

Мендель С.А. <sup>1</sup>

# Научные аспекты проведения анкетирования медицинского персонала по вопросам оптимальности организации процессов в медицинской организации

<sup>1</sup> Центр высшего и дополнительного профессионального образования ФГБНУ "Национальный научно-исследовательский институт общественного здоровья им. Н.А. Семашко"

Mendel S.A

## Medical personnel conducting questionnaires of on optimal processes in medical organization scientific aspects

### Резюме

В статье представлен сравнительный анализ результатов анкетирования медицинского персонала в зависимости от формулировки вопросов. Проверялась гипотеза зависимости ответов медицинского персонала от формулировки ответа. Целью проверки было решение вопроса о возможности оценки качества медицинской помощи на основании анкетирования медицинского персонала (не пациентов) с использованием лексического анализа медицинской документации. Результаты различных вариантов анкетирования медицинского персонала не выявили статистически значимой разницы в ответах. В целях объективизации оценки персонала проведено анкетирование медицинских работников на предмет удовлетворенности работой в данном учреждении

**Ключевые слова:** анкетирование, независимая оценка качества медицинской помощи, процессный подход, управление, лексический анализ

### Summary

The comparative analysis of results of questioning of medical personnel depending on a formulation of questions is presented in article. The hypothesis of dependence of answers of medical personnel on the wording of the answer was checked. The solution of a question of a possibility of assessment of quality of medical care on the basis of questioning of medical personnel (not patients) was the purpose of check. Results of various options of questioning of medical personnel did not reveal statistically significant difference in answers. For objectification of performance appraisal questioning of health workers regarding satisfaction with work in this establishment is carried out

**Key words:** questioning, independent assessment of quality of medical care, process approach, management, lexical analysis

### Введение

В настоящее время в системе здравоохранения накоплен огромный опыт оценки качества на основе анкетирования пациентов [1,2,3]. Как указывают исследователи, используемое в этих целях анкетирование, нуждается в стандартизации [3]. Стандартизация в части социологических опросов является многоаспектной и, несомненно, значимой проблемой. В частности, подходы к стандартизации касаются постановки вопросов.

Цели и задачи настоящего исследования

Провести сравнительный анализ результатов анкетирования медицинского персонала в зависимости от формулировки вопросов. Проверить гипотезу о зависимости ответов медицинского персонала от формулировки ответа и принять решение о возможности оценки каче-

ства медицинской помощи на основании анкетирования медицинского персонала (не пациентов).

### Материалы и методы

Нами проведено исследование по анкетированию медицинского персонала с использованием двух вариантов одной и той же анкеты. Проверялась гипотеза зависимости ответов медицинского персонала от формулировки ответа. Целью проверки было подтверждение возможности оценки качества медицинской помощи на основании анкетирования медицинского персонала (не пациентов) [4].

Анкета для опроса медицинского персонала включала 13 вопросов. При этом семь из них были аналогичны, но различались по формулировке. В первом варианте анкеты медицинскому персоналу предлагалось оценить удовлетво-

ренность пациентов теми или иными условиями оказания медицинской помощи (по пятибалльной шкале). Во втором варианте анкеты медицинский персонал просили высказать свое мнение по этому же вопросу (также по пятибалльной шкале). Анкетирование проводилось анонимно. В анкету

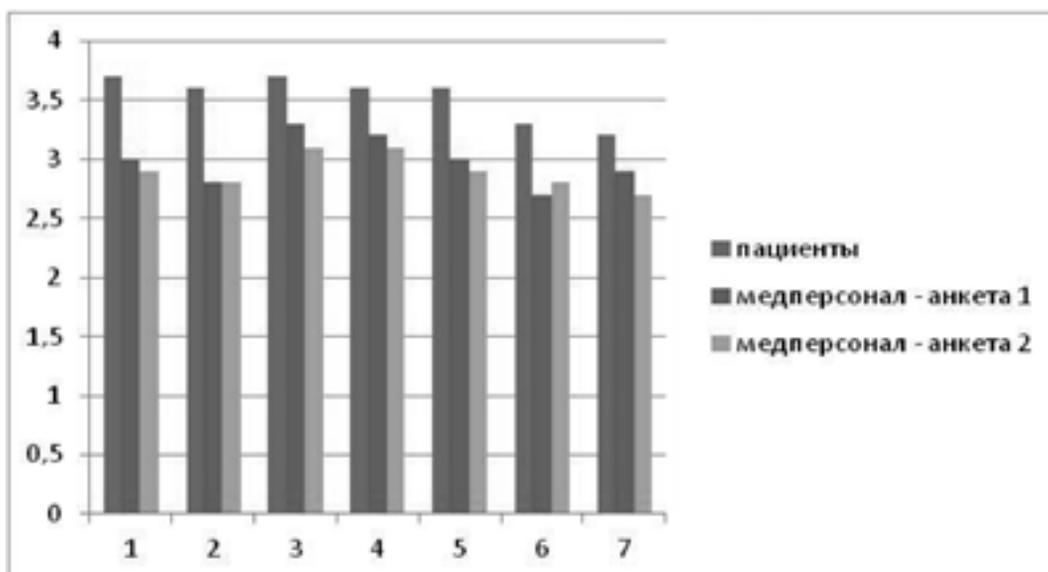
также были включены вопросы о половозрастных характеристиках респондента, категории медицинского персонала, длительности работы в данном медицинском учреждении.

