https://doi.org/10.32921/2663-1776-2025-60-2-24-29

Шолу мақала

Науқастардың медициналық қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейіне әсер ететін факторлар

Тулебаева Н.С. [1], Умбетжанова А.Т. [2], Дербисалина Г.А. [3], Кисикова С.Д. [4], Сулейменова Р.К. [5], Мырзагалиева А.М. [6], Оразова Ғ.Ұ. [7]

[1] *Магистрант, Астана медицина университеті, Астана, Қазақстан*
[2] *Дәлелді медицина курсымен жалпы медициналық практика кафедрасының доценті, Астана медицина университеті, Астана, Қазақстан.*
[3] *Дәлелді медицина курсымен жалпы медициналық практика кафедрасының меңгерушісі, Астана медицина университеті, Астана, Қазақстан*
[4] *Директордың кеңесшісі, Қазақстан Республикасы Президентінің Іс Басқармасы Медициналық орталығының ауруханасы, Астана, Қазақстан*
[5] *Қоғамдық денсаулық сақтау және гигиена кафедрасының меңгерушісі, Астана медицина университеті, Астана, Қазақстан*
[6] *Қоғамдық денсаулық сақтау және гигиена кафедрасының аға оқытушысы, Астана медицина университеті, Астана, Қазақстан*
[7] *Ғылыми жетекші, қоғамдық денсаулық сақтау және гигиена кафедрасының зерттеуші доценті, Астана медицина университеті, Астана, Қазақстан*

Түйіндеме

Медициналық қызмет көрсету сапасына қанағаттану мәселесін зерттеу қазіргі денсаулық сақтау жүйесінің маңызды аспектілерінің бірі болып табылады. Бұл тақырыптың өзектілігі науқастардың қажеттіліктері мен күтулерін түсіну арқылы медициналық қызметтердің сапасын жақсартуға мүмкіндік беретіндігінде жатыр. Науқастардың қанағаттану деңгейі тек медициналық көмек көрсетудің тиімділігін ғана емес, сонымен қатар оның қолжетімділігі мен қауіпсіздігін бағалауға мүмкіндік береді. Сонымен қатар, бұл зерттеу денсаулық сақтау саласындағы стандарттарды жетілдіруге ықпал етіп, науқасқа бағдарланған тәсілді нығайтуға көмектеседі.

Әлемдік тәжірибеде медициналық қызметтердің сапасын арттыру науқастардың пікірін ескеру негізінде жүзеге асырылады, сондықтан Қазақстанда да осы бағыттағы зерттеулерді дамыту маңызды. Қазіргі уақытта денсаулық сақтау ұйымдарында науқастардың қанағаттану деңгейін анықтаудың түрлі әдістері қолданылады. Оның ішінде сауалнамалар, сұхбаттар және статистикалық талдау әдістері бар. Аталған тәсілдер медициналық ұйымдарға науқастардың қажеттіліктерін тереңірек түсінуге және қызмет көрсету сапасын жақсартуға көмектеседі. Денсаулық сақтау жүйесінің тиімділігі медициналық қызметтердің сапасымен тікелей байланысты болғандықтан, науқастардың қанағаттану деңгейін жүйелі түрде зерттеу денсаулық сақтау саласындағы реформалардың нәтижелілігін бағалауға мүмкіндік береді. Сонымен қатар, медициналық ұйымдардың қызметін жақсарту мақсатында науқастардың пікірін ескере отырып, басқару шешімдерін қабылдау тәжірибесі енгізілуі қажет. Осылайша, медициналық қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейін анықтау денсаулық сақтау жүйесінің тұрақты дамуы мен халықтың әл-ауқатын арттырудың маңызды бөлігі болып табылады.

Түйін сөздер: науқастардың қанағаттануы, медициналық қызмет көрсету сапасы, медициналық қызметтердің қолжетімділігі, медициналық көмек сапасын бағалау.

Corresponding author: Nurgul Tulebayeva, Master's student, Astana Medical University, Astana, Kazakhstan
Phone: +7 7006642165
E-mail: nurgultulebaeva@icloud.com

J Health Dev 2025; 60 (2): 24-29
Recieved: 21-02-2025
Accepted: 04-04-2025

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

Кіріспе

Қазіргі заманғы денсаулық сақтау жүйесінде медициналық қызмет көрсету сапасына тұрғындардың қанағаттану деңгейін арттыру маңызды бағыттардың біріне айналды. Бұл көрсеткіш тек медициналық көмектің нәтижелілігін сипаттап қана қоймай, сонымен қатар оның қолжетімділігін, тиімділігін және науқасқа бағдарланғандығын бағалаудың маңызды индикаторы ретінде қолданылады. Әсіресе медициналық-санитариялық алғашқы көмек (МСАК) деңгейінде халықтың медициналық қызметпен алғашқы және тұрақты байланысы қалыптасатындықтан, дәл осы деңгейдегі қызмет сапасына деген қоғамдық сенім мен қанағаттану мәселесі ерекше өзектілікке ие. Науқастардың амбулаториялық көмекке қанағаттанбауы олардың профилактикалық скринингтік бағдарламаларға қатысуға деген ынтасына теріс әсер етуі мүмкін. Бұл өз кезегінде халықтың денсаулық жағдайының нашарлауына алып келуі ықтимал.

