



СЛОВО МОЛОДЫМ СОЦИОЛОГАМ

УДК 316.752.4

ГЕНДЕРНЫЙ АНАЛИЗ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ГОСУДАРСТВЕННЫХ И ЧАСТНЫХ ПОЛИКЛИНИКАХ

П. Б. Поликарпов

Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н. Г. Чернышевского
E-mail: polikarpovpb@mail.ru

В статье представлена оценка воздействия медицинских услуг, оказываемых на мужчин и женщин, в платных и бесплатных поликлиниках г. Саратова. В основу гендерного анализа положены такие критерии, как частота посещения, степень удовлетворенности уровнем оснащенности и качеством обслуживания. В результате проведенного исследования на основе гендерных оценочных данных делаются выводы о различном уровне обслуживания и степени удовлетворенности получением медицинских услуг.

Ключевые слова: гендер, общественное мнение, удовлетворенность медицинскими услугами, качество бесплатных и платных медицинских услуг.

Gender Analysis of the Assessment of the Quality of Medical Care in State and Private Out-patient Departments

P. B. Polikarpov

In this article the influence assessment of medical services rendering to men and women in state and paid out-patient departments in Saratov is given. As basis for the analysis the degree of satisfaction with research level and service quality is put. After carrying out the study, based on gender estimated data the conclusion was made about the different level of the medical care and the degree of satisfaction with the quality of the medical services.

Key words: gender, public opinion, satisfaction with quality of the medical services, quality of free and paid medical services.

DOI: 10.18500/1818-9601-2017-17-2-174-177

Как известно, важнейшим общественным благом, основой нормальной жизнедеятельности, функционирования и развития человека является здоровье¹. С другой стороны, к сожалению, здоровье – ненадежное состояние, абсолютно здоровья не бывает. За него приходится бороться, и в этом «бою» в современных условиях важным институциональным фактором поддержания здоровья выступает здравоохранение со

всеми соответствующими структурными единицами данного социального института.

Одна из наиболее важных и наиболее сложных проблем здравоохранения – обеспечение качества и доступности медицинской помощи², обеспечение всех необходимых условий для удовлетворения потребностей населения в медицинском обслуживании на всех его ступенях³.

Как правило, амбулаторную медицинскую помощь больным на приеме и на дому оказывают поликлиники. Это специализированные учреждения, именно они служат базовым уровнем медицинского обслуживания. Под обслуживанием понимается не просто возможность обратиться в медицинское учреждение, а своевременно получить помощь, которая должна быть доступной и эффективной.

Исходя из этого, в 2016 г. было проведено социологическое исследование методом анкетного опроса пациентов поликлиник г. Саратова по квотной выборке, которая составила 430 респондентов. Критериями отбора стали пол, возраст и пользование услугами поликлиник.

Проанализировав мнения мужчин, можно заметить, что большинство, 80,4% пациентов, обращаются за медицинской помощью в государственную поликлинику, а остальные 19,6% – в частную поликлинику.

С пациентами женского пола сложилась похожая ситуация. Большинство, а именно 72,8%, посещают государственные поликлиники, 27,2% получают медицинскую помощь платно, т. е. в частных поликлиниках (табл. 1).

Таким образом, опираясь на полученные данные о выборе медицинского учреждения, можно сделать определенный вывод. Все пациенты, как мужчины, так и женщины, выбирают государственную поликлинику, таковых больше половины респондентов. Данный анализ может говорить о том, что существуют причины и помехи при получении медицинской помощи в государственной поликлинике. Этот фактор за-



Влияние пола на выбор медицинского учреждения, %

Таблица 1

Пол	В каких учреждениях Вы чаще всего получаете медицинскую помощь?		Итого
	Государственная поликлиника	Частная поликлиника	
Мужской	80,4	19,6	100
Женский	72,8	27,2	100
Итого	76,5	23,5	100



ставляет пациентов обращаться в частные медицинские поликлиники. Поэтому процент посещения частных поликлиник не маленький, что говорит о неоднородности мнений. Проанализировав мнения респондентов, было выявлено, что выбор медицинского учреждения как у мужчин, так и у женщин склоняется в сторону государственной поликлиники. Это подтверждается коэффициентом V Крамера = 0,1 и свидетельствует о наличии слабой корреляционной связи.

Далее возникла необходимость проанализировать причину обращения жителей города за медицинскими услугами платно, а именно в частные поликлиники. Ведь этот показатель отражает факторы и критерии, которые влияют на выбор пациента.

