

4. Медицинская организация по международным стандартам качества: практическое руководство по внедрению / Г.Е.Ройтберг, Н.В.Кондратова. – М.: МЕДпресс-информ, 2018. – 152 с.

5. Мурашко М.А. Качество медицинской помощи: пора меняться // Менеджмент качества в медицине, 2017. – №1. – С.4-15

6. Рожков В.И. Оказание медицинской помощи: открытость, комфортность // Менеджмент качества в медицине, 2017. – №1. – С.22-23

7. Трепель В.Г. Правовые основы структуры внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности. / Трепель В.Г., Шишов М.А. // Управление качеством медицинской деятельности-от теории к практике – 2014-№6. – С.5-8

8. Управление качеством медицинской помощи / М. А. Татарников. - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2016. – 296 с.

УДК 614.2

**Шаманаев И.Б., Русакова И.В.
ПОВЫШЕНИЕ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ
ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ И ОЖИДАНИЯМИ
ПАЦИЕНТОВ ПРИ СТРАТЕГИЧЕСКОМ ПЛАНИРОВАНИИ В
УПРАВЛЕНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ И ОЖИДАНИЯМИ
ПАЦИЕНТОВ**

Кафедра общественного здоровья и здравоохранения
Уральский государственный медицинский университет
Екатеринбург, Российская Федерация

**Shamanaev I.B., Rusakova I.V.
INCREASING THE LEVEL OF SATISFACTION WITH THE
QUALITY OF CARE PROVIDING AND PATIENT EXPECTATIONS
DURING STRATEGIC PLANNING IN MEDICAL ORGANIZATION
MANAGEMENT AND PATIENT EXPECTATIONS**

Department of Public Health and Health Care
Ural State Medical University
Yekaterinburg, Russian Federation

E-mail: igor.shamanaev@me.com

Аннотация. В статье рассмотрены пути повышения удовлетворенности качеством медицинской помощи.

Annotation. The article discusses ways to increase satisfaction with the quality of medical care.

Ключевые слова: качество, ожидания, удовлетворенность, медицинская, помощь.

Key words: quality, expectations, satisfaction, medical, care.

Введение

Повышение качества медицинской помощи - одна из ключевых задач здравоохранения. Эффективное решение этой проблемы требует разработки и внедрения новых методологических и методических подходов к стратегическому и текущему планированию, организации и финансированию здравоохранения, прежде всего, к изучению и оценке удовлетворенности качеством предоставляемой населению медицинской помощи.

Удовлетворенность — это то, что в полной мере соответствует ожиданиям и потребностям пациента, не оставляет возможности для жалобы. Следовательно, чувство удовлетворенности медицинским сервисом означает не его превосходное качество, а достижение уровня, соответствующего ожиданиям больного, которые в свою очередь зависят от социально-демографических параметров и опыта пациента, а сама удовлетворенность качеством медицинской помощи может быть измерена только с позиции ожиданий, необходимости или желания пациента.

Таким образом, нельзя оставлять без внимания особенности самого пациента, его социальное положение, статус, уровень образования и доход, от которых зависят интерпретация и обоснованность данных опроса [1].

Качество медицинской помощи и удовлетворенность оказанной помощью являются сложным и многофакторным явлением, лежащим на стыке интересов государства и общества, населения и органов управления здравоохранением, администраций медицинских организаций, медицинских работников и пациентов, и представляет собой совокупность результатов всех звеньев профилактики, диагностики и лечения основных заболеваний, определяемых установленными соответствующими требованиями на основе современных достижений науки и практики.

Существует необходимость решения не только медико-социальных проблем качества, но и правовых, организационных, этических и экономических вопросов, позволяющих сбалансировать удовлетворенность пациентов стоматологической помощью с императивами качества оказываемых услуг [2].

В сложившихся экономических условиях, вызванных в том числе пандемией коронавируса, чрезвычайно важное значение приобретает проблема обеспечения безопасности и надлежащего качества медицинской помощи в условиях острого дефицита ресурсов. Она включает необходимость решения двух основных проблем: определение наиболее целесообразного сочетания различных видов медицинской помощи населению и обеспечение должного качества этой помощи. Поиску путей эффективного решения проблемы обеспечения качества медицинской помощи в условиях ограниченных ресурсов здравоохранения во всем мире уделяется особое внимание.

