

Научная статья

УДК 316:61

doi:10.46554/1993-0453-2023-7-225-72-81

Исследование проблем функционирования системы первичной медико-санитарной помощи в федеральных округах РФ посредством анализа данных социологических исследований

Елена Викторовна Шамалова

Первый Московский государственный медицинский университет имени И.М. Сеченова
Министерства здравоохранения Российской Федерации (Сеченовский Университет),
Москва, Россия, shamalova_e_v@staff.sechenov.ru

Аннотация. Одним из важных инструментов определения результативности реформ системы здравоохранения является оценка населением работы системы первичной медико-санитарной помощи, поскольку именно она в значительной степени определяет доступность медицинской помощи для населения. Цель статьи – изучение данных социологических исследований об неудовлетворенности пациентов работой поликлиник в целом по России и по федеральным округам, выявление существенных проблем функционирования данного звена здравоохранения, а также установление федеральных округов, в которых проблемы первичного звена здравоохранения наиболее проявлены. В ходе исследования были использованы индексные и графические методы. В результате исследования выявлены наиболее существенные проблемы в работе поликлиник, характерные для всех федеральных округов РФ (неудовлетворенность работой врачей-специалистов, отсутствием необходимого оборудования и/или лекарственных препаратов, длительностью ожидания в очередях), а также федеральные округа, в которых наблюдается рост доли неудовлетворенных медицинским обслуживанием жителей практически по всем рассмотренным критериям. Исследование имеет практическую значимость. Поскольку здравоохранение традиционно считается отраслью, которая существенно влияет на рост социального напряжения, анализируя данные по критериям неудовлетворенности медицинским обслуживанием в федеральных округах, можно не только оценивать результативность реформ здравоохранения, но и выявлять территории возможного социального напряжения.

Ключевые слова: первичная медико-санитарная помощь, федеральные округа, социальные исследования, критерии неудовлетворенности медицинской помощью

Основные положения:

- ♦ анализ критериев неудовлетворенности населения медицинским обслуживанием в поликлиниках позволяет оценить результативность проводимых в здравоохранении реформ, в частности уровень доступности медицинской помощи;
- ♦ анализ критериев неудовлетворенности населения медицинским обслуживанием в поликлиниках позволяет выявить федеральные округа, в которых неудовлетворенность медицинским обслуживанием растет, и тем самым определить территории, в которых может возникнуть социальная напряженность;
- ♦ анализ критериев неудовлетворенности населения медицинским обслуживанием в поликлиниках позволяет выявить проблемы в наиболее значимом звене системы здравоохранения – системе первичной медико-санитарной помощи.

Для цитирования: Шамалова Е.В. Исследование проблем функционирования системы первичной медико-санитарной помощи в федеральных округах РФ посредством анализа данных социологических

Original article

Investigation of problems of functioning of the primary health care system in the federal districts of the Russian Federation through the analysis of sociological research data

Elena V. Shamalova

I.M. Sechenov First Moscow State Medical University
of the Ministry of Health of the Russian Federation (Sechenov University), Moscow, Russia,
shamalova_e_v@staff.sechenov.ru

Abstract. One of the important tools for determining the effectiveness of health system reforms is the assessment by the population of the work of the primary health care system, since it is a system that largely determines the availability of medical care to the population. The purpose of this article is to study the data of sociological studies on patients' dissatisfaction with the work of polyclinics in Russia as a whole and in the federal districts, to identify significant problems of functioning of this health care unit, as well as to identify federal districts where problems of primary health care are most pronounced. In the course of the study, index and graphical research methods were used. As a result of the study, the most significant problems in the work of polyclinic characteristic of all federal districts of the Russian Federation were identified (dissatisfaction with the work of specialist doctors, lack of necessary equipment and/or medicines, waiting time in the queues), and also identified federal districts where there is an increase in the proportion of residents dissatisfied with medical care according to almost all criteria of dissatisfaction, which were considered in the study. The study has practical significance. Since healthcare is traditionally considered as an industry that strongly influences the growth of social tension, analyzing data on the criteria of dissatisfaction with medical care in federal districts, we can not only assess the effectiveness of healthcare reforms, but also identify areas of possible social tension.

Keywords: primary health care, federal districts, social research, criteria of dissatisfaction with medical care

Highlights:

- ◆ the analysis of criteria of dissatisfaction of the population with medical care in polyclinics makes it possible to assess the effectiveness of the reforms carried out in the healthcare branch, in particular the level of accessibility of medical care;
- ◆ the analysis of criteria of dissatisfaction of the population with medical care in polyclinics makes it possible to identify federal districts where the dissatisfaction with medical care is growing, and thereby identify territories in which social tension may arise;
- ◆ the analysis of criteria of dissatisfaction of the population with medical care in polyclinics makes it possible to identify problems in the most significant link of the health care system - the primary health care system.

