

МЕТОДИКА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ МЕДИЦИНСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ОСНОВЕ ТЕХНОЛОГИИ АДАПТИВНОГО ОПРОСА

*Н. Д. Яровой, П. М. Богайчук, Г.В. Шнайдер, Н. Г. Бразовская
(г. Томск, Сибирский государственный медицинский университет)
e-mail: nikolayyarovoy@yahoo.com*

METHODOLOGY OF ASSESSMENT OF POPULATION SATISFACTION WITH THE QUALITY OF MEDICAL SERVICE BASED ON THE ADAPTIVE POLLING TECHNOLOGY. N. D. YAROVY, P. M. BOGAYCHUK, G.V. SCHNEIDER, N. G. BRAZOVSKAYA

(Tomsk, Siberian State Medical University)

Abstract: This article covers the problem of assessment of patient satisfaction as a parameter of the quality of medical service. The existing methods of assessment of patients' attitude to a medical institution, their benefits and disadvantages are considered. The methodology for the calculation of the satisfaction coefficient is proposed, which can be the basis for the application of the technology (depending on the type and amount of medical care received by the patient) of adaptive polling and analysis of the information received.

Key words: patient satisfaction; assessment of the quality of service; client-oriented approach; health care institution; adaptive polling.

Введение. Развитие в Российской Федерации пациентоориентированного подхода в оказании медицинских услуг является приоритетным направлением здравоохранения. С точки зрения процесса управления мнение пациента выступает как элемент обратной связи, дающий информацию для оптимизации деятельности медучреждения [1]. Чтобы решить проблему неоднозначной трактовки и присутствия субъективизма в оценке уровня удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи как показателя работы медучреждения было реализовано данное исследование. Разработка системы оценивания, которая отражает истинное мнение пациента, позволит вывести качество оказания медицинской помощи на более высокий уровень [2].

Результаты. В настоящее время в Российской Федерации оценка удовлетворенности населения качеством полученной медицинской помощи ведется в двух основных направлениях: первое - это обязательное для каждого медицинского учреждения анкетирование в рамках программы «Независимая система оценки качества оказания услуг организациями». Анкеты размещаются на официальных сайтах медицинских организаций, опрос контролируется государственными органами, и потому доверие со стороны населения к нему высокое. Однако результаты анкетирования пациентам, принявшим участие в опросе, не видны. Отсутствие видимого результата приводит к снижению интереса со стороны опрашиваемых к продолжению участия в оценке качества работы медицинских учреждений. Второе направление – создание «народных рейтингов» учреждений здравоохранения в сети Интернет. Такие рейтинги разрозненны, содержат немало информации рекламного характера и не предоставляют возможности организаторам здравоохранения системно оценить положительные и отрицательные стороны работы лечебного учреждения с точки зрения пациентоориентированности.

С целью оценки всех аспектов оказания медицинской помощи, которые могут повлиять на удовлетворенность пациента, в Томской области реализован проект по исследованию удовлетворенности населения качеством медицинского обслуживания. Оценка проводилась при помощи опроса, разработанного советом главных врачей Томской области. Опросник был размещен на официальном сайте Департамента здравоохранения Томской области zdrav.tomsk.ru, анкетирование прошли 12 972 посетителя 72 различных медицинских учреждений. Вопросы анкеты были касались следующих аспектов оказания медицинской помощи: отношение медицинских работников, условия пребывания в учреждении, организация работы учреждения, доступность медицинской помощи, результативность медицинской по-

мощи. Посетителям предлагалось оценить каждый аспект на «отлично», «удовлетворительно», «плохо» либо «затрудняюсь ответить».

Анализ результатов опроса потребовал систематизации и обобщения полученных данных. Для этого была разработана следующая методика: преобразование полученных ответов в унифицированные балльные оценки, а затем расчет общего коэффициента удовлетворенности (КУ), который учитывает количество вопросов, не вызвавших затруднений, и «вес» каждой оценки респондента:

$$КУ = \frac{O + Y \times 0,5}{НЗ},$$

где O – количество ответов «отлично»; Y – количество ответов «удовлетворительно»; НЗ – количество вопросов, не вызвавших затруднений.