Особое значение приобретают социологические исследования удовлетворенности пациентов качеством предоставляемой им медицинской

помощи. Поэтому актуальность данной темы предопределяет цель данного исследования - повышение уровня удовлетворенности качеством оказания медицинской помощи, путем оценки ожиданий пациентов, реализации и влиянии на такие ожидания при стратегическом планировании в управлении медицинской организацией.

Цель исследования – достижение высокого уровня удовлетворенности качеством медицинской помощи. Для этого необходимо, выполнить несколько циклов, состоящих в свою очередь из следующих этапов:

- изучение литературы по теме удовлетворенности качеством медицинской помощи и ожиданиям пациентов;

- разработка анкет для изучения удовлетворенности качеством медицинской помощи, ожиданий пациентов, субъективного мнения о состоянии здоровья, о состоянии организации здравоохранения в государственном учреждении здравоохранения;

- изучение и анализ результатов анкетирования;

- разработка предложений для внесения изменений в стратегию развития медицинской организации с целью повышения уровня удовлетворенности качеством медицинской помощи.

Материалы и методы исследования.

В качестве объекта исследования выступает субъективная оценка медицинской помощи. Путем опроса пациентов с использованием специально разработанной анкеты, исследовано мнение респондентов о качестве оказанной медицинской помощи, ее эффективности, удобстве потребления и т. д.

Предметом исследования является удовлетворенность пациентов стоматологической поликлиники качеством предоставляемой медицинской помощи. С первого по пятый пункт анкеты, заданы вопросы, ответы на которые позволят определить такие характеристики респондента как пол, возраст, уровень образования и род занятий, уровень дохода. Вопросы с шестого по десятый позволят выяснить отношение респондента к собственному здоровью, его мнение о здравоохранении. С одиннадцатого по пятнадцатый пункт анкеты позволяют оценить опыт получения услуг пациентом в медицинских организациях. В последних двух пунктах анкеты у пациента есть возможность внести предложения по опросу и в целом для повышения качества услуг в медицинской организации.

Объектом наблюдения являются пациенты ГАУЗ СО «Верхнепышминская СП». Было опрошено 52 пациента поликлиники, 26 из которых получили услугу в рамках ОМС, 26 пациентов получили платную услугу.

В качестве методов исследования в данной работе использовались: статистический, социологический, экспертных оценок, организационного эксперимента.

Результаты исследования и их обсуждение.

Для пациентов удовлетворенность медицинскими услугами определяется тем, насколько они своевременны, отвечают их потребностям и ожиданиям.

Результаты опросов дают убедительную картину, характеризующую зависимость частоты обращения в медицинское учреждение не только от состояния здоровья, но и от пола, возраста, социального статуса.

Женщины значительно чаще мужчин обращаются за медицинской помощью в медицинское учреждение.

Частота обращения к врачу увеличивается пропорционально возрасту (особенно после 50 лет).

Лица с высшим образованием чаще обращаются к врачу (1, 2 раза в год) чем лица со средним и средне специальным образованием (менее 1 в год) но реже чем лица с незаконченным средним и начальным образованием (ежемесячно или раз в полгода).

По социальному статусу на первом месте по частоте обращения находятся пенсионеры на втором – работающие, на третьем - безработные.

Мужчины с большим оптимизмом, чем женщины оценивают свое состояние здоровья.[3] Объективно здоровье женщин не хуже, чем мужчин, просто женщины более критично относятся к состоянию своего здоровья и тем самым представляют собой более объемную и стабильную категорию, которая чаще будет обращаться за медицинской помощью.

Исследование показало, что просматривается прямая зависимость оценок состояния здоровья и уровня образования: чем выше уровень образования, тем выше самооценка о состоянии здоровья. Здоровье респондентов зависит от рода их деятельности.