For citation: Shamalova E.V. Investigation of problems of functioning of the primary health care system in the federal districts of the Russian Federation through the analysis of sociological research data // Vestnik of Samara State University of Economics. 2023. No. 7 (225). Pp. 72–81. (In Russ.). doi:10.46554/1993-0453-2023-7-225-72-81.

Введение

Многие годы российская система здравоохранения подвергалась значительным изме-

нениям. Главной целью реформирования системы здравоохранения являлось обеспечение максимально возможной доступности и

качества медицинской помощи населению. Одним из важных инструментов определения результативности предпринятых усилий по реформированию системы здравоохранения выступает оценка населением деятельности медицинских организаций. Особенно важно понять, насколько удовлетворены либо нет пациенты первичной медико-санитарной помощью (ПМСП), которую предоставляют амбулаторно-поликлинические организации, поскольку именно система ПМСП в значительной степени определяет доступность медицинской помощи для населения.

Несомненно, проблеме удовлетворенности или неудовлетворенности населения медицинским обслуживанием уделяется большое внимание в российской и зарубежной литературе. Необходимо отметить, что в РФ периодически проводятся опросы населения о работе системы здравоохранения такими организациями, как Федеральная служба охраны (ФСО), Фонд общественного мнения, Росздравнадзор, Всероссийский центр исследования общественного мнения, Федеральная служба государственной статистики. Полученные оценки удовлетворенности или неудовлетворенности системой здравоохранения, как правило, обобщаются [1; 2]. Некоторые авторы в своих публикациях посредством анализа эмпирических данных обосновывают наличие проблем в системе здравоохранения, таких как нехватка медицинских кадров в первичном звене, узких специалистов [3], износ медицинского оборудования [4] и пр.

Исследования зарубежных ученых также посвящены определению общего уровня удовлетворенности населения [5–7] медицинским обслуживанием, выявлению факторов, влияющих на уровень удовлетворенности пациентов [8].

Анализ публикаций свидетельствует о том, что исследователи в основном уделяют внимание оценке удовлетворенности медицинским обслуживанием, а не тем критериям и процессам, которыми пациенты не довольны.

Целью статьи является изучение данных социологических исследований об неудовлетворенности пациентов работой поликлиник в целом по России и по федеральным округам, выявление существенных проблем функцио-

нирования данного звена здравоохранения, а также установление федеральных округов, в которых проблемы первичного звена здравоохранения наиболее проявлены.

Методы

В качестве базы исследования использовались данные опроса граждан о работе поликлиник, которые представлены на сайте Федеральной службы государственной статистики, раздел «Выборочное наблюдение качества и доступности услуг в сферах образования, здравоохранения и социального обслуживания, содействия занятости населения» за 2017–2021 гг. В ходе работы применялись индексные и графические методы исследования.

Результаты

Критерии неудовлетворенности, по которым оценивались поликлиники, были разделены на четыре группы:

1. Оценка работы персонала поликлиники. В эту группу вошли такие критерии, как: работа участкового врача; работа врачей специалистов; работа среднего медперсонала по выполнению диагностических и лечебных процедур.

2. Материальное обеспечение поликлиники. В эту группу были отнесены критерии: отсутствие необходимого оборудования и/или лекарственных препаратов; состояние и внешний вид медицинской организации; состояние внутренних помещений и кабинетов.

3. Гигиенические условия в поликлинике. В эту группу были включены критерии: температурный режим в помещении; состоянием туалетов для пациентов.

4. Доступность и удобство получения медицинской помощи. В эту группу вошли критерии: условия для ожидания приема врача; условия пребывания для лиц с ограниченными возможностями; длительность ожидания в очередях; неудобное время работы специалистов.

Далее были определены средние значения каждого критерия неудовлетворенности по федеральным округам.

