

Давыдова Ю.А.², Коновалова Г.В.¹

Проблемы изучения качества медицинской помощи

1 – СМК «АСТРАМЕД-МС» (АО), г.Екатеринбург, 2 – ГБОУ ВПО «Уральский государственный медицинский университет» Минздрава России, г.Екатеринбург

Davydova Y.A., Konovalova G.V.

Problems of studying of quality of care

Резюме

В статье анализируются результаты социологических опросов населения Свердловской области в разрезе СМК «АСТРАМЕД-МС» (АО) по вопросам удовлетворенности качеством и доступностью медицинской помощи, данные работы с жалобами застрахованных в СМК «АСТРАМЕД-МС» (АО), данные результатов экспертиз.

Ключевые слова: качество медицинской помощи, доступность медицинской помощи, социологический опрос, жалоба

Summary

The article analyzes the results of a sociological survey of the population of the Sverdlovsk region in the context of the MIC «ASTRAMED-MS» (JSC) on satisfaction with the quality and availability of medical care, data handling complaints insured in MIC «ASTRAMED-MS» (JSC), the results of examinations.

Key words: quality of care, availability of medical care, survey, complaint

Введение

В настоящее время в литературе предложено множество определений качества медицинской помощи. В большинстве определений отмечается, что качественная медицинская помощь должна обеспечивать условия удовлетворенности пациента от его взаимодействия с медицинской подсистемой. Одним из признаков качественной медицинской помощи является способность удовлетворять ожидания и потребностям пациента. Удовлетворенность медицинской помощью, напрямую зависящая от уровня ожиданий пациентов, складывается из множества факторов, в большинстве носящих субъективный характер. Поскольку это обстоятельство затрудняет оценку степени выраженности удовлетворенности населения медицинской помощью, наиболее информативным методом изучения мнений пациентов относительно работы системы здравоохранения признано проведение социологических опросов. Большой опыт в изучении общественного мнения по вопросам здравоохранения имеют европейские страны, и уже сейчас накоплен значительный объем информации, позволяющий анализировать широкий спектр запросов и ожиданий европейских пациентов по поводу медицинской помощи. Ознакомление с данными социологических опросов по наиболее актуальным проблемам здравоохранения европейских стран может быть весьма полезным для понимания тенденций формирования общественного мнения в отношении многих аспектов отечественной системы охраны здоровья. Необходимо, однако, учитывать, что каждая страна имеет свою уникальную модель функционирования системы охраны

здоровья, а мнения пациентов по поводу удовлетворенности ее работой зависят от сочетания разнообразных культурных, политических и экономических факторов [4, 5].

Актуальность данной проблемы заключается в том, что повышение удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи является одной из значимых задач, стоящих перед любым медицинским учреждением. Сегодня в условиях поиска новых подходов к повышению качества оказания медицинских услуг, мнения пациентов могут служить одним из критериев в комплексной оценке деятельности лечебного учреждения. Результаты изучения удовлетворенности качеством предоставляемых услуг достаточно точно отражают позитивные и негативные тенденции в ЛПУ, позволяют выявить факторы, снижающие удовлетворенность пациентов медицинским обслуживанием. Это позволяет своевременно принимать корректирующие меры и служит объективным основанием при принятии решений руководством учреждения [1].

Цель работы - изучение удовлетворенности населения Свердловской области качеством и доступностью медицинской помощи в разрезе страховой медицинской организации.

Материалы и методы

Единицы измерения - житель Свердловской области, застрахованный в СМК «АСТРАМЕД-МС» (АО); страховой случай, подвергнутый экспертизе. Осуществлялся сбор информации посредством анкетирования пациентов стационаров и поликлиник, экспертиза страхового случая с привлечением экспертов, включенных в территориальный ре-

гистр экспертов качества медицинской помощи. На каждый случай опроса заполнялись "Анкета пациента поликлиники", "Анкета пациента стационара" [2,3,8]. На каждый случай рассмотрения обращения застрахованного оформлялся "Акт экспертизы качества медицинской помощи (целевой)" [6, 7]. На каждый случай проведенной экспертизы заполнялся "Акт экспертной оценки" [7]. Методы исследования: социологический (анкетирование), экспертных оценок, статистический. При сравнительном анализе результатов анкетирования использованы оценочные индикаторы: для поликлиники: удовлетворенность длительностью ожидания на прием к врачу и при записи на исследования, удовлетворенность работой врачей поликлиники, уровень технического оснащения поликлиники; для стационара: удовлетворенность длительностью ожидания госпитализации, уровень обеспечения лекарственными средствами, расходными материалами, уровень оснащенности стационара.

