

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ РАБОТОЙ ВЫЕЗДНЫХ БРИГАД СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

Епифанов В.Г.¹, Барсукова И.М.¹

¹ГБУЗ «Городская больница города Анапы» Министерства здравоохранения
Краснодарского края, Станция скорой медицинской помощи, г. Анапа, РФ

²ГБУ «Санкт-Петербургский НИИ скорой помощи им. И.И. Джанелидзе», г.
Санкт-Петербург, РФ

Резюме

Введение. Анализ письменных обращений граждан является одним из важнейших методов оценки качества оказания медицинской помощи

Цель. Целью исследования было изучить распространенность случаев и причины жалоб пациентов на работу станции скорой медицинской помощи г. Анапы, задачами - провести анализ обоснованности жалоб, выявить основные проблемы и возможные пути их решения.

Материалы и методы: Проведен ретроспективный анализ 602 карт вызовов больных, обратившихся с жалобами на скорую медицинскую помощь г. Анапы за 2017-2022 гг. Использованы статистический и аналитический методы.

Результаты: подавляющее количество жалоб, особенно в летний период, связано с длительным ожиданием бригады СМП (68,4%); с качеством оказания медицинских услуг связано 2,3% жалоб, нарушением этики и деонтологии - 1,5%. Обоснованными признаны 45,2% от общего количества жалоб.

Заключение: проведённый анализ позволил выявить основные причины вынужденных задержек и опозданий на вызовы, основные проблемы в организации оказания скорой медицинской помощи населению, что позволит разработать комплекс мероприятий, направленных на совершенствование оказания скорой медицинской помощи в условиях крупного курортного региона.

Ключевые слова: скорая медицинская помощь, время доезда, обоснованные жалобы, необоснованные жалобы.

POPULATION SATISFACTION WITH THE WORK OF MOBILE AMBULANCE TEAM

Epifanov V.G.¹, Barsukova I.M.²

*¹City Hospital of Anapa of the Ministry of Health of Krasnodar Krai, Ambulance
Station, Anapa, Russia*

*²St. Petersburg Research Institute of Emergency Care named after I.I.
Dzhanelidze, St. Petersburg, Russia*

Abstract

Introduction. Analysis of written requests from citizens is one of the most important methods for assessing the quality of medical care.

Objective. The aim of the study was to examine the prevalence of cases and reasons for patient complaints regarding the work of the emergency medical station in Anapa, the objectives were to analyze the validity of complaints, identify the main problems and possible ways to solve them.

Materials and Methods: A retrospective analysis of 602 call cards of patients who applied with complaints to the emergency medical care in Anapa for 2017-2022 was conducted. Statistical and analytical methods were used.

Results. The overwhelming majority of complaints, especially in the summer, are associated with a long wait for the emergency medical care team (68.4%); 2.3% of complaints are associated with the quality of medical services, 1.5% - with violation of ethics and deontology. 45.2% of the total number of complaints were recognized as justified.

Conclusion: the conducted analysis allowed us to identify the main reasons for forced delays and late arrivals to calls, the main problems in the organization of emergency medical care to the population, which will allow us to develop a set of measures aimed at improving the provision of emergency medical care in the conditions of a large resort region.

Keywords: emergency medical care, travel time, justified complaints, unfounded complaints.

Введение

Доступность и качество медицинской помощи – основные принципы охраны здоровья в Российской Федерации (Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»). В то же время ожидания населения (как граждан, так и гостей нашей страны) зачастую выходят за рамки гарантированных государством объемов и нормативов оказания медицинской помощи. При этом скорая медицинская помощь является самым массовым, бесплатным и доступным видом медицинской помощи, принимающим значительные объемы обращений вне зависимости от каких-либо формальных факторов организации ее деятельности (гражданства, регистрации, проживания, местонахождения, страхования пациентов) [1-4].

Анализ письменных обращений граждан является одним из важнейших методов оценки доступности и качества оказания медицинской помощи [5]. По данным различных исследований от 30 до 60% пациентов не удовлетворены качеством оказания различных видов медицинской помощи, и только 3–12% обращаются с жалобами по этому поводу [6]. Неоправданные ожидания пациента относительно доступности и качества медицинской помощи являются причинами обращений граждан в различные инстанции [7, 8].

Анализ удовлетворенности граждан доступностью и качеством медицинской помощи - один из важных элементов обратной связи для организации и оптимизации работы всех звеньев системы здравоохранения, позволяющий корректировать подходы к управлению качеством медицинской деятельности [9, 10, 11].

Цель и задачи исследования

Цель исследования - изучить распространенность случаев и причины жалоб пациентов на работу станции скорой медицинской помощи (ССМП) г. Анапы, задачами - провести анализ обоснованности жалоб населения г. Анапы на работу выездных бригад скорой медицинской помощи (СМП), выявить основные проблемы и возможные пути их решения.