Анализ критериев неудовлетворенности работой поликлиник в Российской Федерации в целом в период с 2017 по 2021 г., представленный на рис. 1, показал, что наиболее часто пациенты поликлиник были недовольны

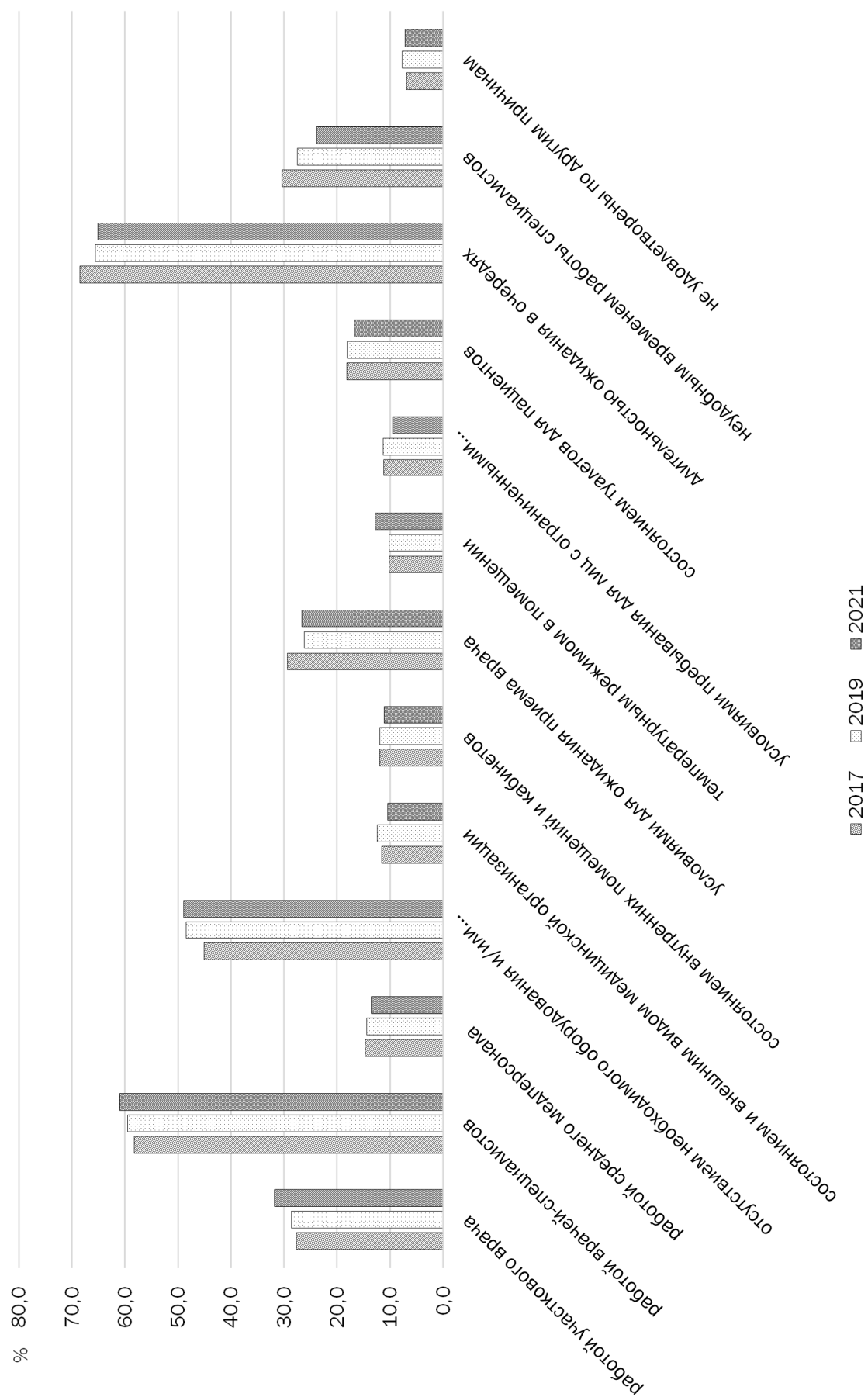


Рис. 1. Критерии неудовлетворенности работой поликлиник в Российской Федерации в 2017 – 2021 гг.

