

УДК 614.253.8

https://doi.org/10.33619/2414-2948/86/29

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПАЦИЕНТОВ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ НА ПРИМЕРЕ ГОРОДА ОШ

©Исмаилова Ф. У., ORCID: 0000-0001-9553-650X, SPIN-код: 8392-5966,
Ошский государственный университет, г. Ош, Кыргызстан, kafedrafatima@gmail.com
©Каратаев М. М., ORCID: 0000-0002-6424-6283, SPIN-код: 2664-6237, д-р мед. наук,
Кыргызская государственная медицинская академия им. И.К. Ахунбаева,
г. Бишкек, Кыргызстан karataev_62@mail.ru

PATIENTS' SATISFACTION WITH THE QUALITY OF EMERGENCY MEDICAL CARE SERVICE IN THE EXAMPLE OF OSH CITY

©Ismailova F., ORCID: 0000-0001-9553-650X, SPIN-code: 8392-5966,
Osh State University, Osh, Kyrgyzstan, kafedrafatima@gmail.com
©Karataev M., ORCID: 0000-0002-6424-6283, SPIN-code: 2664-6237,
Dr. habil., I.K. Akhunbaev Kyrgyz state medical academy,
Bishkek, Kyrgyzstan karataev_62@mail.ru

Аннотация. В данной статье представлено исследование по изучению удовлетворенности пациентов качеством оказываемой скорой медицинской помощи в условиях центра экстренной медицинской помощи г. Ош. Повышение удовлетворенности пациентов качеством оказываемой медицинской помощи является одной из основных задач, стоящих перед любым медицинским учреждением. Выявление проблем и недостатков в организации первичной медицинской помощи населению поможет своевременно реагировать и корректировать их, и являются одним из действенных механизмов повышения качества медицинской помощи. С этой целью проведен социологический опрос населения о качестве оказанной медицинской помощи бригадами скорой медицинской помощи (СМП), работе диспетчерского отдела, материально-техническом обеспечении центра экстренной медицинской помощи г. Ош. По результатам исследования выявлено преобладание женщин (65,8%) часто обращающихся за услугами СМП. Среди опрошенных 24% выразили недовольство работой диспетчерского отдела «103», 37% пациентов оказались не удовлетворены работой бригад СМП и 40% респондентов были не удовлетворены материально-техническим оснащением и лекарственным обеспечением бригад СМП. В числе причин недовольства пациентов были указаны отсутствие получения доступной информации о состоянии своего здоровья, оказываемой медицинской помощи бригадой СМП, невежливое отношение к пациентам. Отмечены необходимость разработки и внедрения единого стандартизированного опросника для пациентов, пользующихся услугами СМП для контроля качества оказываемой медицинской помощи, что поможет выявить недостатки в работе станций СМП и рекомендовать меры для решения проблем.

Abstract. The article presents a study on patients' satisfaction with the quality of emergency ambulance medical care service in Osh city. Improving the patients' satisfaction with the quality of medical care is a key goal of any healthcare organizations. Identifying and resolving the problems (shortcomings) in conducting emergency medical care to people in timely manner is one of the effective mechanisms in quality improvement of the medical care system. An analysis is made of the findings of a survey of population views on the state and the quality of emergency (ambulance) medical care center of Osh city, on the work of it's the dispatch unit (call center) and on the level of

its technical/equipment capacity. The survey shows the prevalence of women (65.8%) who are actively using the service of emergency medical care. Among the respondents, 24% expressed their dissatisfaction with the work of dispatch unit “103”, and 37% of patients have responded that they are unsatisfied with the work of the ambulance, and 40% of the respondents were expressed their dissatisfaction with the level of technical/equipment capacity and medications provided by the ambulance unit. Among the other reasons for patients’ dissatisfaction were the lack of information provided on medical condition of the patients, the overall inadequate medical assistance provided by the emergency ambulance service, and lack of professional attitude or rude behavior toward the patients. To evaluate the quality of the work of ambulance service, the study underlines the necessity of developing and implementing a standardized questionnaire for the patients which allows to identify shortcomings and develop recommendations to the problems of the ambulance service.