Результаты и обсуждение

Количество пациентов, удовлетворенных качеством медицинской помощи, за 9 месяцев 2015 г. выросло на 1,8% по сравнению с 2014 г. (рис.1). Однако, при анализе ответов респондентов на конкретные вопросы с рас-

четом индикаторных показателей, отмечается ежегодное снижение удовлетворенности длительностью ожидания на прием к врачу в поликлинике - на 10,3% в 2014 г. по сравнению с 2013 г. и на 3,3% за 9 месяцев 2015 г. по сравнению с 2014 г. Аналогичная ситуация наблюдается и при изучении удовлетворенности длительностью ожидания госпитализации в стационар - снижение удовлетворенности на 11,9% в 2014 г. по сравнению с 2013 г. и на 13,5 за 9 месяцев 2015 г. по сравнению с 2014 г. При этом растет удовлетворенность работой врачей как в поликлинике (на 4,3% за 9 месяцев 2015 г. по сравнению с 2014 г.), так и в стационаре (на 17,4 % за 9 месяцев 2015 г. по сравнению с 2014 г.). Отмечается увеличение удовлетворенности уровнем оснащения как поликлиники (на 0,6% за 9 месяцев 2015 г. по сравнению с 2014 г.), так и стационара (на 13,1% за 9 месяцев 2015 г. по сравнению с 2014 г.) (рис.2, 3). Результаты социологических опросов дают основание сделать вывод о снижении доступности медицинской помощи, а также дают основание полагать, что пациенты, особенно проживающие на удаленных территориях, опасаются высказывать отрицательное мнение по поводу качества медицинской помощи, либо у пациента отсутствует возможность сравнения [9].

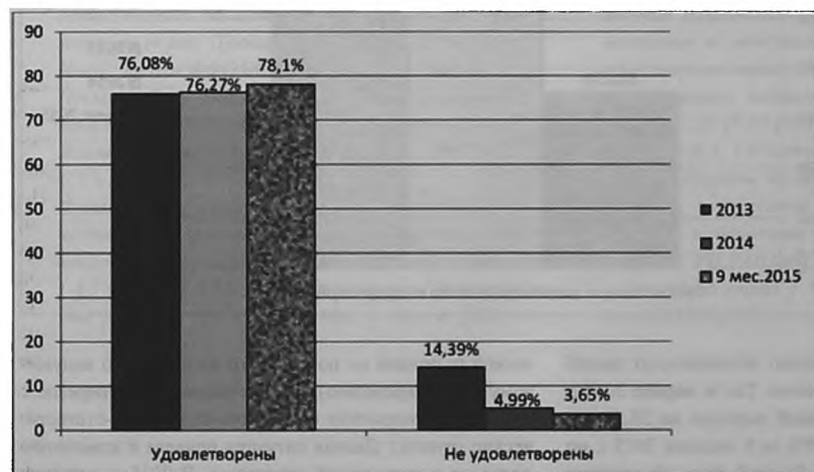
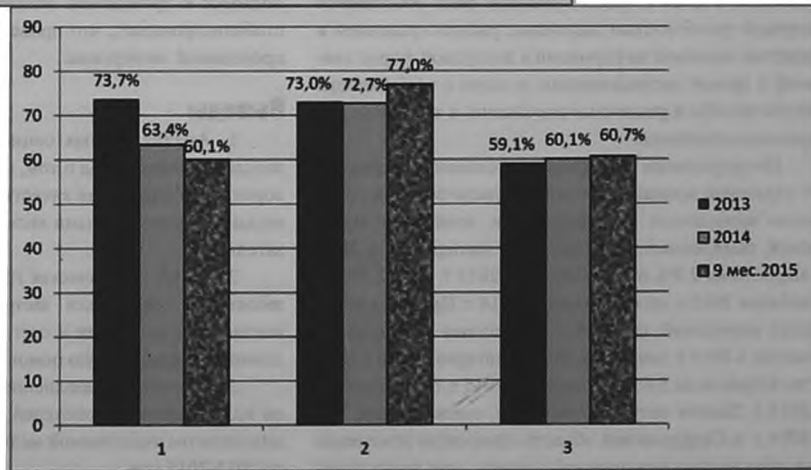