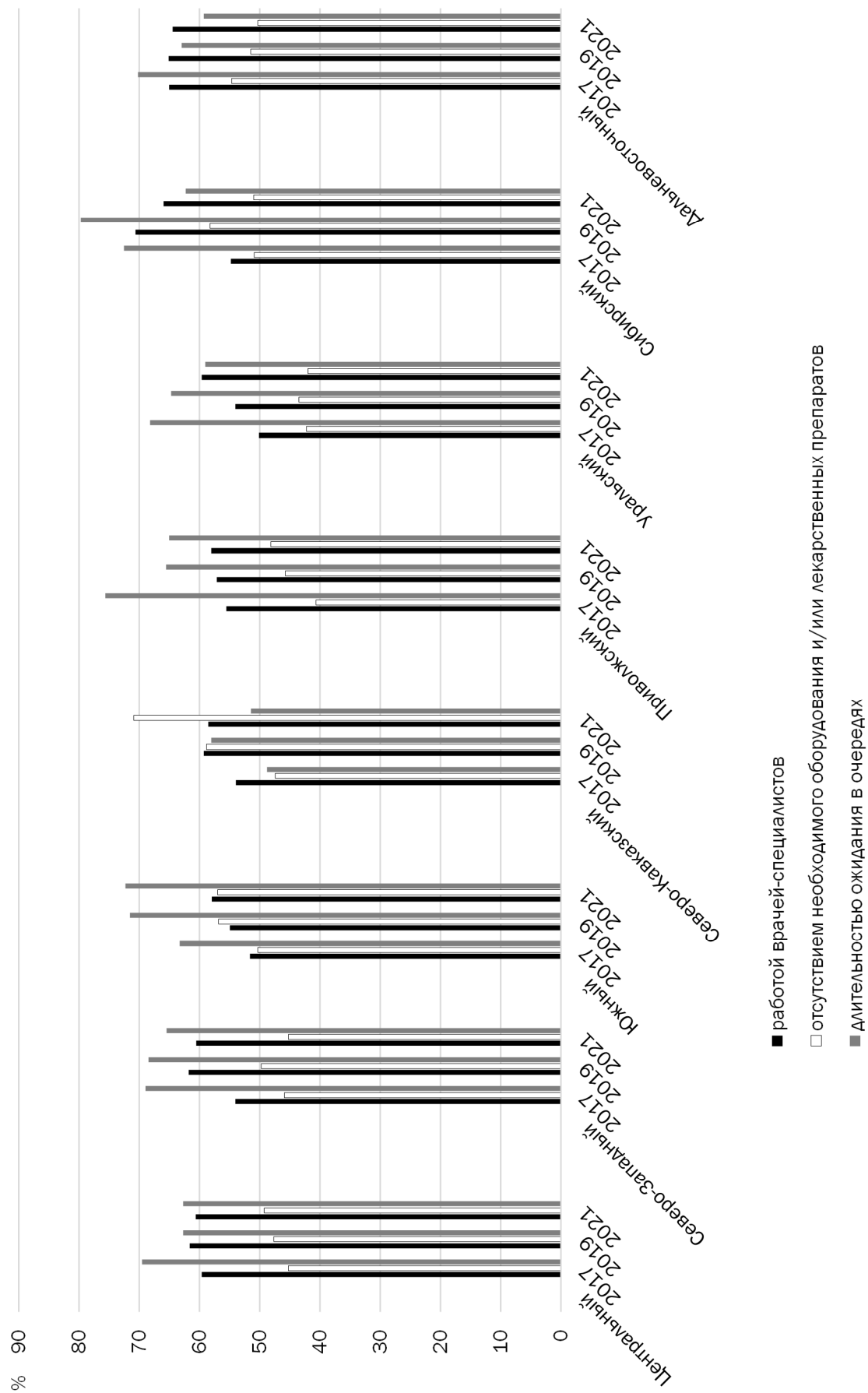


Рис. 2. Наиболее упоминаемые в опросах критерии неудовлетворенности работой поликлиник по округам в период с 2017 по 2021 г.