Ключевые слова: удовлетворенность пациентов, анкетирование, скорая помощь, бригада, фельдшер, качество медицинских услуг.

Keywords: patients’ satisfaction, survey, emergency ambulance, medical service, paramedic, quality of medical service.

Сегодня в условиях поиска новых подходов к повышению качества оказания медицинских услуг, мнения пациентов могут служить одним из критериев в комплексной оценке деятельности медицинской организации. Результаты изучения удовлетворенности качеством предоставляемых услуг достаточно точно отражают позитивные и негативные тенденции, позволяют выявить факторы, снижающие удовлетворенность пациентов медицинским обслуживанием [1, 2]. Это позволяет своевременно принимать корректирующие меры и служит объективным основанием при принятии решений руководством учреждения [3].

В настоящее время оценка удовлетворенности осуществляется с использованием социологического подхода, который состоит в изучении мнения пациентов о различных аспектах качества медицинской помощи на основании анкетирования. В условиях процесса улучшения качества предоставляемых медицинских услуг изложенный подход все больше вызывает интерес у специалистов в области организации здравоохранения [4].

Для контроля качества медицинских услуг учитывается 4 важных аспекта: профессиональных (квалификация врача) - выполнение технологий лечебно-диагностического процесса; оптимальности использования ресурсов; риска для пациента; а также удовлетворенности пациента оказанной медицинской помощью [5].

Другие исследования показали, что навыки общения врачей с точки зрения их отношения к пациентам, объяснения условий, уровень оказания помощи, поддержки, уважения к предпочтениям пациентов и вовлечения пациентов в процесс принятия решений являются влиятельными факторами. В дополнение к этому, общение, сочувствие и забота со стороны персонала лечебного учреждения в большей степени влияют на уровень удовлетворенности [6].

Дженкинсон К. (2002) и Ахмед И. (2011) уверяют, что удовлетворенность пациента определяет поведение по отношению к медицинской помощи; но Мохан относит к удовлетворенности эмоции, чувства и восприятие. Однако другие авторы упоминают, что понятие удовлетворенности определяется уровнем ожидания пациентов в отношении к идеальной помощи и восприятием реальной медицинской помощи [7-9].

Несмотря на отсутствие точного определения, и методов оценки удовлетворенности, медицинские организации все чаще включают результаты оценки удовлетворенности пациентов в разработке стратегии контроля качества и повышения эффективности [6]. Например, оценка удовлетворенности пациентов для всех больниц Франции стала обязательным, начиная с 1996 года; и далее последовала волна исследований, которые были направлены на определение значения удовлетворенности и разработку стандартизированных методов ее оценки [10, 11]. Департамент здоровья Англии обязала каждый год проводить опросы среди пациентов; параллельно в Швейцарии местное управление по улучшению качества порекомендовала использовать опросы в целях сбора данных по оказанным медицинским услугам [12]. Удовлетворенность пациента может внести важную информацию в оценку качества оказанной медицинской помощи, которая не может быть измерена путем мониторинга клинических показателей [13].

Одним из наиболее показательных примеров исследования удовлетворенности пациентов с целью планирования мероприятий по развитию медицинской организации является пятилетняя деятельность Cleveland Clinic (Кливлендская клиника, США) [14], которая, в результате адекватного менеджмента, направленного на реализацию пациент-ориентированного подхода, на сегодняшний день занимает ведущие позиции в рейтингах США по уровню удовлетворенности медицинских организаций [15]. При реализации такого подхода в организации здравоохранения используются классические принципы управления, описанные Анри Фойодем в 1916 г. [16]. Согласно данным принципам какие-либо действия по развитию организации подразумевают оценку исходной ситуации, планирование и проведение мероприятий по усовершенствованию и, наконец, измерение результата принятых мер и разработку дальнейших мероприятий, при этом для медицинской организации наиболее эффективным инструментом для оценки исходных и конечных уровней является измерение удовлетворенности пациентов качеством оказания помощи с использованием опросников [17].