Соған қарамастан, ғылыми әдебиеттерде медициналық қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейіне әсер ететін факторлар бойынша деректер шашыраңқы түрде берілген және көбінесе біржақты сипатта болады. Көптеген зерттеулер тек жекелеген аспектілерге – мысалы, медициналық персоналдың кәсібилігі немесе қызмет көрсету уақытына ғана назар аударады. Бұл салада жүйелі шолу жүргізу қажеттілігі туындап отыр. Сонымен қатар, әртүрлі әлеуметтік-демографиялық топтардың, өңірлік айырмашылықтардың және науқастардың субъективті қабылдауының рөлі жеткілікті деңгейде ескерілмеген.

Осы шолу жұмысының мақсаты – МСАК деңгейінде көрсетілетін медициналық қызмет сапасына науқастардың қанағаттану деңгейіне әсер ететін факторларды сараптау.

Зерттеу әдістемесі

Зерттеу әдістемесі шолу мен кросс-секциялық тәсілдерді қамтыды. Халықаралық ғылыми мәліметтер базаларынан (PubMed, Scopus, Web of Science, Google Scholar) 100-ден астам рецензияланған мақала қарастырылды. Солардың ішінен ғылыми сапа мен өзектілік критерийлеріне сәйкес келетін 22 мақала іріктеліп, мазмұндық талдау жүргізілді. Зерттеу барысында медициналық қызмет сапасына әсер ететін құрылымдық, тұлғааралық және әлеуметтік-мәдени факторлар анықталып, олардың науқастардың қанағаттану деңгейіне ықпалы сипатталды. Бұл шолу медициналық қызмет сапасын жетілдіру және халықтың денсаулығын нығайтуға бағытталған дәлелді шешімдер қабылдау үшін негіз бола алады.

Медициналық қызмет сапасын бағалаудың негізгі тұжырымдамалары

Медициналық қызмет сапасына науқастардың қанағаттануы – бұл субъективті бағалау, ол науқастың қызметтен күткен нәтижесі мен оның шынайы тәжірибесінің сәйкестігіне негізделеді. Қанағаттану деңгейі денсаулық сақтау жүйесінің тиімділігін бағалаудағы маңызды индикаторлардың бірі болып саналады және ол науқастың емдік нұсқауларды ұстануына, медициналық қызметке қайта жүгіну ықтималдығына және жалпы сенім деңгейіне әсер етеді [1].

Медициналық қызмет көрсету сапасын науқастардың көзқарасы бойынша бағалау денсаулық сақтау саласын жетілдірудің маңызды элементі болып табылады. Бұл процесс медициналық қызметтердің сапасын анықтайтын негізгі көрсеткіштерді - науқастардың қанағаттануын, олардың қызмет көрсету сапасын қабылдауын және кері байланысты жинақтауды қамтиды. Бұл ұғымдар денсаулық сақтау мекемелерінің тиімділігін арттыруға және науқастарға жоғары сапалы медициналық қызмет көрсетуге бағытталған маңызды ақпарат береді.

Науқастардың қанағаттануы медициналық қызметтердің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіші болып табылады. Қанағаттанудың деңгейі науқастардың жеке ерекшеліктеріне, мысалы, жасына, білім деңгейіне, медициналық көмекке қаншалықты жиі жүгінуіне және жалпы денсаулығына байланысты өзгеріп отыруы мүмкін [2,3,4].

Қабылданған қызмет сапасын бағалаудың бір әдісі ретінде PSQ сауалнамасы кеңінен қолданылады. Бұл сауалнама науқастардың медициналық қызметтердің сапасын субъективті бағалауға мүмкіндік береді. Сонымен қатар, PSQ сауалнамасының әртүрлі модификациялары мен басқа да бағалау құралдары, мысалы, SERVQUAL шкаласы, медициналық көмек көрсету қызметінің күшті және әлсіз жақтарын анықтауға мүмкіндік береді [5,6].

Қанағаттануды өлшеудің ең танымал әрі жиі қолданылатын әдістерінің бірі – PSQ-18 (Patient Satisfaction Questionnaire) сауалнамасы. Бұл сауалнама науқастардың медициналық қызмет көрсету сапасына қатысты көзқарасын бірнеше өлшем бойынша бағалауға мүмкіндік береді. PSQ-18 сауалнамасы 7 өлшемді қамтиды: жалпы қанағаттану; техникалық сапа; коммуникативтік қабілет; қаржылық қолжетімділік; уақыт тиімділігі (күту уақыты); қызметке қолжетімділік; дәрігердің науқасқа деген көзқарасы.