Материалы и методы

Проведен ретроспективный анализ карт вызовов больных, обратившихся с жалобами на ССМП г. Анапы в течение 2017-2022 гг. Анализ проводили с помощью программных комплексов «АРМ диспетчера-отправителя» v. 37.84 и «АРМ статистики» v. 36.1.23, путем изучения карт вызовов, объяснительных заявлений сотрудников станции, ответов администрации ССМП на жалобы. Использованы нормативно-правовой, статистический и аналитический методы.

Результаты

За указанный период зафиксировано 602 жалобы на работу бригад СМП. Практически все обращения поступили через электронные приемные на порталах государственных и муниципальных услуг (Таблица 1, Рисунок 1).

Таблица 1

Распределение причин и числа жалоб по месяцам года, 2017-2022 гг., абс.зн.

Месяц	Количество вызовов, абс.зн.	Распределение жалоб, абс.зн.				Необоснованные вызовы, абс.зн.	
		по времени ожидания бригады СМП		на оказание мед. помощи	на нарушения этики и деонтологии абс.зн.		
		> 20'мин. на вызов 1-2-й категории**	> 2-х час.			Ожидание < 2-х час.	Другие причины
Январь	19			2	2	5	10
Февраль	14		1	2		6	5
Март	13		2			3	8
Апрель	19	1		1		2	15
Май	13		3			1	9
Июнь	33	2	12	1		13	5
Июль	149	3	81	2	2	36	25
Август	180	3	109	2	2	41	23
Сентябрь	103	2	29	1	1	47	23
Октябрь	23		1		1	5	16
Ноябрь	17			3		1	13
Декабрь	19				1	3	15
Итого	602	11	238	14	9	163	167

*среднегодовые значения

**экстренный вызов (при наличии признаков угрозы жизни и здоровью пациента)

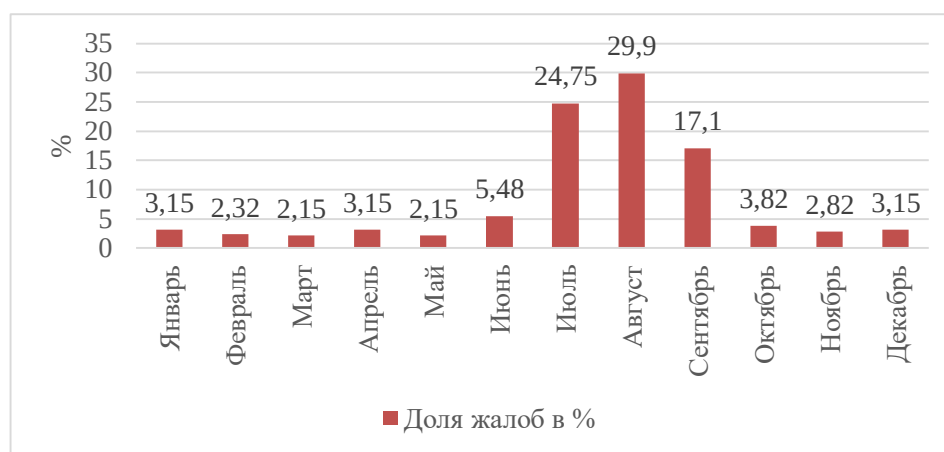


Рисунок 1. Распределение жалоб по месяцам, среднемесячные показатели за период 2017 – 2022 гг., %

Значительный рост количества жалоб приходится на курортный сезон, что связано с большим притоком отдыхающих на обслуживаемую территорию, высокими показателями заболеваемости и травматизма в период отдыха.

Полученные данные показали, что подавляющее количество жалоб, особенно в летний период, связано с длительным ожиданием бригады СМП – 68,4%, $p < 0.05$. С качеством оказания медицинских услуг связано 2,3% жалоб, с нарушением этики и деонтологии – 1,5%. По другим причинам – «неправильное», по мнению больных, оказание помощи, отказ в госпитализации и в сопровождении на госпитализацию, несогласие на передачу вызова в подразделение неотложной помощи, отказ сотрудников бригады СМП снимать обувь, надевать бахилы, несогласие пациента с диагнозом, требование назначить плановое лечение и другие – 27,7%.

Обоснованными признаны 45,2% от общего количества обращений, среди которых жалобы на оказание медицинской помощи, нарушения этики и деонтологии, ожидание бригады СМП более 20 мин. на экстренные вызова 1-2-й категории, длительное ожидание в обслуживании вызова (более 2-х часов для вызовов «неотложной» категории – без признаков угрозы жизни и здоровью пациента).