История изучения удовлетворенности населения качеством медицинской помощи началась в 1870-х годах, и на сегодняшний день существует огромное количество инструментов для его оценки, однако среди них нет унифицированного и стандартизированного метода, который был доступен на нескольких языках и применялся на государственном уровне, что определяет актуальность систематизации различных способов измерения удовлетворенности [18].

Данная проблема является актуальной и требует необходимости дальнейшего исследования, что в перспективе будет способствовать контролю качества деятельности медицинских организаций и совершенствованию подходов в организации медицинской помощи с учетом выявленных недостатков.

Цель исследования: Изучение мнения пациентов о качестве медицинской помощи, оказываемой центром экстренной медицинской помощи города Ош.

Материал и методы исследования

Проведено социологическое исследование среди жителей г. Ош, которые пользовались медицинскими услугами центра экстренной медицинской помощи (ЦЭМП). Исследование проводилось в 2022 году с марта по май. Объектом исследования были пациенты в возрасте старше 18 лет. Сбор статистического материала проводился методом выборочного анонимного анкетирования, с согласия пациентов, по специально разработанной анкете по изучению удовлетворенности населения качеством оказанной скорой медицинской помощи.

До начала исследования проведен анализ информационных порталов и литературных источников, рассмотрены анкеты и изучены вопросы для выявления уровня

удовлетворенности пациентов медицинской помощью, определены количество и содержание вопросов в данной анкете. Вопросы должны быть ясными и доступными для понимания и должны отражать основные медицинские и организационные показатели. Таким образом, в анкету было включено 16 вопросов. После сбора паспортных данных изучались и оценивались следующие переменные: причина обращения за СМП, работа диспетчерского отделения, своевременность приезда бригады СМП, удовлетворенность работой бригады, материально-техническим оснащением и лекарственным обеспечением бригады и достижение ожидаемого результата от лечения. Заключительным вопросом было предложение отразить свое мнение, высказать предложения и замечания. В ходе сбора материала заполнено 713 анкет «Изучения удовлетворенности пациентов качеством оказания СМП», после проверки в анализ включено 646 анкет пациентов, проживающих именно в городе Ош и близлежащих населенных пунктах (Озгур, Толойкон, Амир-Темур, Фурхат, Гульбаар и др.), из них 555 пациентов, получивших медицинские услуги ЦЭМП г. Ош. Расчеты проводились с использованием статистических программ MO Excel и Statistica 23.

Результаты и обсуждение

Результаты исследования показали, что в составе изученного контингента преобладали женщины (65,8 %). Анализ возрастной структуры и половой принадлежности показал, что мужчин в возрасте от 18 до 25 лет составляло почти 8%, а женщин - 19%, т.е. в 2 раза превышает количество мужчин этой возрастной группы, так как эту категорию женщин составляют беременные и женщины с детьми, активно пользующиеся услугами СМП. В следующих возрастных категориях почти равномерное распределение по полу, с небольшим преобладанием количества женщин. Мужчин в возрасте 46-55 лет и 56 и старше в исследовании составило 2,9% и 5,8% соответственно. Женщин 46–55 лет — 9,4 %, а оставшиеся 12 % старше 56 лет как показано на Рисунке 1.