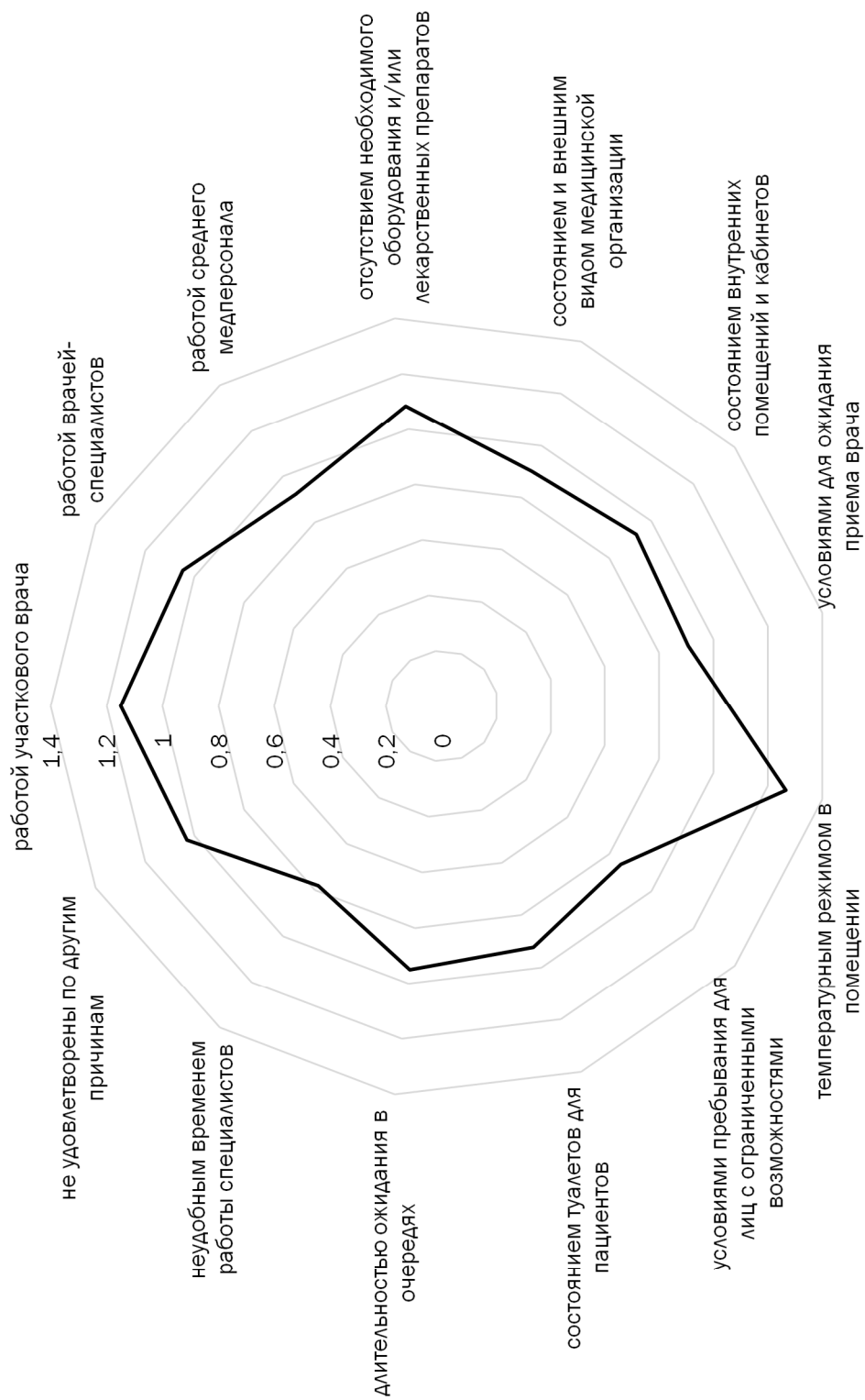


Рис. 3. Динамика процента неудовлетворенных тем или иным критерием в целом по РФ в 2017 – 2021 гг.