Бұл көрсеткіштерді жүйелі бағалау медициналық қызметтің әлсіз тұстарын анықтауға, ресурстарды тиімді бөлуге және стратегиялық басқару шешімдерін қабылдауға көмектеседі [7].

Медициналық қызмет сапасын бағалау – бұл науқастың қанағаттануымен тығыз байланысты көпфакторлы процесс. PSQ-18 сияқты сауалнамалар мен науқастарға бағдарланған тәсілдер сапаны бағалаудың тиімді құралдары болып табылады. Сапа көрсеткіштерін кешенді түрде талдау медициналық қызметтің нәтижелілігін арттыруға мүмкіндік береді.

Құрылымдық факторлар

Қазақстанда МСАК деңгейіндегі медициналық көмектің сапасына науқастардың қанағаттану деңгейіне бірнеше құрылымдық факторларға байланысты. Негізгі факторлар арасында медициналық қызметтердің қолжетімділігі, күту уақыты, дәрігерлермен қарым-қатынас және медициналық персоналдың кәсіби біліктілігі маңызды рөл атқарады.

Дәрігердің қабылдауына жазылу мәселелері мен ұзақ күту уақыты МСАК-ке қанағаттанушылықты айтарлықтай төмендетеді. Зерттеулер көрсеткендей, медициналық қызметтің жақсы ұйымдастырылған жүйесі науқастардың күту уақытын қысқартады және олардың психологиялық күйін жақсартады, бұл да олардың медициналық қызметке деген қанағаттануына әсер етеді [8]. PSQ сауалнамасы осы аспектіні бағалауға мүмкіндік береді.

Мысалы, сауалнаманың "қабылдау уақыты" туралы сұрағы науқастардың уақытты үнемдеу тәжірибесін талдауға мүмкіндік береді.

Дәрігер мен науқас арасындағы тиімді коммуникация және медициналық персоналдың кәсіби біліктілігі науқастардың қанағаттанушылығына оң әсер етеді. Қалалық аймақтарда медициналық персоналдың кәсібилігі мен тиімді қарым-қатынасы науқастардың қанағаттанушылық деңгейін арттырады. Дегенмен, ауылдық жерлерде бұл көрсеткіштер төмендеу болуы мүмкін, себебі ауыл тұрғындары көп жағдайда инфрақұрылымның жетіспеушілігін және қызметтердің жеткіліксіз болуын сезінеді. Зерттеулерге сәйкес, респонденттердің шамамен 47,2%-ы жағдайы нашарлағанын, ал 45,9%-ы соңғы үш жыл ішінде денсаулықтарының нашарлағанын атап өткен [9]. Аймақтар арасындағы салыстыру көрсеткендей, қанағаттанушылық деңгейінде айтарлықтай айырмашылықтар бар. Ауылдық жерлерде медициналық қызметтердің жеткіліксіздігі, инфрақұрылымның дамымауы және дәрігерлермен қарым-қатынастың қиындығы науқастардың қанағаттанушылық деңгейін төмендетеді. Бұл жағдай медициналық қызмет көрсету жүйесін жақсартуды қажет ететін маңызды мәселе болып табылады.

Жалпы алғанда, МСАК-ке науқастардың қанағаттанушылығы бірқатар құрылымдық және ұйымдастырушылық факторларға тәуелді. Қолжетімділік, күту уақыты, медициналық персоналдың кәсібилігі мен коммуникациялық дағдылары – науқастардың көрсетілген медициналық қызметке деген көзқарасын айқындайтын негізгі көрсеткіштер. Ауыл мен қала арасындағы айырмашылықтар денсаулық сақтау жүйесіндегі теңсіздікті көрсетіп отыр. Сондықтан амбулаторлық көмектің сапасын арттыру үшін инфрақұрылымды дамыту, кадрлардың кәсіби біліктілігін жетілдіру және тиімді коммуникацияны қалыптастыру маңызды стратегиялық бағыттар ретінде қарастырылуы тиіс. Бұл шаралар науқастардың қанағаттану деңгейін көтеріп қана қоймай, денсаулық сақтау жүйесіне деген сенімділікті де арттырады.

Тұлғааралық және кәсіби факторлар

Науқастардың МСАК қызметіне қанағаттануы көбіне медициналық қызметкерлердің тұлғааралық қарым-қатынас дағдыларына және кәсіби құзыреттілігіне байланысты. Бұл екі фактор көбінесе пациенттің жалпы әсерін, сенім деңгейін және медициналық ұсыныстарды ұстануын айқындайды.