Рисунок 1. Результаты оценки удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи по данным социологического опроса

Рисунок 2. Индикаторные показатели при опросе пациентов поликлиники
1 – удовлетворенность длительностью ожидания на прием к врачу и при записи на исследования;
2 – удовлетворенность работой врачей поликлиники;
3 – уровень технического оснащения поликлиники.



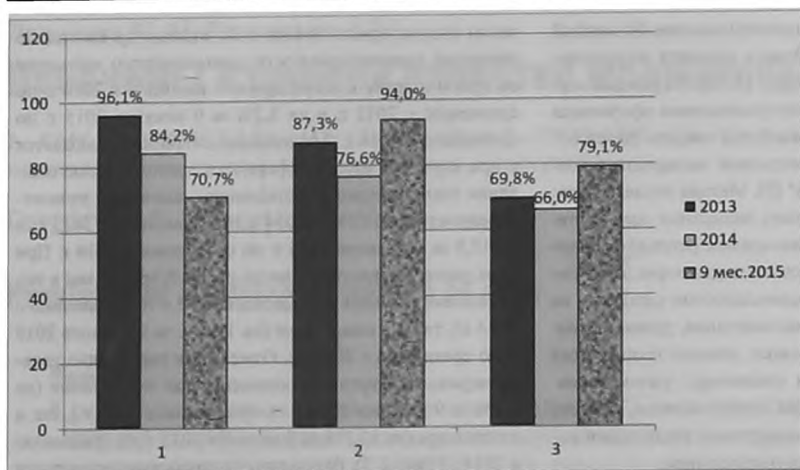


Рисунок 3. Индикаторные показатели при опросе пациентов стационара
 1 – удовлетворенность длительностью ожидания госпитализации;
 2 – удовлетворенность уровнем обеспечения лекарственными средствами и расходными материалами;
 3 – удовлетворенность уровнем осначенности стационара.

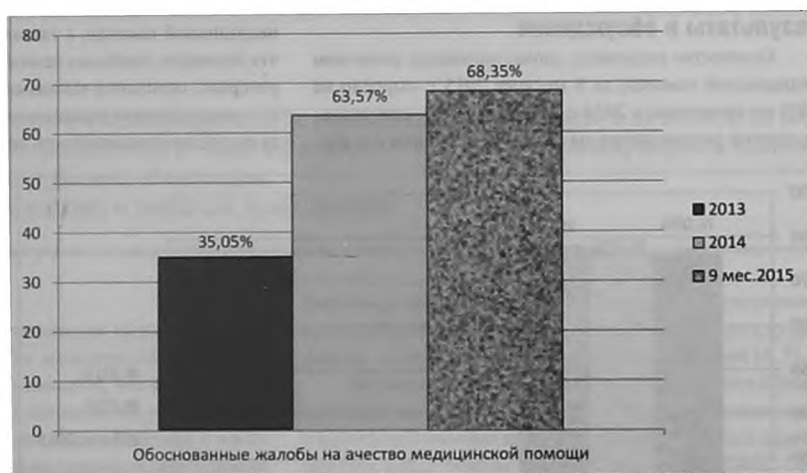


Рисунок 4. Обоснованные жалобы на качество медицинской помощи (в % от числа всех обоснованных жалоб)

Ежегодно растет количество обоснованных жалоб на качество медицинской помощи. Так за период 2014 г. количество обоснованных жалоб выросло на 28,5% по сравнению с 2013 г. и на 4,78% за 9 месяцев 2015 г. по сравнению с 2014 г. (рис.4). Данный факт объясняется растущей грамотностью населения, распространением в средствах массовой информации в доступной форме сведений о правах застрахованных, а также о возможности подачи жалобы в различные инстанции, в том числе и в страховую компанию.