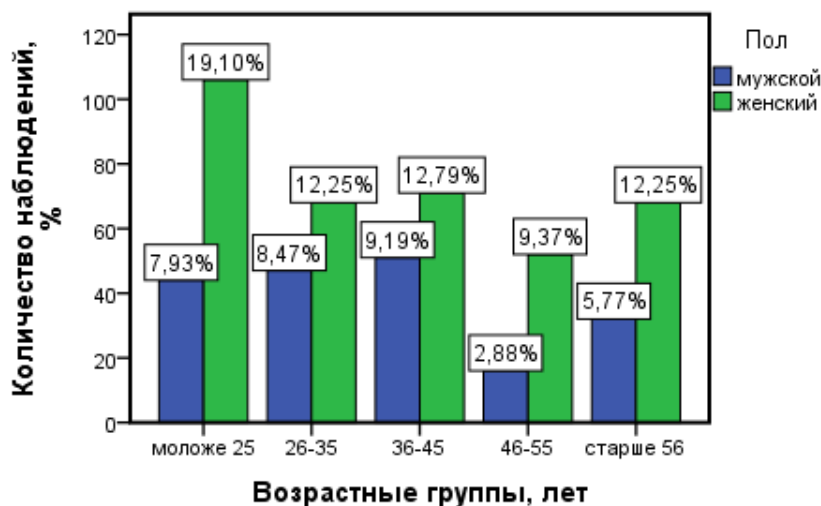


Рисунок 1. Количество наблюдений в зависимости от пола и возраста пациентов

При анализе частоты обращаемости пациентов за получением СМП превалировали обращения по городу Ош в количестве 498 человек из 555 респондентов, в том числе 331 пациент пользовались услугами СМП 1-2 раза в год и 126 респондентов, проживающих обращались за СМП с частотой 3-4 раза в год.

Время прибытия бригады СМП на место вызова с опозданием более 20 мин составляет 43%, а более одного часа - 24% (Таблица 1). Из этого следует, что значительная часть вызовов СМП выполняется несвоевременно, выявленное при других исследованиях [19].

Таблица 1

ВРЕМЯ ПРИБЫТИЯ БРИГАДЫ СМП ДО МЕСТА ВЫЗОВА

Время прибытия на место вызова (мин., ч)	Частота, кол-во пациентов	Проценты, %	Валидный процент, %
Валидные	до 20 минут	181	32,6
	до 35 минут	237	42,7
	более 1 часа	133	24,0
	Всего	551	99,3
Пропущенные	4	0,7	
Всего		555	100,0

По результатам исследования, приведенных в Таблице 2 неудовлетворенность пациентов обслуживанием диспетчера «103» составила 24%, а материально-техническим оснащением и лекарственным обеспечением бригад СМП 40% из числа 555 респондентов.

Таблица 2

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПАЦИЕНТОВ ОБСЛУЖИВАНИЕМ ДИСПЕТЧЕРА «103»,
 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИМ ОСНАЩЕНИЕМ
 И ЛЕКАРСТВЕННЫМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ БРИГАД СМП

Варианты ответов, % (кол-во респондентов)	обслуживанием диспетчера «103»	материально-техническим оснащением и лекарственным обеспечением бригад СМП
Да	75,1 (417)	59,3 (329)
Нет	24,2 (134)	40,4 (224)
Не ответили на вопрос	0,7 (4)	0,3 (2)
Всего	100 (555)	100 (555)

При анализе удовлетворенности пациентов работой врача и фельдшера СМП 62,8% респондентов выразили удовлетворенность работой ССМП, 15,7% респондентов ответили, что не удовлетворены качеством работы ССМП и 21,5% опрошенных были не полностью удовлетворены качеством работы врача и фельдшера СМП как показано на рис.2, что составляет не малую долю пациентов.

