

РАЗРАБОТКА МЕТОДИКИ АДАПТИВНОГО ОПРОСА ДЛЯ ОЦЕНКИ ПАЦИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ МЕДИЦИНСКИХ УЧРЕЖДЕНИЙ

Шнайдер Г.В., Богайчук П.М., Яровой Н.Д.

Сибирский государственный медицинский университет
gershnayder@gmail.com

Введение

В настоящее время в Российской Федерации развитие пациентоориентированного подхода в оказании медицинских услуг является одним из основных видов направлений деятельности здравоохранения в целом. Чтобы реализовать данный подход необходимо учитывать реальное мнение пациентов. Проблема не просто в низкой удовлетворенности пациентов работой медучреждений, но и в отсутствии универсальной методики оценивания этого параметра, что связано с неоднозначной трактовкой понятия удовлетворенности и присутствием субъективизма в ее оценке.

Пациентоориентированность является тем показателем работы медучреждения, который невозможно выявить без учета мнения пациента. С точки зрения системного подхода удовлетворенность пациента выступает как элемент обратной связи, замыкающий цикл процесса управления медицинским учреждением и дающий информацию для оптимизации деятельности.

Создание комплексной системы оценки пациентоориентированности учреждений здравоохранения требует разработки инструмента сбора и анализа информации об удовлетворенности пациентов качеством полученной медицинской помощи.

Разработка адаптивной методики опроса для оценки авциентоориентированности медицинского учреждения, которая отражает истинное мнение пациента, позволит вывести качество оказания медицинской помощи на более высокий уровень.

Актуальность

Замечена прямая корреляция между степенью удовлетворенности и комплаентностью. Значимое влияние на удовлетворенность и комплаентность имеет доступность медицинской помощи, продолжительность приема врача и его профессиональные качества [1].

Эти критерии являются одними из основных в формировании оценки пациентоориентированности, но поскольку медицинская сфера имеет великое множество дифференциаций специалистов и чуть меньшее специфичных учреждений, то и временные и оценочные рамки для разных направлений имеют отличные значения. Один и тот же вопрос для пациента реанимации и

стоматологии имеет разное значение и ценность ответа.

Отсюда вытекает необходимость создания методики, которая могла бы учитывать специфику каждого учреждения, отделения, специалиста, понимать конкретику ситуации, в которой оказался пациент. Ведь одинаково расценивать время ожидания больницы, которая дежурит по скорой помощи и психиатрической лечебницы будет несправедливо.

Для этого необходимо создание разветвленной структуры опросника, главной особенностью которого будет являться наличие адаптивности.

Существующие решения

В настоящее время 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 сайтах медицинских организаций, результаты анкетирования пациентам, принявшим участие в опросе, не видны. Отсутствие видимого результата приводит к отсутствию интереса со стороны опрашиваемых. Второе направление - создание "народных рейтингов" учреждений здравоохранения в сети Интернет (к примеру, сайт prodoctorov.ru). 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.

Разработка адаптивной методики опроса мнения пациентов и анализа полученной информации с расчетом оценок уровня пациентоориентированности медицинского учреждения позволит организаторам здравоохранения получать оценку о качестве медицинских услуг, учитывающей специфику их организации.

Описание методики

Для решения поставленной задачи будет создана адаптивная (в зависимости от вида и объемов полученной пациентом медицинской помощи) методика опроса и анализа полученной информации с расчетом оценок уровня пациентоориентированности медицинского

учреждения: по отдельным видам и профилям медицинской помощи (амбулаторно-поликлиническая, стационарная, скорая медицинская помощь и др.), по типам учреждений здравоохранения - для населения, по различным аспектам работы медицинских организаций и отдельным контингентам населения - для организаторов здравоохранения. Опросник будет представлять из себя последовательный процесс с различным количеством звеньев бифуркации.

Тестирование веб-сервиса

Тестирование продукта будет проходить на базе клиник ФГБОУ ВО СибГМУ и ожидаются результаты подтверждающие предположения о наличии проблем, не видимых изнутри, тех проблем, что можно выявить, только оперируя мнением пациентов. Так же предполагается доказать корреляцию ответов с различными направлениями деятельности учреждения, как разделением по отделениям, так и по специалистам.

Заключение

В результате мы намерены получить оценку пациентоориентированности, которая будет учитывать специфику учреждения, даст полную видимость ситуации со стороны пациента, а не как зачастую это происходит сейчас - со стороны врача, имеющего, как правило, признаки профессиональной деформации. Это позволяет решить проблему для пациента, а не для врача.

Список использованных источников

1. Nezenga Z.S., Gacho Y.H., Tafere T.E. Patient satisfaction on tuberculosis treatment service and adherence to treatment in public health facilities of Sidama zone, South Ethiopia // BMC Health Serv. Res. [Internet] 2013; Mar. [cited 2016 Sept 03]; 13: 110. doi: 10.1186/1472-6963-13-110.

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): 152–161

3. Садовой М.А., Кобякова О.С., Деев И.А., Куликов Е.С., Табакаев Н.А., Тюфилин Д.С., Воробьева О.О. Удовлетворенность медицинской помощью: как измерить и сравнить? [Электронный ресурс] / Электронный научный журнал «Социальные аспекты здоровья населения». – URL: <http://vestnik.mednet.ru/content/view/753/30/lang,ru/> (Дата поступления: 12.04.2016)