Низкий уровень оснащенности – такова была первая причина обращения за медицинской помощью платно. 25,6% мужчин считают, что именно этот показатель заставляет их обращаться в частную поликлинику.

Следующим фактором является желание участкового врача направить пациента за медицинским обслуживанием в платные учреждения. Такого мнения придерживается 25,6% мужчин.

У 38,4% женщин причиной обращения в частные клиники является низкий уровень оснащенности. А также 39,4% пациенток отмечают, что в платную медицинскую клинику их направил участковый врач.

Таким образом, основными причинами обращения за медицинским обслуживанием в частные клиники как у мужчин, так и у женщин является низкая оснащенность государственной поликлиники, а также желание участкового врача направить за медицинской помощью в частные учреждения. Это также подтверждается коэффициентом V Крамера = 0,2 и свидетельствует о наличии слабой корреляционной связи между полом респондентов и низким уровнем оснащенности в государственной поликлинике, а также желанием участкового врача направить пациента в специализированное учреждение.

Другим важнейшим фактором анализа является частота посещения поликлиник, поскольку именно от качества полученного медицинского обслуживания зависит желание пациента получить вновь медицинскую помощь или вообще не обращаться в поликлинику.

Посещают поликлиники реже одного раза в год 36,1% мужчин, 24,7% – один раз в полгода, раз в год – 21,6% мужчин. Следом идут те, кто обращается в поликлиники один раз в три месяца – 11,3%. Довольно часто, т. е. раз в месяц, получают медицинскую помощь 4,1% пациентов мужского пола, и только 2,1% мужчин посещают и получают медицинскую помощь еженедельно.

Ситуация у пациенток женского пола выглядит немного иначе: 26,2% обращаются за медицинской помощью в поликлиники один раз в полгода, один раз в три месяца – 23,3% пациенток. Довольно

редко появляются в поликлиниках, а именно реже одного раза в год, 17,5% женщин, 15,5% бывают в поликлиниках один раз в год. Довольно часто, а именно раз в месяц, получают медицинскую помощь 14,6% пациенток, и только 2,9% женщин посещают поликлиники раз в неделю.

Получается, что женщины намного чаще посещают поликлиники. Возможно, это объясняется тем, что они стараются больше уделять внимания своему здоровью и физическому состоянию. В то время как для мужчин забота о своем здоровье не является первоочередной ценностью на протяжении всей жизни, хотя есть исключения. Но в целом практически одинаковое, довольно малое количество пациентов как мужчин, так и женщин посещают поликлиники раз в неделю. Возможно, это связано с возрастом пациентов, так как пожилые люди чаще болеют и стремятся поправить свое здоровье, поэтому и посещают поликлиники намного чаще молодого поколения. Это подтверждается коэффициентом V Крамера = 0,3 (при $p = 0,004$) и свидетельствует о наличии слабой корреляционной связи между полом респондентов и частотой посещения медицинских поликлиник.

Следующей задачей исследования являлось сравнение мнений мужчин и женщин города о качестве реализации медицинского обслуживания в частной и государственной поликлиниках. Поэтому необходимо было проанализировать основные критерии оценки медицинского обслуживания в поликлиниках.

Первым критерием является медицинское обслуживание.

В частной поликлинике (табл. 2) 35,1% представителей мужского пола оценивают уровень на отлично. Такое мнение, как хороший уровень медицинского обслуживания, имеет большинство мужчин (39,2%). Обслуживание находится на среднем уровне – такой точки зрения придерживается 7,2% пациентов мужского пола. И неудовлетворительный уровень медицинского обслуживания не отмечен ни одним респондентом. 18,6% мужчин затруднились ответить на поставленный вопрос.

С женским полом сложилась схожая ситуация. Оценивают уровень на отлично 41,7%. Хороший уровень отмечают большинство женщин (48,5%). Обслуживание находится на среднем – такой точки зрения придерживается 4,9% пациентов женского пола. И неудовлетворительным уровнем медицинского обслуживания назвала лишь одна пациентка. Небольшое количество женщин (3,9%) затруднились ответить на поставленный вопрос.