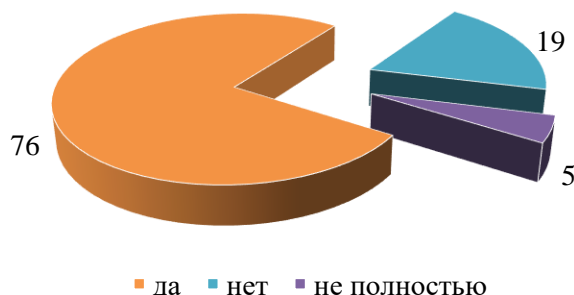


Рисунок 2. Удовлетворенность пациентов работой врача и фельдшера СМП

Анализ возрастной категории пациентов показал, что частично удовлетворенные или вовсе неудовлетворенные работой бригад СМП оказались пациенты моложе 25 лет и старше 56 лет, что отражено в Таблице 3. Наибольшее число претензий к работе бригады выразили беременные, женщины с детьми и пенсионеры в соответствии с их жизненным опытом.

Таблица 3

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ РАБОТЫ ВРАЧА И ФЕЛЬДШЕРА СМП
 В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ВОЗРАСТНЫХ ГРУПП

Возрастные группы, лет	Удовлетворены ли вы качеством работы врача и фельдшера СМП?			Всего, кол-во
	да	нет	не полностью	
моложе 25	91	21	38	150
26-35	71	20	24	115
36-45	84	17	20	121
46-55	43	13	12	68
старше 56	59	16	25	100
не ответили на вопрос				1
Всего	348	87	119	555

В Таблице 4 представлен анализ степени удовлетворенности пациентов качеством медицинских услуг, оказанных бригадой СМП. Выявлено, что 34% пациентов удовлетворены работой бригад СМП, и около 18% респондентов были скорее не удовлетворены или вовсе не удовлетворены качеством медицинских услуг.

Таблица 4

УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ
 МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ, ОКАЗАННЫХ БРИГАДОЙ СМП

Градации критериев	Частота, кол-во	Проценты, %
а) удовлетворен	191	34,4
б) скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	261	47,0
в) скорее не удовлетворен, чем удовлетворен	70	12,6
г) не удовлетворен	32	5,8
не ответили на вопрос	1	0,2
Всего	555	100,0

При дальнейшем анализе вопросов о причинах недовольства 345 респондентов (без нарушения сознания) отметили, что не получили полную и доступную информацию о состоянии здоровья, об оказываемой медицинской помощи и разъяснения рекомендаций бригадой СМП, предоставленных в Таблице 5.

Таблица 5

ПРИЧИНЫ НЕДОВОЛЬСТВА ПАЦИЕНТОВ

Что именно вас не удовлетворило?		Частота	%	Валидный %
Валидные	а) вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья	157	28,3	30,9
	б) вам не разъяснили информацию об оказываемой мед помощи	117	21,1	23,0
	в) вам не ответили на задаваемые вопросы	71	12,8	14,0
	г) другое	163	29,4	32,1
	Всего	508	91,5	100,0
Пропущенные			8,5	
Всего		555	100,0	

Среди причин из категории «другое» были: значительное увеличение времени ожидания бригады (в среднем до 1 часа), оплата некоторых услуг, в частности за ГСМ. Недовольства касались также квалификации персонала и материально-технической обеспеченности бригад

СМП. Также, пациенты отмечали недостатки нравственных и этических качеств сотрудников СМП.

При этом среди мероприятий, которые могли бы улучшить качество оказания скорой медицинской помощи, респонденты отметили: необходимость увеличения заработной платы работникам ССМП, соответствующую подготовку квалифицированных кадров, повышение компетентности медработников, улучшение материально-технического обеспечения службы. Необходимо отметить, что вежливость, сопереживание и эмпатия к пациентам играет немаловажную роль в удовлетворенности пациентов качеством медицинских услуг. Вместе с тем, отмечена необходимость внедрения единой анкеты для контроля качества оказываемой медицинской помощи службой СМП. Рекомендуется проведение систематического анализа анкеты, добавление или исключение некоторых вопросов для ее улучшения.

Информация об уровне удовлетворенности пациентов оказываемой скорой медицинской помощью, полученная в результате социологического опроса, способствовала выявлению имеющихся недостатков в организации и качестве оказания догоспитальной помощи службы ЦЭМП г. Ош и разработке возможных путей ее улучшения.