По результатам экспертиз, выполненных экспертами страховой компании, ежегодно увеличивается количество выявляемых нарушений. Так, количество нарушений, выявленных по результатам экспертизы, в 2014 г. выросло на 2,3% по сравнению с 2013 г. и на 2,0% за 9 месяцев 2015 г. по сравнению с 2014 г. При этом количество нарушений, связанных с качеством медицинской помощи, в 2014 г. снизилось на 8,0% по сравнению с 2013 г., но возросло на 5,6% за 9 месяцев 2015 г. по сравнению с 2014 г. Данная ситуация, вероятно, связана с тем, что в 2014 г. в Свердловской области произошло изменение способов оплаты медицинской помощи - как поликлини-

ческой (с оплаты по посещениям на оплату по подушевому финансированию), так и стационарной (переход с медико-экономических стандартов на клинико-статистические группы). Данная ситуация привела к изменению подходов к проводимой экспертизе. В 2015 г. ситуация стабилизировалась, что привело к повышению качества проводимой экспертизы.

Выводы

1. Анализ данных социологических опросов позволяет сделать вывод о том, что при изучении удовлетворенности населения качеством медицинской помощи весьма информативными являются индикаторные показатели.
2. Растет юридическая грамотность населения, позволяющая обращаться застрахованным в различные инстанции с жалобами и отстаивать свои права на качественную медицинскую помощь.
3. Результаты выполненной оценки с использованием индикаторных показателей свидетельствуют о снижении качества оказываемой медицинской помощи за период 2013-2015 гг. ■

Давыдова Ю.А., к.м.н., доцент кафедры общественного здоровья и здравоохранения ГБОУ ВПО УГМУ Минздрава России, заместитель Председателя Правления – Директор по экспертизе СМК «АСТРАМЕД-МС» (АО), г.Екатеринбург, Коновалова Г.В. – Председатель Правления СМК «АСТРАМЕД-МС» (АО), г.Екатеринбург. Автор, ответственный за переписку - Давыдова Юлия Алексеевна, 620014, г.Екатеринбург, ул.8 Марта д.37, оф.214, тел. +79122575789, e-mail: davydova@astramed-ms.ru

Литература:

1. Спиридонов А.В. Метод оценки удовлетворенности пациентов качеством стационарных услуг в условиях модернизации здравоохранения / А.В. Спиридонов, А.В. Шулаев // *Медицинские науки [Электронный ресурс] / Современные проблемы науки и образования.* - Казань, 2013. - №4.
2. О проведении социологических опросов населения об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи в 2014 году: приказ ТФОМС Свердловской области №98 от 19.03.2014
3. Об утверждении методических рекомендаций «Организация проведения социологического опроса (анкетирования) населения об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи при осуществлении обязательного медицинского страхования» (в ред. Приказа ФФОМС от 26.04.2012 г. №86): приказ ФФОМС от 29.05.2009 г. №118
4. Носырев С.П., Носырева О.М. От менеджмента качества медицинской помощи к качеству менеджмента. Менеджер здравоохранения: 2007.-№7.- С.15-19.
5. Фоменко А.Г. Удовлетворенность пациентов качеством медицинской помощи и их ожидания относительно перспектив развития здравоохранения / А.Г.Фоменко // *Медицинские новости [Электронный ресурс] / ЮпокомИнфоМед.* – Минск, 2011. – Заглавие с экрана. – Режим доступа : <http://www.mednovosti.by/about.aspx>.
6. Об утверждении учетных форм по результатам контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию: приказ ТФОМС Свердловской области от 11.11.2011 г. №377.
7. Об утверждении Порядка организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию: приказ ФФОМС от 01.12.2010 г. (в ред. приказа ФФОМС от 21.07.2015г. №130).
8. Методические рекомендации «Организация проведения социологического опроса (анкетирования) населения об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи при осуществлении обязательного медицинского страхования: приказ ФФОМС от 29.05.2009 г. №1118.
9. Шелякин В.А. Удовлетворенность населения Свердловской области доступностью и качеством бесплатной медицинской помощи / В.А.Шелякин // *Вопросы политологии и социологии [Электронный ресурс] / УИ РАНХиГС.* 2012. – Заглавие с экрана. – Режим доступа : <http://politsocio.uapa.ru/ru-ru/issue/2012/01/17/>