

# РЕЗУЛЬТАТЫ ИЗУЧЕНИЯ МНЕНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ГОРОДА СУРГУТА О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

**Ю. М. Салманов, В. И. Ершов, И. А. Тюрина**

Целью исследования явилось изучение мнения населения г. Сургута о деятельности службы скорой медицинской помощи. Представлены результаты анкетного опроса 6 380 пациентов службы скорой медицинской помощи г. Сургута. Из числа опрошенных респондентов 97,9 % полностью удовлетворены работой службы скорой медицинской помощи. Из числа обратившихся по поводу обострения хронического заболевания – 77 % респондентов предпочитают службу скорой медицинской помощи обращению в территориальную поликлинику. Полученные материалы свидетельствуют о том, что скорая медицинская помощь используется населением в качестве экспресс-альтернативы амбулаторно-поликлиническому приему территориальной поликлиники, что указывает на необходимость дальнейшей работы по совершенствованию организации неотложной медицинской помощи.

**Ключевые слова:** скорая медицинская помощь, статистические данные, показатели.

## ВВЕДЕНИЕ

Одним из приоритетных направлений государственной программы Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Развитие здравоохранения на 2014–2020 годы» является модернизация службы скорой медицинской помощи (СМП). Система оказания СМП в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре (ХМАО – Югра) предусматривает в том числе и взаимодействие служб СМП и службы неотложной медицинской помощи (НМП) амбулаторно-поликлинического звена. С 2014 г. в ХМАО – Югре организована работа отделений (кабинетов) НМП [1–6].

Совершенствование службы СМП в ХМАО – Югре, в том числе организации системы переадресации вызовов по неотложным состояниям в территориальные амбулаторно-поликлинические учреждения позволило улучшить показатели оперативности и качества оказания СМП в экстренной форме. Вместе с тем, на недостаточном уровне обеспечена преемственность в работе СМП и амбулаторно-поликлинического звена, что приводит к необоснованному увеличению нагрузки на СМП.

**Цель работы** – изучение мнения населения г. Сургута о деятельности службы СМП для последующей ее оптимизации.

## МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ

Изучение мнения населения г. Сургута о деятельности службы СМП проводилось методом анкетного опроса. Респондентам предлагали ответить на 9 вопросов (пол, возраст, социальный статус опрошиваемого, причина вызова бригады СМП и другие вопросы, связанные с деятельностью станции СМП). Анкетирование проводилось в течение 2015 г. Общее количество респондентов составило 6 380 человек – 18,3 % от всего числа лиц, обслуженных бригадами СМП за период проведения опроса. Опрос респондентов осуществлялся сплошным методом медицинскими работниками бригад СМП на вызовах при условии нахождения пациента в удовлетворительном или в состоянии средней степени тяжести, а также путем заполнения анкеты пациентом лично.

## РЕЗУЛЬТАТЫ И ИХ ОБСУЖДЕНИЕ

Распределение респондентов по полу составило: мужчин – 32,8 %, женщин – 67,2 %. Респондентов в возрасте до 20 лет – 4,9 %, от 21 до 40 лет – 50,2 %, от 41 до 60 лет – 27,0 %, старше 60 лет – 17,9 %.

Из числа опрошенных 97,9 % ответили, что удовлетворены полностью работой службы СМП, 1,7 %

## SURGUT RESIDENTS SURVEY ON THE AMBULANCE SERVICE PERFORMANCE

**Yu. M. Salmanov, V. I. Ershov, I. A. Tyurina**

The study objective is to determine the public opinion of Surgut residents concerning the ambulance service performance. 6,380 patients of Surgut Ambulance Service have been surveyed. Out of them 97.9 % are fully satisfied with the ambulance performance. Out of those who have called the ambulance due to acute chronic disease exacerbation 77 % respondents opt for the ambulance service, not the local polyclinic. The results indicate that the population treats the Ambulance Service as an express alternative to a visit to their local polyclinic. It emphasizes the need to further improve the ambulance service coordination.

**Keywords:** ambulance, statistical data, indicators.

удовлетворены частично, 0,1 % не удовлетворены работой бригад СМП и 0,4 % затруднились ответить на данный вопрос. Мы согласны с мнением Е. В. Геращенко и соавт. [7], что качество медицинской помощи оценивается пациентами субъективно и зависит от

степени внимания к больному или пострадавшему.

Причины обращения в службу СМП по поводу обострения хронического заболевания представлены на рисунке.



Рис. Ответы респондентов на вопрос «Почему Вы в случае заболевания не обратились в поликлинику?»