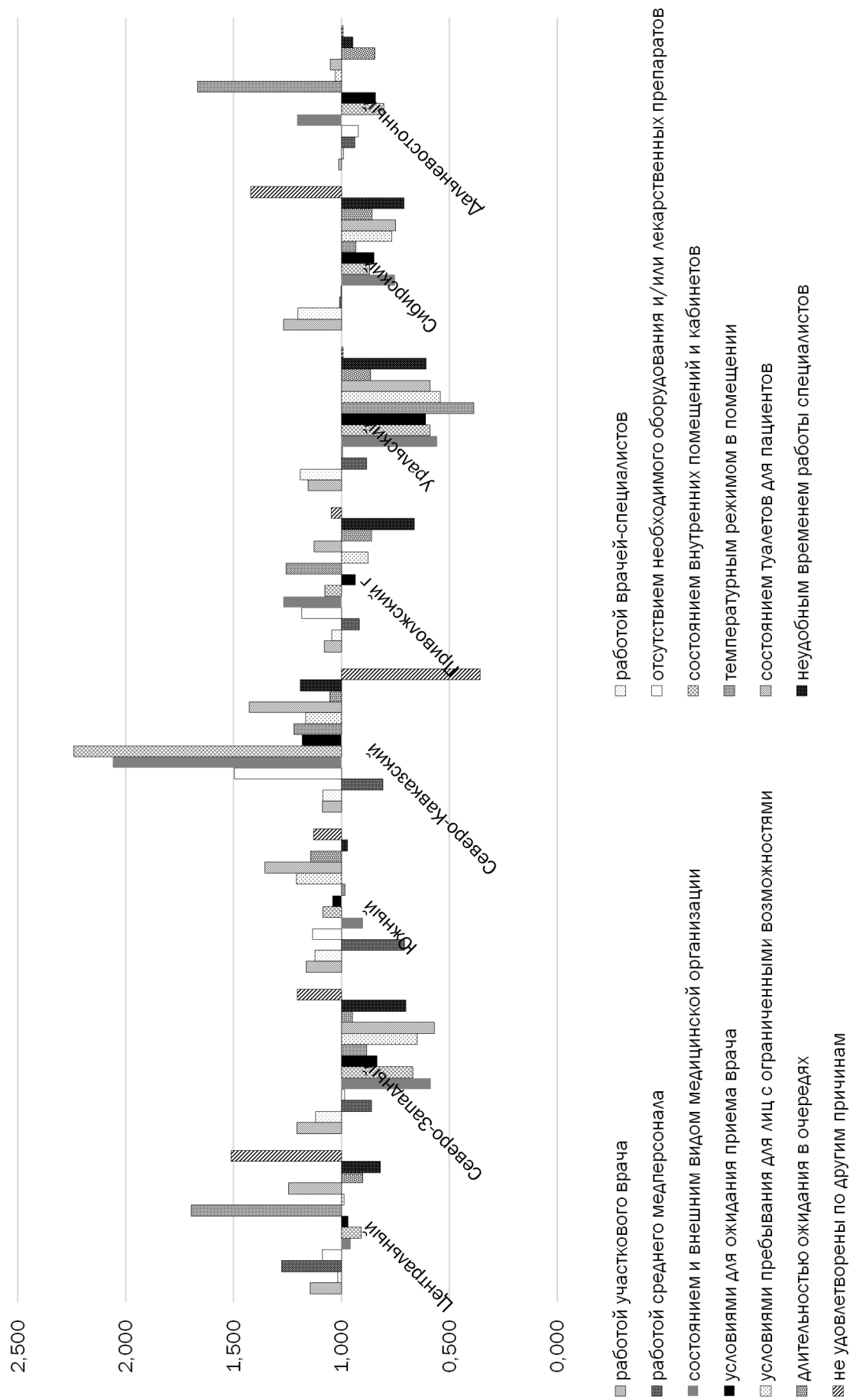


Рис. 4. Изменение процента неудовлетворенных тем или иным критерием по федеральным округам в 2017 – 2021 гг.

работой врачей специалистов; отсутствием необходимого оборудования и/или лекарственных препаратов; длительностью ожидания в очередях.

При этом число неудовлетворенных работой врачей-специалистов и обеспечением поликлиник медицинским оборудованием и лекарственными препаратами с 2017 по 2021 г. незначительно выросло, а число неудовлетворенных длительным ожиданием в очереди незначительно сократилось. Тем не менее более 60% опрошенных были недовольны именно тем, что не могут быстро попасть к врачу на прием и вынуждены ожидать помощи специалистов.

Если проанализировать наиболее упоминаемые в опросах вышеуказанные критерии неудовлетворенности по федеральным округам (рис. 2), можно определить, что во всех округах более 50% респондентов в течение всего рассматриваемого периода были недовольны работой врачей-специалистов и длительностью ожидания в очередях.

Необходимо отметить, что в Южном федеральном округе в 2019–2021 гг. значительно выросло число недовольных длительным ожиданием приема врача, а в Северо-Кавказском федеральном округе – отсутствием необходимого оборудования и лекарств в поликлиниках. В последние годы сократилось число пациентов, недовольных длительностью ожидания в очередях в Приволжском, Сибирском, Уральском, Дальневосточном округах.

Рассматривая динамику доли неудовлетворенных тем или иным критерием в РФ в целом (рис. 3), можно отметить, что за период с 2017 по 2021 г. выросло число недовольных температурным режимом в поликлиниках, работой участковых врачей, отсутствием необходимого оборудования и лекарственных препаратов, существенно сократилось число недовольных неудобным временем работы специалистов и условиями пребывания лиц с ограниченными возможностями.

Анализ динамики числа неудовлетворенных тем или иным критерием по федеральным округам в период с 2017 по 2021 г. (рис. 4) показал, что во всех федеральных округах выросло число недовольных работой участкового врача и врача-специалиста, отсутствием необ-

ходимого оборудования и необходимых лекарств (кроме Дальневосточного округа). Однако во всех округах, кроме Центрального федерального округа, сократилось число неудовлетворенных работой среднего медицинского персонала.

Более всего выросло число неудовлетворенных работой поликлиник почти по всем критериям в Северо-Кавказском и Южном федеральных округах. Существенно сократилось число неудовлетворенных работой поликлиник в Уральском, Северо-Западном и Сибирском федеральных округах.