Таким образом, мужчины и женщины практически одинаково оценивают медицинское обслуживание в частных поликлиниках. В основном пациенты отмечают, что обслуживание находится на отличном и удовлетворительном уровне, 1% пациенток назвали уровень медицинского обслуживания неудовлетворительным. Мужчины не придерживаются такого мнения. Поэтому можно утверждать, что респонденты в целом определяют



Таблица 2

Оценка медицинского обслуживания в частной поликлинике в зависимости от пола респондентов, %

Пол	Оценка медицинского обслуживания					Итого
	Неудовлетворительное	Среднее	Хорошее	Отличное	Затрудняюсь ответить	
Мужчины	–	7,2	39,2	35,1	18,6	100
Женщины	1,0	4,9	48,5	41,7	3,9	100
Итого	0,5	6,0	44,0	38,5	11,0	100

уровень медицинского обслуживания в частной поликлинике как отличный. Это также говорит о том, что пациенты довольны работой частных поликлиник, что может заставлять их не обращаться в государственную поликлинику. Это подтверждается коэффициентом V Крамера = 0,2 и свидетельствует о наличии слабой корреляционной связи.

Следующим критерием анализа является уровень оснащенности частной поликлиники. Отличным его назвали 34,0% пациентов мужского пола. Уровень оснащенности находится на хорошем уровне – такого мнения придерживаются 33,0% мужчин, 13,4% пациентов считают, что уровень оснащенности средний. Всего лишь один респондент определяет уровень как неудовлетворительный и 18,6% затруднились дать ответ на поставленный вопрос.

При оценке уровня оснащенности у пациенток женского пола сложилась аналогичная ситуация: 45,6% женщин считают уровень оснащенности отличным, 35,9% – хорошим. Также 13,6% женщин определяют оснащенность на среднем уровне, всего лишь одна женщина считает его неудовлетворительным и 2,9% затруднились ответить на данный вопрос.

Следует сделать выводы. В основном, и мужчины, и женщины определяют уровень оснащенности частной поликлиники как отличный. Но женщины более придирчивы, так как большее количество пациенток определяют оснащенность на неудовлетворительном и плохом уровнях. Это говорит о том, что женский пол более внимательно оценивает критерий оснащенности поликлиники, а также их требования к здоровью намного выше, чем у мужчин. Это подтверждается коэффициентом V Крамера = 0,3 и свидетельствует о наличии слабой корреляционной связи.

Для сравнительного анализа необходимо также рассмотреть эти же критерии оценки медицинского обслуживания мужчин и женщин в государственных поликлиниках. Именно сравнительный анализ поможет сделать определенные выводы и выработать методики для более эффективной работы.

Первым критерием анализа в государственной поликлинике является оценка уровня медицинского обслуживания (табл. 3). В целом исследование показывает, что 46,4% респондентов считают, что медицинское обслуживание находится на хорошем уровне. Также около половины респондентов (45,4%) считают, что медицинское обслуживание в государственной поликлинике находится на среднем уровне. Неудовлетворительный уровень отметили лишь 2,1% пациентов мужского пола и 3,1% затруднились с ответом.

У женщин при оценке медицинского обслуживания в государственной поликлинике сложилась аналогичная ситуация. 4,9% пациенток считают, что обслуживание находится на отличном уровне. Больше половины (60,2%) оценивают медицинское обслуживание на хорошем уровне. Средний уровень отмечают 31,1% женщин. Неудовлетворительным медицинское обслуживание назвали всего 1,0% пациенток и 2,9% женщин затруднились ответить на поставленный вопрос.

Таким образом, мужчины и женщины одинаково оценивают уровень медицинского обслуживания – в целом на хорошем и среднем уровне. Большой процент респондентов женского пола дает удовлетворительные оценки. Возможно, это объясняется тем, что у мужчин и женщин есть различия при выборе и оценке критериев медицинских поликлиник. Это подтверждается коэффициентом V Крамера = 0,2 и свидетельствует о наличии слабой корреляционной связи.

Следующим критерием оценки является уровень оснащенности в государственной поликлинике. Оценивая его, всего лишь 1,0% мужчин считают, что он находится на отличном уровне (табл. 4). Мнения, что уровень оснащенности является хорошим, придерживаются 39,2% мужчин. Средним уровень оснащенности государственной поликлиники назвали почти половина пациентов (46,4%) и неудовлетворительным – 12,4% респондентов мужского пола. 1,0% мужчин затруднились ответить на поставленный вопрос.

У респондентов женского пола сложилась схожая ситуация: 41,7% считают, что уровень

Таблица 3

Влияние пола респондентов на оценку медицинского обслуживания в государственной поликлинике, %

Пол	Медицинское обслуживание					Итого
	Неудовлетворительное	Среднее	Хорошее	Отличное	Затрудняюсь ответить	
Мужской	2,1	45,4	46,4	3,1	3,1	100
Женский	1,0	31,1	60,2	4,9	2,9	100
Итого	1,5	38,0	53,5	4,0	3,0	100



Таблица 4

Влияние пола респондентов на оценку уровня оснащенности в государственной поликлинике, %

Пол	Уровень оснащенности поликлиники					Итого
	Неудовлетворительный	Средний	Хороший	Отличный	Затрудняюсь ответить	
Мужской	12,4	46,4	39,2	1,0	1,0	100,0
Женский	6,8	46,6	41,7	1,9	2,9	100,0
Итого	9,5	46,5	40,5	1,5	2,0	100,0

оснащенности государственной поликлиники находится на удовлетворительном уровне, 46,6% – что на среднем уровне. Неудовлетворительным уровень оснащенности назвали лишь 6,8% женщин, 2,9% респонденток не смогли высказать свою точку зрения на поставленный вопрос.