Gu L. et al. Қытайдың ауылдық өңірлерінде жүргізген зерттеуінде дәрігердің коммуникативтік дағдылары науқас сенімінің 42,7%-ын анықтайтынын көрсетті (n=1,059). Сонымен қатар, пациенттердің 68,3%-ы дәрігердің оларды мұқият тыңдауын маңызды деп бағалағанын атап өтті [10].

2023 жылғы BMC Primary Care жариялаған зерттеу (Shaughnessy et al., 2023) сенім деңгейіне әсер ететін үш негізгі факторды атады: (1) дәрігердің клиникалық дәлдігі; (2) шешім қабылдауға науқасты тарту; (3) тұрақтылық пен жауапкершілік. Зерттеу нәтижесінде 74% науқас кәсіби құзыреттілікті – сенімнің басты көзі ретінде атап өткен [11].

Медициналық қызметкерлердің эмпатиялық дағдылары – қанағаттанушылықтың елеулі көрсеткіші. 2024 жылы BMC Medical Education жарияланған жүйелі шолуға сәйкес, эмпатияны дамытатын Балинт топтарына қатысқан медициналық қызметкерлердің 65%-да пациенттермен қарым-қатынас жақсарған [12].

Көптеген елдерде бұл факторларды жақсарту мақсатында МСАК мамандарына арналған оқыту бағдарламалары енгізілуде. Бұл курстар негізінен тиімді коммуникация, клиникалық шешім қабылдау, эмоциялық интеллект және этика салаларын қамтиды. 2023 жылы жүргізілген шолу деректері бойынша, оқыту бағдарламаларына қатысқан дәрігерлер арасында пациент қанағаттанушылығы 13%-ға артқан [13].

Тұлғааралық және кәсіби факторлар – науқастың қанағаттануының негізгі құрамдас бөліктерінің бірі. Медициналық қызметкердің қарым-қатынас стилі, кәсібилігі мен эмпатиясы – науқастың МСАК сапасын бағалауына тікелей әсер етеді. Қазақстан жағдайында бұл факторларды дамыту – денсаулық сақтау жүйесін жақсартудағы маңызды қадамдардың бірі.

Науқастың жеке және әлеуметтік-мәдени ерекшеліктері

Науқастардың жеке және әлеуметтік-мәдени ерекшеліктері медициналық қызметтің сапасын бағалауда, әсіресе МСАК деңгейінде маңызды рөл атқарады. Науқастардың демографиялық және мәдени ерекшеліктері олардың денсаулық сақтау жүйесіне деген көзқарасын, медициналық көмекке қанағаттанушылық деңгейін және осы қызметтерге қатысу ықтималдығын анықтайды.

Жеке ерекшеліктер, атап айтқанда жас, жыныс, білім деңгейі, әлеуметтік-экономикалық жағдайы, медициналық көмекке деген қатынас пен қанағаттанушылыққа тікелей әсер етеді. Зерттеулер көрсеткендей, жас және білім деңгейі жоғары науқастардың медициналық қызметке қанағаттанушылығы жоғары болады. Бұл тұрғыда, Қытайда жүргізілген зерттеу нәтижелері бастауыш білімі бар науқастарға қарағанда орта және жоғары білімі бар науқастардың МСАК-ке қанағаттанушылығы жоғары екенін көрсетті [14].

Әлеуметтік-мәдени ерекшеліктер, соның ішінде мәдениет, этникалық шығу тегі және дәстүрлі емдеу әдістеріне деген сенім, пациенттердің медициналық көмекке деген көзқарасын ғана емес, сонымен қатар олардың қызметке қанағаттану деңгейін де айқындайды. Бұл факторлар, әсіресе МСАК деңгейінде, пациенттердің медициналық қызметтерді іздеу, қабылдау және оларға сенім білдіру тәсілдеріне әсер етеді.

Мысалы, Вьетнамда жүргізілген зерттеу этникалық аз топтардың 56,6%-ы дәстүрлі емдеу әдістерін бірінші кезекте қолданатынын, ал тек 43,4%-ы заманауи медициналық көмекті таңдағанын көрсетті [15].

Бұл олардың дәстүрлі медицинаға деген сенімінің жоғары екенін және МСАК қызметтеріне жүгінудің төмен болу себептерінің бірі екенін айқындайды.

Ұлыбританияда жүргізілген кең ауқымды зерттеу бастапқы медициналық көмектегі этникалық айырмашылықтарға байланысты науқастардың қанағаттану деңгейлерінде айтарлықтай алшақтықтар бар екенін көрсетті. Атап айтқанда, афро-кариб және оңтүстік-азиялық текті пациенттер жергілікті медициналық қызмет көрсетушілерге деген сенімнің төмендігіне және мәдени сәйкессіздікке байланысты төмен баға берген [16]. Бұл этникалық топтар мен медициналық ұйымдар арасындағы мәдени кедергілерді жеңудің маңыздылығын көрсетеді.