Обсуждение

Выявленные в ходе исследования наиболее существенные проблемы (неудовлетворенность работой врачей специалистов, отсутствием необходимого оборудования и/или лекарственных препаратов, длительностью ожидания в очередях) относятся к разным группам критериев неудовлетворенности. Наиболее упоминаемым является критерий «длительное ожидание в очереди» (более 60% опрошенных). Это свидетельствует о том, что поставленная цель реформирования здравоохранения – доступность медицинской помощи – не достигнута.

Необходимо отметить и ухудшение показателя «температурный режим», который включен в третью группу критериев, а также рост неудовлетворенности критериями группы «гигиенические условия в поликлинике», которые традиционно воспринимаются населением как признаки значительно упадка и деградации системы здравоохранения.

Подчеркнем, что полученные результаты подтверждаются данными, которые приводятся в публикациях [9–12]. Именно выявленные в статье проблемы чаще всего указываются исследователями как наиболее значимые.

Сравнивая данные по федеральным округам, необходимо отметить, что наблюдается рост неудовлетворенных медицинским обслуживанием жителей Южного и Северо-Кавказского федеральных округов и сокращение доли неудовлетворенных работой поликлиник пациентов в Уральском, Северо-Западном и Сибирском федеральных округах.

Заключение

Исследование имеет практическую значимость. Поскольку здравоохранение традиционно считается отраслью, которая существенно влияет на уровень социального напряжения, анализируя изменения критериев не-

удовлетворенности пациентов медицинской помощью в федеральных округах, можно не только оценивать результативность реформ здравоохранения, но и выявлять территории, где может возникнуть чрезмерное социальное напряжение.

Список источников

1. Бондаренко В.А., Чисников В.А. Исследование удовлетворенности населения функционированием системы здравоохранения // Практический маркетинг. 2023. № 6. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/issledovanie-udovletvorennosti-naseleniya-funktsionirovaniem-sistemy-zdravooohraneniya> (дата обращения: 24.08.2023).
2. Кислицына О.А. Факторы, оказывающие влияние на удовлетворенность россиян системой здравоохранения // Социальные аспекты здоровья населения. 2020. № 2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/factory-okazyvayuschie-vliyanie-na-udovletvorennost-rossiyan-sistemoy-zdravooohraneniya> (дата обращения: 24.08.2023).
3. Российское здравоохранение глазами населения: динамика удовлетворенности за последние 14 лет (2006-2019): обзор социологических исследований / В.Н. Бузин, Ю.В. Михайлова, И.Ю. Чухриентко [и др.] // Профилактическая медицина. 2020. № 23 (3). С. 42–47.
4. Шамалова Е.В., Костромина Е.А. Исследование значимых факторов выбора медицинской организации потребителями медицинских услуг в РФ // Вестник Московского университета имени С.Ю. Витте. Сер. 1, Экономика и управление. 2023. № 1 (44). С. 35–41.
5. Assessment patient satisfaction towards emergency medical care and its determinants at Ayder comprehensive specialized hospital, Mekelle, Northern Ethiopia / G. Molalign Takele, N. Abreha Weldesenbet, N. Girmay [et al.] // PLoS One. 2021. No. 16 (1). P. 0243764.
6. Patient satisfaction with telephone care assessment among patients with non-urgent prehospital emergency care issues: A cross-sectional study / P. Roivainen, M.J. Hoikka, T.I. Ala-Kokko, M. Kääriäinen // International Emergency Nursing. 2021. No. 59. P. 101070.
7. Assessment of Patient Experiences in an Academic Hospital in Saudi Arabia / D.H. Bokhary, O.M. Sagaf, A.M. Baabdullah [et al.] // Cureus. 2022. No. 14 (4). P. 24203.
8. Assessment of the Level of Satisfaction with Medical Care of Patients Treated in Osteoporosis Clinics as an Indicator of the Quality of Medical Care / A. Barańska, U. Religioni, B. Drop [et al.] // International Journal of Environmental Research and Public Health. 2022. No. 19 (12). P. 7343.
9. Санина Н.П., Гуров А.Н., Давронов И.В. Анализ причин неудовлетворенности пациентов медицинской помощью на основе обращений граждан и независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями // Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. 2019. № 27 (1). С. 31–35.
10. Улумбекова Г.Э. Здравоохранение России 2022–2023 гг.: неотложные меры в условиях особого положения в экономике и социальной сфере. Проблемы и предложения. Версия от 08.04.2022 // ОРГЗДРАВ: новости, мнения, обучение. Вестник ВШОУЗ. 2022. Т. 8, № 2. С. 22–47.
11. Иванов В.Н., Суворов А.В. Современные проблемы развития российского здравоохранения. Часть 2 // Проблемы прогнозирования. 2022. № 1 (190). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennye-problemy-razvitiya-rossiyskogo-zdravooohraneniya-chast-2> (дата обращения: 28.08.2023).
12. Шамалова Е.В., Додина Е.В., Морозова А.В. Развитие конкуренции на рынке медицинских услуг в проблемных регионах России (на примере Курганской области) // Азимут научных исследований: экономика и управление. 2021. Т. 10, № 4 (37). С. 297–301.