Необоснованными оказались жалобы в 54,8% случаев, среди которых неотложные вызовы к пациентам со сроком ожидания бригады СМП менее 2-х часов составили 27,1%.

Основанием для экспертного анализа служили регламентированные законодательством нормативы времени для обслуживания населения (Порядок оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи - приказ Минздрава РФ от 20.06.2013 № 388н, Общие принципы приема обращений от населения, поступающие на станции (отделения) скорой медицинской помощи, и определения повода для вызова скорой медицинской помощи: методические рекомендации (утв. Минздравом России 11.12.2018 № 14-3/2140926), Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующие годы), а также региональные документы - закон Краснодарского края «О Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Краснодарском крае на 2022 год и на плановый период 2023 и 2024 годов», в котором время выполнения вызова в неотложной форме составляет 2 часа.

Обсуждение результатов

Проведённый анализ позволил выявить основные причины вынужденных задержек бригад СМП, послуживших поводом неудовлетворенности граждан, среди которых:

— высокая обращаемость населения, связанная, в том числе, с особенностями организации работы медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь преимущественно прикрепленному населению в амбулаторных условиях и в местах проживания в неотложной и плановой форме с ограниченным по времени режимом работы;

— особенности летнего (курортного) периода работы Краснодарского края: наблюдается ежегодный 3-х кратный рост обращений на станцию СМП: с 150-180 вызовов зимой до 450-650 вызовов в летний период;

— значительные нагрузки транспортного характера: длительная транспортировка пациентов за пределы зоны обслуживания (из г. Анапа в города Новороссийск и Краснодар), что отвлекает бригады от оперативной работы в зоне обслуживания, увеличивает нагрузку на оставшиеся в районе бригады;

— кадровый дефицит специалистов СМП и связанное с ним сокращение числа бригад СМП (с 19 до 13-14 бригад в сутки);

— особенно тяжелым был период пандемии Covid-19, что связано как с высоким уровнем заболеваемости населения и сотрудников, так и с отсутствием иногородних сотрудников СМП, которые ранее привлекались для работы на станции СМП г. Анапы в летний период;

— большое количество необоснованных вызовов (54,8%), создающих дополнительную нагрузку на бригады СМП.

Заключение

Оперативность работы бригад СМП, включающая время «доезда» бригады СМП на вызов, является одним из ключевых показателей оценки деятельности службы скорой медицинской помощи, определяет доступность и качество медицинской помощи. Проведённое исследование показало, что для повышения удовлетворённости пациентов доступностью и качеством оказания скорой медицинской помощи необходим ряд мер, связанных:

— с работой по информированию населения о правилах и нормативах вызова бригад скорой медицинской помощи, в том числе при выполнении вызовов в экстренной и неотложной форме;

— с решением кадровых проблем;

— с увеличением количества бригад СМП для обслуживания сверхнормативного потока пациентов; в летнее время целесообразно привлечение иногородних специалистов, создавая им комфортные условия для работы и отдыха;

— с повышением правовой грамотности медицинских работников, что будет способствовать снижению количества жалоб, связанных с этическими и

деонтологическими нормами общения; работой над проблемами «профессионального выгорания» сотрудников СМП;

— с повышением квалификации сотрудников станции СМП в целях уменьшения количества жалоб, связанных с оказанием медицинской помощи.

Полученные в ходе анализа результаты выявили основные проблемы в организации оказания СМП населению, что позволит специалистам СМП, организаторам здравоохранения различного уровня разработать комплекс мероприятий, направленных на совершенствование оказания скорой медицинской помощи в условиях крупного курортного региона.

Список литературы

1. Багненко С. Ф., Петриков С. С., Миннуллин И. П. и др. *Скорая медицинская помощь: национальное руководство*. переработанное и дополненное. Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2025. ISBN 978-5-9704-8269-8. doi 10.33029/9704-8269-8-ЕМС-2025-1-1032.
2. *Скорая медицинская помощь России: Информационные и аналитические материалы (2010-2022 гг.)*. Санкт-Петербург: ПринтЛайт, 2024. ISBN 978-5-6047956-9-9.
3. *Основы организации скорой медицинской помощи на догоспитальном и госпитальном этапах: учебное пособие*. Санкт-Петербург: СПб НИИ СП им. И.И. Джанелидзе, 2023. ISBN 978-5-6047956-7-5. EDN WRWTRD.
4. Мануковский В. А., Барсукова И. М. Современные основы организации скорой медицинской помощи в Российской Федерации. *Санкт-Петербургский научно-исследовательский институт скорой помощи имени И.И. Джанелидзе: 90 лет на службе Отечеству: Сборник статей*. Санкт-Петербург: ООО "Русский ювелир", 2022. С. 214-228.
5. Гнатюк О.П. Жалобы граждан как инструмент обратной связи при управлении качеством медицинской помощи. Баланс прав и обязанностей пациента. *Вестник общественного здоровья и здравоохранения Дальнего Востока России*. 2021;2:6-10.