Мәдениет науқастың дәрігермен қарым-қатынасын да анықтайды. Мысалы, Индонезияда жүргізілген зерттеу дәрігер мен науқас арасындағы қарым-қатынас стилінің науқастардың қанағаттанушылығына айтарлықтай әсер ететінін анықтады. Зерттеу нәтижелері көрсеткендей, дәстүрлі, біржақты қарым-қатынас стилі науқастардың қанағаттанушылығын төмендетуі мүмкін, ал серіктестікке негізделген, екіжақты қарым-қатынас стилі қанағаттанушылық деңгейін арттырады [17].

Кесте 1 - Науқастардың медициналық қызмет көрсету сапасына қанағаттануына әсер ететін факторлар

Факторлар	Әсер ететін аспектілер	Пациенттердің қанағаттануына ықпалы
Құрылымдық факторлар	Қызметтің қолжетімділігі, күту уақыты, медициналық персоналдың кәсібилігі	Қанағаттанушылықтың негізі — қызметтің ұйымдастырылуы мен қолжетімділігі
Тұлғааралық факторлар	Дәрігердің коммуникативтік дағдылары, эмпатия	Сенім деңгейін және қызметке қанағаттану дәрежесін арттырады
Кәсіби факторлар	Клиникалық дәлдік, шешім қабылдауға пациентті тарту	Қызметтің сапасына деген сенімді арттырады
Әлеуметтік-мәдени факторлар	Мәдениет, этникалық ерекшеліктер, дәстүрлі емдеу әдістеріне сенім	Науқастардың медициналық қызметтерді қабылдау мен оған сенім білдіруіне әсер етеді

Талқылау

Шолу нәтижесі көрсеткендей, білімі жоғары науқастар медициналық қызметке көбірек қанағаттанатындығын көрсетті. Ал дәстүрлі емдеу әдістеріне сенімі жоғары науқастар МСАК қызметтеріне аз жүгінеді. Әлеуметтік-мәдени факторлар, соның ішінде этникалық шығу тегі мен мәдениет, науқастар мен медициналық қызметкерлер арасындағы қарым-қатынастың сапасын да айқындайды. Әр елде медициналық көмекке деген сенім мен қанағаттанушылық деңгейі мәдени ерекшеліктер мен дәстүрлерге байланысты өзгеріп отырады. Осылайша, медициналық қызметтердің сапасын жақсарту үшін әртүрлі әлеуметтік-мәдени топтардың қажеттіліктері мен ерекшеліктерін ескеру маңызды болып табылады.

Науқастардың қанағаттанушылығы денсаулық сақтау жүйесінің тиімділігін бағалаудың маңызды көрсеткіші болып табылады. Қанағаттанушылық деңгейі медициналық қызмет көрсету сапасын жақсартуға бағытталған шаралар қабылдау үшін қажетті деректерді ұсынады. Әр түрлі зерттеулер пациенттердің қанағаттанушылығын анықтауда сауалнама және басқа бағалау құралдарын қолдануды ұсынған. Мысалы, науқастардың медициналық қызмет көрсету сапасына деген көзқарастарын түсіну мақсатында арнайы сауалнамалар әзірленіп, олардың көмегімен қызмет көрсету сапасын жақсарту бойынша тиімді әдістер ұсынылған [18].

Сонымен, МСАК деңгейінде көрсетілетін медициналық көмекті тұтынушылардың қанағаттанушылығы әртүрлі факторларға, оның ішінде медициналық қызметтердің сапасына, медициналық қызметкерлермен өзара әрекеттесуге, сонымен қатар қызмет көрсету жағдайларына тәуелді. Бұл факторларды есепке алу денсаулық сақтау саласындағы қызметтерді жетілдіруге, әсіресе әлеуметтік және мәдени ерекшеліктерді ескере отырып, тиімді шешімдер қабылдауға мүмкіндік береді [19, 20]. Сондай-ақ, зерттеулер көрсеткендей, әлеуметтік және мәдени факторлар, аймақтық ерекшеліктер, науқастардың қанағаттанушылық деңгейіне елеулі әсер етеді. Атап айтқанда, ауылдық және қала аймақтарындағы жағдайлар науқастардың медициналық қызмет көрсету сапасын қалай бағалайтынын айқындайды [21].

Зерттеу нәтижелері медициналық қызмет көрсету сапасын арттыру бағыттары мен мүмкіндіктерін айқындауға көмектеседі. Сондықтан науқастардың қанағаттанушылығын үнемі бағалап отыру денсаулық сақтау жүйесін жетілдірудің маңызды аспектісі болып табылады.

Қорытынды

Медициналық қызмет көрсету сапасына науқастардың қанағаттану деңгейі әр түрлі құрылымдық, тұлғааралық және әлеуметтік-мәдени факторларға байланысты қалыптасады. Бұл шолу МСАК қызметі бойынша қолжетімділік, медициналық персоналдың кәсіби біліктілігі, уақыт тиімділігі және қарым-қатынас дағдылары секілді факторлардың маңыздылығын айқындады.