References

1. Bondarenko V.A., Chisnikov V.A. Study of public satisfaction with the functioning of the healthcare system // Practical marketing. 2023. No. 6. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/issledovanie-udovletvorennosti-naseleniya-funktsionirovaniem-sistemy-zdravooohraneniya> (date of access: 24.08.2023).

2. Kislitsyna O.A. Factors influencing Russians' satisfaction with the healthcare system // Social aspects of public health. 2020. No. 2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/factory-okazyvayushchie-vliyanie-na-udovletvorennost-rossiyan-sistemoy-zdravoohraneniya> (date of access: 24.08.2023).

3. Russian healthcare through the eyes of the population: the dynamics of satisfaction over the past 14 years (2006-2019): a review of sociological research / V.N. Buzin, Yu.V. Mikhailova, I.Yu. Chukhrientko [et al.] // Preventive medicine. 2020. No. 23 (3). Pp. 42–47.

4. Shamalova E.V., Kostromina E.A. Investigation of significant factors in the choice of a medical organization by consumers of medical services in the Russian Federation // Bulletin of the S.Y. Witte Moscow University. Ser. 1, Economics and Management. 2023. No. 1 (44). Pp. 35–41.

5. Assessment patient satisfaction towards emergency medical care and its determinants at Ayder comprehensive specialized hospital, Mekelle, Northern Ethiopia / G. Molalign Takele, N. Abreha Weldesenbet, N. Girmay [et al.] // PLoS One. 2021. No. 16 (1). P. 0243764.

6. Patient satisfaction with telephone care assessment among patients with non-urgent prehospital emergency care issues: A cross-sectional study / P. Roivainen, M.J. Hoikka, T.I. Ala-Kokko, M. Kääriäinen // International Emergency Nursing. 2021. No. 59. P. 101070.

7. Assessment of Patient Experiences in an Academic Hospital in Saudi Arabia / D.H. Bokhary, O.M. Sag-gaf, A.M. Baabdullah [et al.] // Cureus. 2022. No. 14 (4). P. 24203.

8. Assessment of the Level of Satisfaction with Medical Care of Patients Treated in Osteoporosis Clinics as an Indicator of the Quality of Medical Care / A. Barańska, U. Religioni, B. Drop [et al.] // International Journal of Environmental Research and Public Health. 2022. No. 19 (12). P. 7343.

9. Sanina N.P., Gurov A.N., Davronov I.V. Analysis of the causes of patients' dissatisfaction with medical care based on citizens' appeals and an independent assessment of the quality of services provided by medical organizations // Problems of social hygiene, healthcare and the history of medicine. 2019. No. 27 (1). Pp. 31–35.

10. Ulumbekova G.E. Healthcare of Russia 2022-2023: urgent measures in the context of a special situation in the economy and social sphere. Problems and suggestions. Version from 08.04.2022 // ORGZDRAV: news, opinions, training. Bulletin of the Higher School of Healthcare Organization and Management. 2022. Vol. 8, No. 2. Pp. 22–47.

11. Ivanov V.N., Suvorov A.V. Modern problems of Russian healthcare development. Part 2 // Problems of forecasting. 2022. No. 1 (190). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennye-problemy-razvitiya-rossiyskogo-zdravoohraneniya-chast-2> (date of access: 28.08.2023).

12. Shamalova E.V., Dodina E.V., Morozova A.V. The development of competition in the medical services market in problem regions of Russia (on the example of the Kurgan region) // Azimut of scientific research: economics and management. 2021. Vol. 10, No. 4 (37). Pp. 297–301.

Информация об авторе

Е.В. Шамалова – кандидат экономических наук, доцент, доцент Первого Московского государственного медицинского университета имени И.М. Сеченова Министерства здравоохранения Российской Федерации (Сеченовского Университета).

Information about the author

E.V. Shamalova – Candidate of Economic Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the I.M. Sechenov First Moscow State Medical University of the Ministry of Health of the Russian Federation (Sechenov University).

Статья поступила в редакцию 29.08.2023; одобрена после рецензирования 01.09.2023; принята к публикации 20.09.2023.

The article was submitted 29.08.2023; approved after reviewing 01.09.2023; accepted for publication 20.09.2023.