... канд. соц. культ – М., 2014. – 161 с.
- 4 Zhihua Yan, Dai Wan, Li Li. Patient satisfaction in two Chinese provinces: rural and urban differences // International Journal for Quality in Health Care. – 2011. –Vol. 23, issue 4. - P. 384-389.
- 5 Chris Brown, Dominic Harrison, Harry Burns, Erio Ziglio. Governance for health equity taking forward the equity values and goals of Health 2020 in the WHO European Region. - World Health Organization, 2014. – 80 p.
- 6 Gibson M., Sowden A., Wright K., Whitehead M., Petticrew M. Tackling the wider social determinants of health and health inequalities: evidence from systematic reviews // Journal of Epidemiology and Community Health. – 2010. – №64(4). – P. 284-291.

З.Р. Сагындыкова, А.К. Изекенова, А.И. Игисенова, О.Н. Қойшыбаева
Казахский Национальный медицинский университет имени С.Д. Асфендиярова

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ РЕСПОНДЕНТАМИ НА УРОВНЕ ПМСП

Резюме: Удовлетворенность медицинской помощи среди населения является важным фактором в оказание своевременной медицинской помощи. В данном исследовании мы приводим результаты разработанного нами опросника. В рамках исследования участвовало 2400 респондентов. Мы выявили, что существует ряд факторов, влияющих на удовлетворенность медицинской помощью, таких Критерии при выборе участкового врача/ВОП, Критерии при выборе ПМСП и другое.

Ключевые слова: ПМСП, удовлетворенность пациентов медицинской помощью

Z.R. Sagyndykova, A.K. Isekenova, A.I. Igisenoa, O.N. Koishybayeva
Asfendiyarov Kazakh National medical university

SATISFACTION WITH MEDICAL CARE BY RESPONDENTS AT THE PHC LEVEL

Resume: Satisfaction of medical care among the population is an important factor in the provision of timely medical care. In this study, we present the results of a questionnaire that we developed. The study involved 2,400 respondents. We found that there are a number of factors affecting satisfaction with medical care, such Criteria when choosing a local doctor / GP, Criteria when choosing primary care and more.

Keywords: PHC level, patient satisfaction with medical care