Әлеуметтік-мәдени факторлар, сондай-ақ әртүрлі демографиялық топтар арасындағы айырмашылықтар да пациенттердің қанағаттану деңгейін анықтайды. Қазіргі уақытта медициналық қызметтердің сапасын бағалау тек техникалық және ұйымдастырушылық аспектілермен шектелмей, науқастардың субъективті тәжірибесін де қамтуы тиіс.

Бұл салада зерттеулер мен іс-шаралар, әсіресе әлеуметтік және мәдени тұрғыдан әртүрлі науқастар үшін қызмет сапасын жақсартуға бағытталған стратегияларды дамыту үшін маңызды.

Мүдделер қақтығысы. Жоқ.

Қаржыландыру. Жоқ.

Авторлардың қосқан үлесі. Концептуализация - Н.Т.; әдістеме - Г.Д.; тексеру - О.Ғ., А.У.; ресми талдау - Н.Т., Р.К., С.К., А.М.; жазу (түпнұсқа жобалық дайындық) - Н.Т., А.У.; жазу (шолу және редакциялау) - А.У., О.Ғ., Г.Д.

Әдебиет

1. Xie, W., Xu, H. (2023). Correlation between patient satisfaction and experience in primary care facilities: A cross-sectional study in China. primary care, 5(6), 81-87. https://francis-press.com/uploads/papers/w2rfCg8nreOCNpcKrq2U3Z2OY49iOzgd

X4k3LzCm.pdf

2. Ismail, A., Gan, Y. N., Ahmad, N. (2020). Factors associated with patient satisfaction towards pharmacy services among out-patients attending public health clinics: Questionnaire development and its application. Plos one, 15(11), e0241082. https://doi.org/10.1371/journal.pone.0241082

3. Naeem, B., Nasim, J., Anwar, A., Noor, S., Arshad, A., Khan, M. Z., Shah, I. A. (2024). Assessment of parental satisfaction with paediatric health services in public sector tertiary hospitals within a low-income setting using Patient Satisfaction Questionnaire (PSQ-18). BMJ Paediatrics Open, 8(1), e002418. https://doi.org/10.1136/bmjpo-2023-002418

4. Alshrbaji, M., Mohammed, M., Shamayleh, A. (2022, February). The impact of total quality management and perceived service quality on patient satisfaction in healthcare: a systematic review. In 2022 Advances in Science and Engineering Technology International Conferences (ASET) (pp. 1-6). IEEE. https://doi.org/10.1109/ASET53988.2022.9734872

5. Bancsik, K., Daina, M. D., Ghitea, T. C., Bancsik, R., Daina, L. G. (2024). Current Advances in Patient-Perceived Quality Assessment Within Romanian Healthcare. Cureus, 16(9). https://www.cureus.com/articles/288871-current-advances-in-patient-perceived-quality-assessment-within-romanian-healthcare.pdf

6. Joshi, V., Dev, R., Tripathy, N. (2021). Patient satisfaction survey: A gateway to quality improvement in primary healthcare in the IAF. Indian Journal of Aerospace Medicine. https://doi.org/10.25259/ijasm_29_2021

7. Ware, J. E. (1976). Development and validation of scales to measure patient satisfaction with health care services. Southern Illinois University [School of Medicine].

8. Dansky, K. H., Miles, J. (1997). Patient satisfaction with ambulatory healthcare services: waiting time and filling time. Journal of Healthcare Management, 42(2), 165-177. https://journals.lww.com/jhmonline/abstract/1997/04000/Patient_Satisfaction_with_Ambulatory_Healthcare.3.aspx

9. Turgambaeva, A., Tulegenova, A., Ibraev, S., Rimantas, S., Alzhanova, A., Ospanova, D., Toleugali, M. (2024). satisfaction with the quality and availability of medical services in rural areas of kazakhstan. Georgian medical news, (356), 66-73. https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/39855165/

10. Gu, L., Tian, B., Xin, Y., Zhang, S., Li, J., Sun, Z. (2022). Patient perception of doctor communication skills and patient trust in rural primary health care: the mediating role of health service quality. BMC Primary Care, 23(1), 255. https://doi.org/10.1186/s12875-022-01826-4

11. Shaughnessy, A. F., Vicini, SJ, A., Zgurzynski, M., O'Reilly-Jacob, M., Duggan, A. P. (2023). Indicators of the dimensions of trust (and mistrust) in early primary care practice: a qualitative study. BMC Primary Care, 24(1), 150. https://doi.org/10.1186/s12875-023-02098-2

12. Gong, B., Zhang, X., Lu, C., Wu, C., Yang, J. (2024). The effectiveness of Balint groups at improving empathy in medical and nursing education: a systematic review and meta-analysis of randomized controlled trials. BMC Medical Education, 24(1), 1089. https://doi.org/10.1186/s12909-024-06098-3