Таким образом, результаты социологического опроса населения свидетельствуют о том, что достаточно большая доля пациентов (в среднем 30%) не удовлетворена оказываемой медицинской помощью. Выявлено, что причинами недостаточного качества медицинской помощи по мнению пациентов являются недостаточный объем финансовых ресурсов и материально-технической оснащенности, неполное обеспечение лекарственными средствами и предметов медицинского назначения; нехватка специализированных бригад СМП и низкий уровень финансовой мотивации медработников. Для устранения выявленных недостатков необходимо детальное изучение финансового обеспечения, кадрового потенциала и структуры организации ЦЭМП г. Ош.

Список литературы:

1. Гатауллина Г. С. Галиуллин М. Я. Оценка удовлетворенности пациента медицинской помощью как показатель деятельности детской поликлиники // Городское здравоохранение. 2008. №6. С. 29-31.
2. Набережная Ж. Б., Сердюков А. Г. Анализ удовлетворенности больных медицинской помощью в стационарах // Главный врач. 2005. №3. С. 49–53.
3. Светличная Т. Г., Цыганова О. А., Борчанинова Е. Л. Профиль удовлетворенности пациентов первичной амбулаторной медицинской помощью // Проблемы стандартизации в здравоохранении. 2010. №5-6. С. 3-7.
4. Спиридонов А. В., Шулаев А. В. Метод оценки удовлетворенности пациентов качеством стационарных услуг в условиях модернизации здравоохранения // Современные проблемы науки и образования. 2013. №4. С. 164-164.
5. White K. R., Griffith J. R. The well-managed healthcare organization. Chicago, IL : Health Administration Press, 2010.
6. Al-Abri R., Al-Balushi A. Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement // Oman medical journal. 2014. V. 29. №1. P. 3. <https://doi.org/10.5001/omj.2014.02>
7. Jenkinson C., Coulter A., Bruster S., Richards N., Chandola T. Patients' experiences and satisfaction with health care: results of a questionnaire study of specific aspects of care // Quality and safety in health care. 2002. V. 11. №4. P. 335-339. <http://dx.doi.org/10.1136/qhc.11.4.335>
8. Ahmad I. et al. Predictors of patient satisfaction // Gomal Journal of Medical Sciences. 2011. V. 9. №2.