Величина коэффициента принимает значение от 0 (посетитель совершенно не удовлетворен качеством медобслуживания) до 1 (посетитель оценил качество медобслуживания на «отлично»).

В целом по группе опрошенных значение медианы КУ качеством медицинских услуг составила 0,47, межквартильный размах 0,30; 0,80, что можно интерпретировать следующим образом – посетители медицинских учреждений удовлетворены качеством медицинской помощи на 47% от максимально возможного уровня.

Таким образом, предложенная методика анализа результатов опроса позволила стандартизировать оценку качества медицинского обслуживания. При этом вид и объем полученной пациентами помощи очень различается, а значит необходимо совершенствовать методику опроса. Оптимальным будет вариант опроса, который позволит получить сравнимые оценки для разных ситуаций, в которых оказался посетитель медицинского учреждения. Решением такой проблемы может стать применение методики адаптивного опроса с последующим расчетом КУ.

Для реализации такого опроса требуется установить спектр медицинских услуг, доступных различным группам населения. Например, вопросы о качестве оказания акушерско-гинекологической помощи лучше задавать женщинам; лицам младше 18 лет – предлагать оценить процесс оказания медицинской помощи, но не экономическую сторону вопроса (стоимость услуг, способ оплаты). Тип обращения (плановое, экстренное или самообращение) и метод финансирования услуг (платное, обязательное или добровольное медицинское страхование) также должны влиять на характер опроса: экстренно и планово госпитализированные пациенты смогут оценить процесс ожидания в приемном покое, а пациенты, самостоятельно оплачивающие все услуги, не смогут оценивать срок ожидания бесплатных исследований. При составлении опроса необходимо также учитывать тип и специализацию лечебного учреждения, характеристики полученной услуги (прием у узкого специалиста, прохождение медосмотра и др.), и даже логистику перемещения пациента по территории лечебного учреждения.

Разработана методика адаптивного опроса, которая позволяет формировать индивидуальный набор вопросов каждому пациенту. К примеру, на первом этапе пациенту необходимо выбрать медицинское учреждение, которое он посещал. Массив вопросов, которые будут включены в опросник, формируется в зависимости от типа выбранного учреждения. Далее, в зависимости от ответов на ряд ключевых вопросов (тип финансирования, вид медицинской услуги, наличие или отсутствие диагностических исследований и т.д.), формируется индивидуальная траектория прохождения опроса.

Разработанная методика реализована в виде веб-сервиса. Анкетирование при помощи веб-сервиса можно пройти как при помощи стационарного компьютера, так с использованием мобильных устройств. Веб-сервис можно будет применять с целью получения достоверной информации об удовлетворенности населения оказываемой медицинской помощью, а значит и для определения путей улучшения качества медицинской помощи [4].

Заключение. Разработка адаптивной методики опроса для оценки пациентоориентированности медицинского учреждения позволит вывести качество оказания медицинской помощи на более высокий уровень.

ЛИТЕРАТУРА

1. Сибурина Т.А., Барскова Г.Н., Лактионова Л.В. Методические подходы к исследованию удовлетворенности пациентов высокотехнологичной медицинской помощью [Электронный ресурс] / Электронный научный журнал “Социальные аспекты здоровья населения”. – URL: <http://vestnik.mednet.ru/content/view/454/30/lang,ru/> (Дата поступления: 19.03.2013)
2. Садовой М.А., Кобякова О.С., Деев И.А., Куликов Е.С., Табакаев Н.А., Тюфилин Д.С., Воробьева О.О. Удовлетворенность качеством медицинской помощи: «всем не угодишь» или «пациент всегда прав»? Бюллетень сибирской медицины. 2017; 16 (1): С.152–161
3. Денисов И.Н., Резе А.Г., Волнухин А.В. Коммуникативные навыки врачей в амбулаторной практике // Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. 2012. №5. С.18-21
4. Кондратенко В. А. Удовлетворенность населения оказанием амбулаторно-поликлинической помощи - один из критериев формирования клиентоориентированного подхода к управлению медицинской организацией // Сиб. мед. журн. (Иркутск). 2006. №7. С.89-90