В анкетировании принимали участие одни и те же лица из числа медицинского персонала. В первом опро-

Таблица 1. Сравнительный анализ результатов анкетирования пациентов и медицинского персонала

Ответили на вопрос – всего (%)	в том числе указали ответ – бальную оценку (%):*					Средний балл
	0	1	2	3	4	
<b>1. Удовлетворенность пациентов отношением врачей во время пребывания в отделении, их вежливостью и внимательностью</b>						
<b>Пациенты</b>						
100,0%	0,0%	0,3%	2,2%	29,2%	68,3%	3,7
<b>Медицинский персонал (вариант анкеты 1)</b>						
100,0%	0,0%	0,6%	19,2%	61,2%	19,0%	3,0
<b>Медицинский персонал (вариант анкеты 2)</b>						
100%	1,5%	1%	20,5%	55%	22%	2,9
<b>2. Удовлетворенность пациентов объяснением врачом назначенных исследований и назначенного лечения</b>						
<b>Пациенты</b>						
100,0%	0,0%	0,3%	5,3%	30,0%	64,4%	3,6
<b>Медицинский персонал (вариант анкеты 1)</b>						
100,0%	0,0%	4,3%	29,9%	50,5%	15,4%	2,8
<b>Медицинский персонал (вариант анкеты 2)</b>						
100,0%	0,5%	4,5%	31,5%	46,5%	17%	2,8
<b>3. Удовлетворенность пациентов отношением медицинских сестер во время пребывания в отделении? Как оцениваете их вежливость и внимательность?</b>						
<b>Пациенты</b>						
100,0%	0,0%	0,0%	3,4%	23,8%	72,8%	3,7
<b>Медицинский персонал (вариант анкеты 1)</b>						
100,0%	0,0%	0,6%	14,5%	42,0%	42,9%	3,3
<b>Медицинский персонал (вариант анкеты 2)</b>						
100,0%	0%	0,5%	14%	53%	32,5%	3,1
<b>4. Удовлетворенность пациентов действиями медицинского персонала в случае необходимости помощи</b>						
<b>Пациенты</b>						
100,0	0,0%	0,0%	2,5%	30,8%	66,7%	3,6
<b>Медицинский персонал (вариант анкеты 1)</b>						
100,0%	0,0%	0,0%	15,6%	48,8%	35,6%	3,2
<b>Медицинский персонал (вариант анкеты 2)</b>						
100,0%	0%	0,5%	17%	55,5%	27%	3,1
<b>5. Удовлетворенность пациентов условиями оказания медицинской помощи в целом</b>						
<b>Пациенты</b>						
100,0%	0,0%	0,0%	4,7%	30,7%	64,6%	3,6
<b>Медицинский персонал (вариант анкеты 1)</b>						
100,0%	0,0%	2,3%	14,5%	67,4%	15,8%	3,0
<b>Медицинский персонал (вариант анкеты 2)</b>						
100,0%	0%	2,5%	21%	57%	19,5%	2,9
<b>6. Удовлетворенность пациентов бытовыми и санитарными условиями пребывания</b>						
<b>Пациенты</b>						
100,0%	0,0%	1,9%	12,2%	44,7%	41,3%	3,3
<b>Медицинский персонал (вариант анкеты 1)</b>						
100,0%	0,6%	5,5%	38,2%	36,9%	18,8%	2,7
<b>Медицинский персонал (вариант анкеты 2)</b>						
100,0%	0,5%	2,5%	33%	48%	16%	2,8
<b>7. Удовлетворенность пациентов питанием</b>						
<b>Пациенты</b>						
100,0%	0,3%	0,6%	17,5%	44,4%	37,2%	3,2
<b>Медицинский персонал (вариант анкеты 1)</b>						
100,0%	0,0%	12,8%	23,0%	52,7%	11,5%	2,9
<b>Медицинский персонал (вариант анкеты 2)</b>						
100,0%	1,0%	5,1%	25,9%	54,8%	13,2%	2,7