Анализ оценки оснащенности в государственной поликлинике показал, что и мужчины, и женщины в основном оценивают оснащенность на хорошем и среднем уровне. Это также подтверждается коэффициентом V Крамера = 0,2 и свидетельствует о наличии слабой корреляционной связи.

Рассмотрев критерии оценки уровня удовлетворенности получением медицинских услуг в частной и государственной поликлиниках, а также изучив мнения респондентов, касающиеся данной проблематики, можно сделать следующие выводы.

В целом качество оказываемых услуг в медицинских поликлиниках оценивается респондентами очень хорошо, а это значит, что медицинские работники добросовестно выполняют свою работу. Присутствует некая зафиксированная высокая удовлетворенность медицинскими услугами, и, несмотря на имеющиеся трудности, проявляется приверженность пациентов сглаживать некоторые аспекты медицинской деятельности.

Несмотря на то, что качество предоставляемых медицинских услуг находится на удовлетворительном уровне, оно не полностью соответствует требованиям и ожиданиям пациентов. Пациенты судят о качестве медицинских услуг, прежде всего, на основании своего субъективного восприятия их результативности и сервисного сопровождения.

Большинство как мужчин, так и женщин чаще посещают государственные поликлиники. Однако уровень посещаемости и доступности частных поликлиник также достаточно высок. Что касается основной причины посещения частной поликлиники, то респонденты отмечают более высокое качество оказания медицинской помощи в ней.

Сравнительное сопоставление оценки медицинского обслуживания в частной и государственной поликлинике показало существенные различия. Практически все показатели у государственной поликлиники находятся на несколько позиций ниже, чем в частной, где намного выше и уровень предоставления медицинских услуг, и уровень оснащенности медицинским оборудованием, а также лучше отношение медицинского персонала к пациентам.

Полученные результаты социологического исследования настойчиво рекомендуют существенно скорректировать планы достижения эффективности медицинского обслуживания. Поликлиникам в процессе работы необходимо использовать оценочные результаты предоставляемых услуг, важна обратная связь с потребителями с целью прогнозирования их будущих потребностей. Необходим постоянный механизм определения степени удовлетворенности пациентов на местах, что даст возможность контролировать ситуацию для учета и удовлетворения их требований и пожеланий. В результате к мнению специалистов о наиболее оптимальных формах и методах предоставления медицинских услуг прибавится растущее признание необходимости учета мнений граждан, пациентов, непосредственных потребителей.

Примечания

- 1 См.: Филиппова С. В. Демографическая катастрофа в Российской Федерации // Здоровый образ жизни для всех возрастов : сб. науч. ст. по материалам Всерос. науч.-практ. конф. (Саратов, 23 ноября 2006 г.). Саратов, 2007. С. 53–54.
- 2 См.: Журавлева И. В. Почему не улучшается здоровье россиян? // Вестн. Ин-та социологии. 2013. № 6. С. 163–176.
- 3 См.: Решетников А. В., Ефименко С. А. Проведение медико-социологического мониторинга. М. : ГЭОТАР-МЕД, 2007 ; Российское здравоохранение в ракурсе мировых тенденций / под ред. А. Ю. Шевякова и И. П. Катковой. М. : ИСЭПН РАН, 2009.

Образец для цитирования:

Поликарпов П. Б. Гендерный анализ оценки качества медицинского обслуживания в государственных и частных поликлиниках // Изв. Саратов. ун-та. Нов. сер. Сер. Социология. Политология. 2017. Т. 17, вып. 2. С. 174–177. DOI: 10.18500/1818-9601-2017-17-2-174-177.

Cite this article as:

Polikarpov P. B. Gender Analysis of the Assessment of the Quality of Medical Care in State and Private Out-patient Departments. *Izv. Saratov Univ. (N. S.), Ser. Sociology. Politology*, 2017, vol. 17, iss. 2, pp. 174–177 (in Russian). DOI: 10.18500/1818-9601-2017-17-2-174-177.