Как следует из результатов опроса, среди обратившихся в службу СМП по поводу обострения хронического заболевания на вопрос анкеты «Почему вы в случае заболевания не обратились в территориальную поликлинику?» – 77 % ответили, что бригада СМП после звонка на «03» прибывает по месту вызова в соответствии с установленными нормативами времени, 16 % пациентов отметили проблемы с записью на прием к участковому врачу, 5 % указали на удаленность территориальной поликлиники от места проживания, 2 % респондентов обратились в службу СМП в связи с отсутствием страхового полиса.

Полученные материалы свидетельствуют о том, что служба СМП используется населением в качестве экспресс-альтернативы амбулаторно-поликлиническому приему территориальной поликлиники. Данное обстоятельство снижает результативность службы СМП и увеличивает время прибытия СМП к пациентам, нуждающимся в экстренной медицинской помощи, особенно в «пиковые часы». Аналогичные результаты получили Е. В. Геращенко и соавт. [7], которые указывают, что из числа лиц с хроническими заболеваниями 69,3 % опрошенных в случае обо-

стрения заболевания обращаются в службу СМП. При этом О. И. Иванинский [8] отмечает, что 87,5 % респондентов предпочитают вызов СМП ожиданию прихода врача поликлиники.

## ВЫВОДЫ

Таким образом, очевидно, что при организации НМП в условиях территориальных амбулаторно-поликлинических учреждений необходимо:

- проводить разъяснительную работу среди населения о целях, задачах и возможностях создаваемых служб оказания НМП;
- формировать представление у прикрепленного населения о показаниях вызова бригады СМП или НМП;
- наращивать мощность территориальных амбулаторно-поликлинических учреждений по количеству бригад НМП в смену, что представляется актуальным для целей повышения эффективности и снижения нагрузки на службу СМП и, как следствие, рационального использования ресурсов здравоохранения РФ.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Об организации оказания неотложной медицинской помощи в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре : приказ Департамента здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 07.04.2014 № 221.
2. О внесении изменений в приказ Департамента здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 07.04.2014 № 221 «Об организации оказания неотложной медицинской помощи в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» : приказ Департамента здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 26.03.2015 № 267.
3. Сульдин А. М., Ершов В. И., Салманов Ю. М., Опыт организации оказания неотложной медицинской помощи населению на территории города Сургута в 2014 году // Здравоохранение Югры : науч.-практич. журн. 2015. № 4. С. 13–17.

4. Сульдин А. М., Ершов В. И., Салманов Ю. М., Анализ возрастной структуры переадресации вызовов по поводу неотложных состояний станцией скорой медицинской помощи города Сургута в 2014 году // Здравоохранение Югры : науч.-практич. журн. 2015. № 4. С. 34–38.
5. Сульдин А. М., Ершов В. И., Салманов Ю. М., Анализ ритма переадресации вызовов по поводу неотложных состояний станцией скорой медицинской помощи города Сургута в 2014 году // Здравоохранение Югры : науч.-практич. журн. 2015. № 4. С. 40–44.
6. Сульдин А. М., Салманов Ю. М. О взаимодействии БУ «Сургутская городская клиническая станция скорой медицинской помощи с амбулаторно-поликлиническими учреждениями города по обращениям населения с неотложными состояниями // Медицинская наука и образование Урала : рецензир. науч.-практич. журн. 2015. № 3. С. 121–123.
7. Геращенко Е. В., Карипиди Р. К., Губарев С. В. Изучение мнения сельского населения Краснодарского края об организации и качестве оказания скорой медицинской помощи // Кубан. науч. мед. вестн. 2013. № 5 (140). С. 66–69.
8. Иванинский О. И. Результаты социологического опроса по вопросам организации оказания неотложной и скорой медицинской помощи сельскому населению // Вестн. Алтай. науки. 2014. № 4. С. 248–250.

**СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ**

**Салманов Юнус Магамедганифович** – заместитель руководителя медицинской организации по медицинской части Сургутской городской клинической станции скорой медицинской помощи; e-mail: yunus.salmanov@yandex.ru

**Ершов Владимир Иванович** – главный врач Сургутской городской клинической станции скорой медицинской помощи; e-mail: yunus.salmanov@yandex.ru.

**Тюрина Ирина Александровна** – кандидат медицинских наук, доцент кафедры патофизиологии и общей патологии Медицинского института, Сургутский государственный университет; e-mail: ir\_tyurina@mail.ru.

**ABOUT THE AUTHORS**

Salmanov Yunus Magamedganifovich – Vice Director for Medical Affairs, Surgut Clinical Ambulance Station; e-mail: yunus.salmanov@yandex.ru.

Ershov Vladimir Ivanovich – Chief Physician, Surgut Clinical Ambulance Station; e-mail: yunus.salmanov@yandex.ru.

Tyurina Irina Alexandrovna – PhD (Medicine), Associate Professor, Department of Pathophysiology and General Pathology, Medical Institute, Surgut State University; e-mail: ir\_tyurina@mail.ru.