Примечание: \* 0- крайне плохо; 1 – плохо; 3 - удовлетворительно; 4-хорошо; 5 – очень хорошо



**Рисунок 1. Сравнительный анализ результатов анкетирования пациентов и медицинского персонала (1,...7 – номера вопросов в анкете)**

се приняли 469 медицинских работников [4], во втором – 200. Анкетирование проведено в 2 этапа с разрывом во времени в 2 месяца.

В этот же период проведено анкетирование пациентов по аналогичному списку вопросов [4].

Например.

Вопрос в анкете пациента: Удовлетворены ли Вы отношением врачей во время пребывания в отделении, их вежливостью и внимательностью?

Вопрос в анкете медицинского персонала – вариант 1: Как Вы считаете, как оценили пациенты свою удовлетворенность отношением врачей во время пребывания в отделении, их вежливостью и внимательностью?

Вопрос в анкете медицинского персонала – вариант 2: Как Вы оцениваете отношение врачей нашего учреждения к пациентам во время их пребывания в отделении, их вежливость и внимательность?

### Результаты и обсуждение

Результаты исследования приведены в таблице и на рисунке (Таблица 1, Рисунок 1).

Статистически значимая разница в ответах персонала на аналогичные вопросы в зависимости от формулировки вопроса не выявлена. Тем не менее, можно отметить слабо выраженную тенденцию к более низкой оценке при ответе на второй вариант анкеты (5 вопросов из 7-ми).

Как видно из представленных материалов, оценка медицинского персонала как по первому, так и по второму варианту анкетирования, ниже, чем оценка пациентов. Причем данная разница является статистически значимой: при максимальной бальной оценке 4,0 разница средних баллов в ответах пациентов и медицинского персонала колеблется от 0,3 до 0,8 пунктов. Таким образом, еще раз подтверждается гипотеза о возможности анкетирования медицинского персонала в целях оценки

качества медицинской помощи.

В процессе исследования мы задались вопросом: не является ли более низкая оценка условий оказания медицинской помощи персоналом следствием общей неудовлетворенности персонала условиями работы. В этой связи нами было проведено анкетирование персонала на предмет удовлетворенности работой в данном учреждении. Были получены следующие результаты.

Удовлетворены своей работой в целом более 90% работников из числа медицинского персонала (ответы: да, скорее да).

Признают организацию работы удовлетворительной почти 90% работников.

Признают условия (бытовые, материально-технические) работы комфортными для работы более 60% работников (ответы: да, скорее да).

Не собираются менять работу почти 25% работников, и более половины задумаются об этом редко.

Требования руководства в части работы считают реалистичными три четверти опрошенных.

Удовлетворены отношениями в коллективе почти от 85% до 90% опрошенных (в зависимости об постановки вопроса). Результаты исследования в частном и государственном медицинском учреждении в предыдущем статистическом исследовании подтверждают выявленные ранее данные, что в государственном и частном учреждениях (86,7% vs 87,1%) пациенты в целом удовлетворены качеством оказываемых услуг при выписке из стационара. Удовлетворённость информативностью выписного эпикриза достигает 71,6 vs 74,3 процентов [5].

Таким образом, результаты анкетирования персонала показывают достаточно высокий уровень удовлетворенности работой, что позволяет считать ответы персонала на вопросы, связанные с оценкой качества медицинской помощи достаточно объективными.

## Заключение

В результате проведенного исследования была подтверждена гипотеза о возможности анкетирования медицинского персонала в целях оценки качества медицинской помощи и о том, что можно считать ответы персонала на вопросы, связанные с оценкой качества медицинской помощи достаточно объективными. ■

*Мендель Сергей Александрович, начальник Клинического госпиталя ФКУЗ "МСЧ МВД России по г. Москве", врач высшей квалификационной категории, кандидат медицинских наук. Адрес: 127299, Россия, г. Москва, ул. Новая Ипатовка, д.3 А, телефон: +7 (916) 076-46-41, e-mail: 89160764641@mail.ru*