9. Rama M., Kanagaluru S. K. A study on the satisfaction of patients with reference to hospital services // *International Journal of Business Economics & Management Research*. 2011. V. 1. №3. P. 15-25.
10. Boyer L., Francois P., Doutre E., Weil G., Labarere J. Perception and use of the results of patient satisfaction surveys by care providers in a French teaching hospital // *International Journal for Quality in Health Care*. 2006. V. 18. №5. P. 359-364. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzl029>
11. Code de la Santé Publique. Ordonnance no 96–346 du 24 avril 1996 portant réforme de l'hospitalisation publique et privée. *Journal Officiel de la République Française (Paris)* 1996: 6324–6336.
12. Jenkinson C., Coulter A., Bruster S. The Picker Patient Experience Questionnaire: development and validation using data from in-patient surveys in five countries // *International Journal for Quality in Health Care*. 2002. V. 14. №5. P. 353-358. <https://doi.org/10.1093/intqhc/14.5.353>
13. Labarere J., Francois P., Auquier P., Robert C., Fourny M. Development of a French inpatient satisfaction questionnaire // *International Journal for Quality in Health Care*. 2001. V. 13. №2. P. 99-108. <https://doi.org/10.1093/intqhc/13.2.99>
14. Robison J. Leading the way to better patient care: How Cleveland clinic took caregiving to a higher level with a focus on engaging employees // *Gallup Business Journal*. 2012.
15. HCAHPS fact sheet. Centers for Medicare & Medicaid Services. Baltimore. 2013.
16. Файоль А. Общее и промышленное управление. 1992.
17. Hulka B. S., Zyzanski S. J., Cassel J. C., Thompson S. J. Scale for the measurement of attitudes toward physicians and primary medical care // *Medical care*. 1970. V. 8. №5. P. 429-436.
18. Кобякова О. С., Деев И. А., Тюфилин Д. С., Куликов Е. С., Табакаев Н. А., Воробьева О. О. (Удовлетворенность медицинской помощью: как измерить и сравнить? // *Социальные аспекты здоровья населения*. 2016. Т. 49. №3. С. 5. <https://doi.org/10.21045/2071-5021-2016-49-3-5>
19. Ismailova F. A., Karataev M. A., Omukeeva G. U., Omorova N. U., Syed Ali Abbas Rahat S. U., Satybaldieva A., Abdullaeva Z. Problems and Prospects in Development of Emergency Medical Help Center in Osh, Kyrgyzstan // *Pakistan Journal of Medical and Health Sciences*. 2022. V. 16. №1. P. 1196.
20. Fan V. S., Reiber G. E., Diehr P., Burman M., McDonell M. B., Fihn S. D. Functional status and patient satisfaction a comparison of ischemic heart disease, obstructive lung disease, and diabetes mellitus // *Journal of general internal medicine*. 2005. V. 20. №5. P. 452-459. <https://doi.org/10.1111/j.1525-1497.2005.40057.x>
21. Giordano L. A., Elliott M. N., Goldstein E., Lehrman W. G., Spencer P. A. Development, implementation, and public reporting of the HCAHPS survey // *Medical Care Research and Review*. 2010. V. 67. №1. P. 27-37. <https://doi.org/10.1111/j.1525-1497.2005.40057.x>

References:

1. Gataullina, G. S. & Galiullin, M. Ya. (2008). Otsenka udovletvorennosti patsienta meditsinskoj pomoshch'yu kak pokazatel' deyatel'nosti detskoj polikliniki. *Gorodskoe zdavookhranenie*, (6), 29-31. (in Russian).
2. Naberezhnaya, Zh. B., & Serdyukov, A. G. (2005). Analiz udovletvorennosti bol'nykh meditsinskoj pomoshch'yu v statsionarakh. *Glavnyi vrach*, (3), 49–53. (in Russian).
3. Svetlichnaya, T. G., Tsyganova, O. A., & Borchaninova, E. L. (2010). Profil' udovletvorennosti patsientov pervichnoi ambulatornoi meditsinskoj pomoshch'yu. *Problemy standartizatsii v zdavookhranenii*, (5-6), 3-7. (in Russian).