13. Boissy, A., Windover, A. K., Bokar, D., Karafa, M., Neuendorf, K., Frankel, R. M., Rothberg, M. B. (2016). Communication skills training for physicians improves patient satisfaction. Journal of general internal medicine, 31, 755-761. https://doi.org/10.1007/s11606-016-3597-2

14. Li, H., Swe, K. M. M., Jabbar, M. A., Ching, S. M. (2023). Patients' satisfaction on primary healthcare services in China and its associated factors during COVID-19 pandemic: A cross-sectional study. Malaysian family physician: the official journal of the Academy of Family Physicians of Malaysia, 18, 4. https://doi.org/10.51866/oa.194

15. Tran, B. X., Nguyen, N. K., Nguyen, L. P., Nguyen, C. T., Nong, V. M., Nguyen, L. H. (2015). Preference and willingness to pay for traditional medicine services in rural ethnic minority community in Vietnam. BMC Complementary and Alternative Medicine, 16, 1-8. https://doi.org/10.1186/s12906-016-1010-7

16. Magadi, J. P., Magadi, M. A. (2022). Ethnic inequalities in patient satisfaction with primary health care in the UK: evidence from recent General Practitioner Patient Surveys (GPPS). medRxiv, 2022-06. https://doi.org/10.1101/2022.06.20.22276629

17. Cipta, D. A., Andoko, D., Theja, A., Utama, A. V. E., Hendrik, H., William, D. G., Lumbuun, N. (2024). Culturally sensitive patient-centered healthcare: a focus on health behavior modification in low and middle-income nations—insights from Indonesia. Frontiers in Medicine, 11, 1353037.

18. Надыров, К. Т. (2023). Анализ удовлетворенности пациентов качеством медицинских услуг в сети первичной медико-санитарной помощи как основных провайдеров услуг здравоохранения. Journal of Health Development, 1(50), 4-13. https://scholar.archive.org/work/j4b7uudnjnfmhnjzszwa7je2mu/access/wayback/https://jhdkz.org/index.php/jhd/article/download/249/116

Nady`rov, K. T. (2023). Analiz udovletvorennosti pacientov kachestvom medicinskix uslug v seti pervichnoj mediko-sanitarnoj pomoshhi kak osnovny`x provajderov uslug zdravooxraneniya (Analysis of patient satisfaction with the quality of medical services in the primary health care network as the main providers of health services) [in Russian]. Journal of Health Development, 1(50), 4-13. https://scholar.archive.org/work/j4b7uudnjnfmhnjzszwa7je2mu/access/wayback/https://jhdkz.org/index.php/jhd/article/download/249/116

19. Свинтицкая, А. В., Юровских, К. С., Костров, В. И. (2021). Оценка удовлетворенности жителей Тюменской области качеством и условиями оказания медицинской помощи в первичном звене здравоохранения. Университетская медицина Урала, 7(4), 79-81. https://elibrary.ru/item.asp?id=47849514

Svinticzkaya, A. V., Yurovskix, K. S., Kostrov, V. I. (2021). Ocenka udovletvorennosti zhitelej Tyumenskoj oblasti kachestvom i usloviyami okazaniya medicinskoj pomoshhi v pervichnom zvene zdravooxraneniya (Assessment of satisfaction of residents of the Tyumen region with the quality and conditions of medical care in primary health care) [in Russian]. Universitetskaya medicina Urala, 7(4), 79-81. https://elibrary.ru/item.asp?id=47849514

20. Chargaziya, L. D., Shelegova, D. A., Vyskochkov, V. S., Tyufilin, D. S., Shibalkov, I. P., Deev, I. A., Kobyakova, O. S. (2023). Development and Validation of the One-Factor Questionnaire "Patient Satisfaction with Medical Care". Annals of the Russian academy of medical sciences, 78(3), 185-193. https://vestnikramn.spr-journal.ru/jour/article/view/2254

21. Chukwuemeka, A. N., Akinsolu, F. T., Adekola, M. B., Olagunju, M. T., Abodunrin, O. R., Adewole, I. E., Ezechi, O. C. (2024). Assessing Patient Satisfaction in Ibadan South-west Region of Oyo State, Nigeria. medRxiv, 2024-03. https://doi.org/10.1101/2024.03.04.24303744

Факторы, влияющие на удовлетворенность пациентов качеством медицинских услуг

Тулебаева Н.С. [1], Умбетжанова А.Т. [2], Дербисалина Г.А. [3], Кисикова С.Д. [4],
Сулейменова Р.К. [5], Мырзагалиева А.М. [6], Оразова Г.Ұ. [7]