6. Тарычев В. В. Анализ письменных обращений граждан как инструмент определения удовлетворённости пациентов качеством оказания скорой медицинской помощи. *Медицина и здравоохранение: материалы I Междунар. науч. конф.* Чита: Издательство Молодой ученый, 2012. С. 92-98.
7. Карпенко Е. В., Поддубный И. И. Анализ обращений граждан как инструмент в оценке доступности и качества оказания медицинской помощи (на примере Брянской области). *Региональная Россия: история и современность: материалы Всероссийской (национальной) научно-практической конференции.* Комсомольск-на-Амуре, 2018. С. 200-205.
8. Колесников А.В., Бреусов А.В., Шичанин В.В., Бреусов Р.А. Удовлетворенность населения региона качеством работы службы скорой медицинской помощи. *Вестник РУДН. Серия: Медицина.* 2017;21(1):109-116.
9. Прибежищя Г. Н., Ковалевская Э. Г. Оценка доступности медицинской помощи в Краснодарском крае (по результатам социологического исследования). *Вестник Росздравнадзора.* 2022;1:56-65.
10. Мартиросов В. Ю., Яковенко Е. П., Теплякова Е. Д. Новые формы работы с обращениями граждан как инструмент управления качеством. Профилактика инфодемии. *Менеджмент качества в медицине.* 2022;4:47-52.
11. Восколович Н. А. Доступность услуг здравоохранения как основа социальной защищенности населения. *Народонаселение.* 2021;24(2):87-96. doi 10.19181/population.2021.24.2.8.

References

1. Bagnenko S. F., Petrikov S. S., Minnullin I. P. et al. *Emergency Medical Care: National Guidelines*. Moscow: GEOTAR-Media, 2025. ISBN 978-5-9704-8269-8. (In Russ.). doi: 10.33029/9704-8269-8-EMC-2025-1-1032.
2. *Emergency Medical Care of Russia: Information and Analytical Materials (2010-2022)*. St. Petersburg: PrintLight, 2024. ISBN 978-5-6047956-9-9. (In Russ.).
3. *Fundamentals of organizing emergency medical care at the pre-hospital and hospital stages: a textbook*. St. Petersburg: St. Petersburg Research Institute of Emergency Care named after I.I. Dzhanelidze, 2023. ISBN 978-5-6047956-7-5. (In Russ.).
4. Manukovsky V. A., Barsukova I. M. Modern foundations of emergency medical care organization in the Russian Federation. *St. Petersburg Research Institute of Emergency Care named after I. I. Dzhanelidze: 90 years in service to the Fatherland: Collection of articles*. St. Petersburg: Russian Jeweler LLC, 2022. P. 214-228. (In Russ.).
5. Gnatyuk O.P. Citizens' complaints as a feedback tool in managing the quality of medical care. Balance of patient rights and responsibilities. *Bulletin of Public Health and Healthcare of the Russian Far East*. 2021;2 (In Russ.).
6. Tarychev V. V. Analysis of written appeals of citizens as a tool for determining patient satisfaction with the quality of emergency medical care. *Medicine and Healthcare: International scientific conference (Chita, November 2012)*. Chita: Young Scientist Publishing House, 2012. P. 92-98 (In Russ.).
7. Karpenko E. V., Poddubny I. I. Analysis of citizens' appeals as a tool for assessing the availability and quality of medical care (using the Bryansk region as an example) *Regional Russia: history and modernity: Proc. of the All-Russian (national) scientific and practical conference*. Komsomolsk-on-Amur, 2018:200-205 (In Russ.).

8. Kolesnikov A.V., Breusov A.V., Shichanin V.V., Breusov R.A. Satisfaction of the regional population with the quality of work of the emergency medical service. *Bulletin of RUDN. Series: Medicine*. 2017;21(1):109-116 (In Russ.).
9. Pribezhishchaya G. N., Kovalevskaya E. G. Assessment of the availability of medical care in the Krasnodar Territory (based on the results of a sociological study). *Bulletin of Roszdravnadzor*. 2022;1:56-65 (In Russ.).
10. Martirosov V. Yu., Yakovenko E. P., Teplyakova E. D. New forms of working with citizens' appeals as a quality management tool. Prevention of infodemic. *Quality management in medicine*. 2022; 4: 47-52 (In Russ.).
11. Voskolovich N. A. Availability of health care services as the basis for social protection of the population. *Population*. 2021; 24 (2): 87-96. (In Russ.) doi 10.19181/population.2021.24.2.8.