4. Spiridonov, A. V., & Shulaev, A. V. (2013). Metod otsenki udovletvorennosti patsientov kachestvom statsionarnykh uslug v usloviyakh modernizatsii zdravookhraneniya. *Sovremennye problemy nauki i obrazovaniya*, (4), 164-164. (in Russian).
5. White, K. R., & Griffith, J. R. (2010). *The well-managed healthcare organization*. Chicago, IL: Health Administration Press.
6. Al-Abri, R., & Al-Balushi, A. (2014). Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. *Oman medical journal*, 29(1), 3. <https://doi.org/10.5001/omj.2014.02>
7. Jenkinson, C., Coulter, A., Bruster, S., Richards, N., & Chandola, T. (2002). Patients' experiences and satisfaction with health care: results of a questionnaire study of specific aspects of care. *Quality and safety in health care*, 11(4), 335-339. <http://dx.doi.org/10.1136/qhc.11.4.335>
8. Ahmad, I., Nawaz, A., Khan, S., Khan, H., Rashid, M. A., & Khan, M. H. (2011). Predictors of patient satisfaction. *Gomal Journal of Medical Sciences*, 9(2).
9. Rama, M., & Kanagaluru, S. K. (2011). A study on the satisfaction of patients with reference to hospital services. *International Journal of Business Economics & Management Research*, 1(3), 15-25.
10. Boyer, L., Francois, P., Doutre, E., Weil, G., & Labarere, J. (2006). Perception and use of the results of patient satisfaction surveys by care providers in a French teaching hospital. *International Journal for quality in health care*, 18(5), 359-364. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzl029>
11. Code de la Santé Publique. Ordonnance no 96-346 du 24 avril 1996 portant réforme de l'hospitalisation publique et privée. Journal Officiel de la République Française (Paris) 1996: 6324-6336.
12. Jenkinson, C., Coulter, A., & Bruster, S. (2002). The Picker Patient Experience Questionnaire: development and validation using data from in-patient surveys in five countries. *International Journal for Quality in Health Care*, 14(5), 353-358. <https://doi.org/10.1093/intqhc/14.5.353>
13. Labarere, J., Francois, P., Auquier, P., Robert, C., & Fourny, M. (2001). Development of a French inpatient satisfaction questionnaire. *International Journal for Quality in Health Care*, 13(2), 99-108. <https://doi.org/10.1093/intqhc/13.2.99>
14. Robison, J. (2012). Leading the way to better patient care: How Cleveland clinic took caregiving to a higher level with a focus on engaging employees. *Gallup Business Journal*.
15. HCAHPS fact sheet (2013). Centers for Medicare & Medicaid Services. Baltimore.
16. Faiol', A. (1992). Obshchee i promyshlennoe upravlenie.
17. Hulka, B. S., Zyzanski, S.J., Cassel, J. C., & Thompson, S. J. (1970). Scale for the measurement of attitudes toward physicians and primary medical care. *Medical care*, 8(5), 429-436.
18. Kobyakova, O. S., Deev, I. A., Tyufilin, D. S., Kulikov, E. S., Tabakaev, N. A., & Vorob'eva, O. O. (2016). Udovletvorennost' meditsinskoi pomoshch'yu: kak izmerit' i sravnit'?. *Sotsial'nye aspekty zdorov'ya naseleniya*, 49(3), 5. <https://doi.org/10.21045/2071-5021-2016-49-3-5>
19. Ismailova, F. A., Karataev, M. A., Omukeyeva, G. U., Omorova, N. U., Syed Ali Abbas Rahat, S. U., Satybaldieva, A., & Abdullaeva, Z. (2022). Problems and Prospects in Development of Emergency Medical Help Center in Osh, Kyrgyzstan. *Pakistan Journal of Medical and Health Sciences*, 16(1), 1196.
20. Fan, V. S., Reiber, G. E., Diehr, P., Burman, M., McDonell, M. B., & Fihn, S. D. (2005). Functional status and patient satisfaction a comparison of ischemic heart disease, obstructive lung disease, and diabetes mellitus. *Journal of general internal medicine*, 20(5), 452-459. <https://doi.org/10.1111/j.1525-1497.2005.40057.x>

21. Giordano, L. A., Elliott, M. N., Goldstein, E., Lehrman, W. G., & Spencer, P. A. (2010). Development, implementation, and public reporting of the HCAHPS survey. *Medical Care Research and Review*, 67(1), 27-37. <https://doi.org/10.1111/j.1525-1497.2005.40057.x>

Работа поступила
в редакцию 13.12.2022 г.

Принята к публикации
19.12.2022 г.

Ссылка для цитирования:

Исмаилова Ф. У., Каратаев М. М. Удовлетворенность пациентов качеством оказания скорой медицинской помощи на примере города Ош // Бюллетень науки и практики. 2022. Т. 9. №1. С. 213-222. <https://doi.org/10.33619/2414-2948/86/29>

Cite as (APA):

Ismailova, F., & Karataev, M. (2022). Patients' Satisfaction With the Quality of Emergency Medical Care Service in the Example of Osh City. *Bulletin of Science and Practice*, 9(1), 213-222. (in Russian). <https://doi.org/10.33619/2414-2948/86/29>