[1] Магистрант кафедры общественного здравоохранения и гигиены, Медицинский университет Астана, Астана, Казахстан
[2] Доцент кафедры общей врачебной практики с курсом доказательной медицины, Медицинский университет Астана, Астана, Казахстан
[3] Заведующая кафедрой общей врачебной практики с курсом доказательной медицины, Медицинский университет Астана, Астана, Казахстан
[4] Советник директора, Больница Медицинского центра Управления делами Президента Республики Казахстан, Астана, Казахстан
[5] Заведующая кафедрой общественного здравоохранения и гигиены, Медицинский университет Астана, Астана, Казахстан
[6] Старший преподаватель кафедры общественного здравоохранения и гигиены, Медицинский университет Астана, Астана, Казахстан
[7] Научный руководитель, доцент исследователь кафедры общественного здравоохранения и гигиены, Медицинский университет Астана, Астана, Казахстан

Резюме

Исследование удовлетворенности качеством медицинских услуг является одним из важных аспектов современной системы здравоохранения. Актуальность данной темы заключается в том, что понимание потребностей и ожиданий пациентов позволяет улучшить качество медицинских услуг. Удовлетворенность пациентов отражает не только эффективность оказания медицинской помощи, но и дает возможность оценить ее доступность и безопасность.

Кроме того, данное исследование способствует совершенствованию стандартов в сфере здравоохранения и укреплению пациент-ориентированного подхода. В мировой практике повышение качества медицинских услуг осуществляется с учетом мнения пациентов, поэтому развитие подобных исследований в Казахстане также является важным. В настоящее время в медицинских организациях применяются различные методы определения уровня удовлетворенности пациентов, среди которых опросы, интервью и методы статистического анализа. Эти подходы помогают медицинским учреждениям глубже понять потребности пациентов и улучшить качество обслуживания.

Поскольку эффективность системы здравоохранения напрямую связана с качеством медицинских услуг, систематическое изучение удовлетворенности пациентов позволяет оценить результативность проводимых реформ в сфере здравоохранения. Кроме того, для повышения эффективности работы медицинских организаций необходимо внедрение практики принятия управленческих решений с учетом мнения пациентов. Таким образом, определение уровня удовлетворенности качеством медицинских услуг является важной частью устойчивого развития системы здравоохранения и повышения благополучия населения.

Ключевые слова: удовлетворенность пациентов, качество медицинских услуг, опросы в сфере здравоохранения, доступность медицинских услуг, исследования в сфере здравоохранения, оценка качества медицинской помощи, менеджмент в здравоохранении.

Factors affecting patient satisfaction with the quality of medical services

Nurgul Tulebayeva [1], Ayagoz Umbetzhanova [2], Gulmira Derbissalina [3], Saule Kisikova [4],
Rosa Suleimenova [5], Alfiya Myrzagaliyeva [6], Galiya Orazova [7]

[1] Master's student of the Department of Public Health and Hygiene, Astana Medical University, Astana, Kazakhstan
[2] Associate Professor of the Department of General practice with a course of evidence-based medicine, Astana Medical University, Astana, Kazakhstan
[3] Head of the Department of General practice with a course of evidence-based medicine, Astana Medical University, Astana, Kazakhstan
[4] Advisor to the Director, Medical Centre Hospital of President's Affairs Administration of The Republic of Kazakhstan, Astana, Kazakhstan
[5] Head of the Department of Public Health and Hygiene, Astana Medical University, Astana, Kazakhstan.
[6] Senior lecturer of the Department of Public Health and Hygiene, Astana Medical University, Astana, Kazakhstan
[7] Supervisor of a Master's student, Associate professor-researcher of the Department of Public Health and Hygiene, Astana Medical University, Astana, Kazakhstan

Abstract

Researching patient satisfaction with the quality of medical services is one of the key aspects of the modern healthcare system. The relevance of this topic lies in the fact that understanding patients' needs and expectations enables the improvement of medical service quality. Patient satisfaction not only reflects the effectiveness of medical care but also allows for an assessment of its accessibility and safety. Moreover, this study contributes to enhancing healthcare standards and strengthening the patient-centered approach.

Globally, improving the quality of medical services is based on considering patients' opinions, making the development of similar research in Kazakhstan essential. Currently, various methods are used in healthcare organizations to determine patient satisfaction levels, including surveys, interviews, and statistical analysis methods. These approaches help medical institutions gain a deeper understanding of patients' needs and improve service quality. Since the efficiency of the healthcare system is directly linked to the quality of medical services, systematically studying patient satisfaction provides an opportunity to evaluate the effectiveness of healthcare reforms. Additionally, to improve the performance of medical institutions, it is necessary to implement decision-making practices that consider patient feedback. Thus, assessing patient satisfaction with the quality of medical services is a crucial component of the sustainable development of the healthcare system and the overall well-being of the population.

Keywords: patient satisfaction, quality of health care, health care surveys, health services accessibility, health services research, medical care evaluation, hospital administration.