Субъективные показатели относятся к самооценке человеком своего текущего состояния здоровья. Прежде всего, сюда следует отнести самочувствие как интегральную оценку своего состояния. Практически здоровыми считают себя около 15%, болеют часто около 48%, оставшиеся 37% имеют хронические заболевания (Рисунок 1).

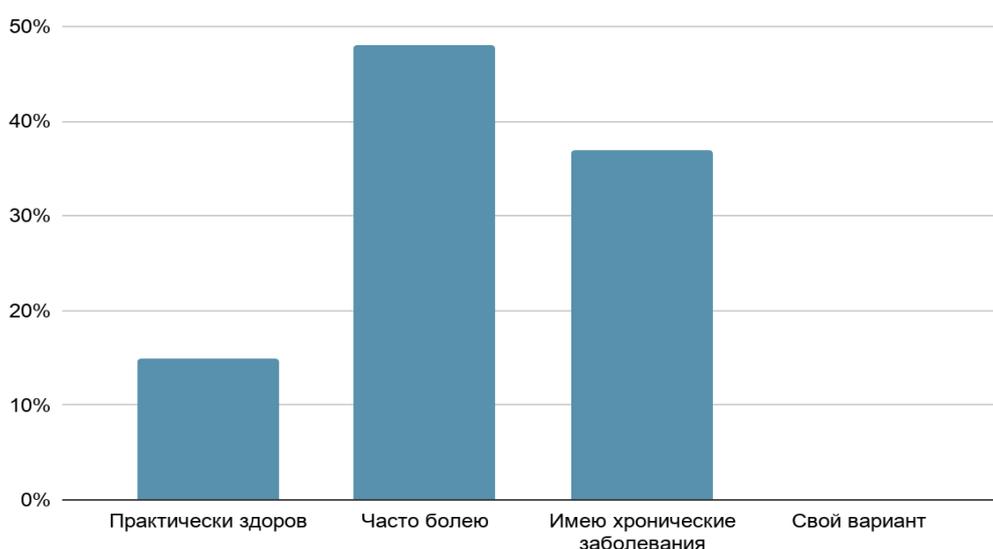


Рис. 1. Субъективные показатели состояния здоровья, %

Ответы респондентов о критериях, по которым они судят о качестве полученных медицинских услуг распределились следующим образом: во-первых, это квалификация специалистов, хорошая репутация медицинского учреждения и удобство его расположения, далее были выбраны скорость оказания услуги, комфортная обстановка, отсутствие очередей и цена услуг.

Проведя анкетирование с целью улучшения качества оказанной медицинской помощи, можно сделать следующие выводы.

В учреждении постоянное внимание было уделено вопросам медицинской этики и деонтологии, таким образом, подчеркивая тот факт, что в анкету также включены вопросы об отношениях врачей и медицинского персонала с больными.

Исследование показало, что 98% респондентов удовлетворены качеством оказываемых медицинских услуг. 2% респондентов не удовлетворены качеством оказываемых медицинских услуг и связывают это в основном с условиями пребывания в медицинской организации.

Уровень удовлетворенности материально-технической базой можно оценить, как полностью удовлетворительное. А удобство ожидания приема (наличие лавочек, стульев) - 86%.

Также ни один из респондентов не отметил в анкете что были какие-либо конфликты, связанные с посещением медицинской организации.

Полученные высокие показатели говорят о том, что в учреждении достаточно высокие профессиональные навыки врачей, и они уделяют достаточное внимание к правильному формированию отношений между врачом и пациентом.

Выводы.

Обобщая полученные результаты, следует отметить, что в медицинской организации общий уровень удовлетворенности пациентов достаточно высок.

Пациенты отмечают удовлетворительный уровень организации оказания медицинской помощи. Медицинская помощь доступна в необходимом объеме. Нареканий и претензий ни к деловым, ни к этическим качествам персонала нет.

Техническая оснащенность и санитарное состояние медицинской организации также не вызывают нареканий со стороны пациентов.

В качестве отрицательных моментов можно отметить негативные отзывы пациентов о недостаточном комфорте пребывания в медицинской организации. На фоне частных и ведомственных клиник условия пребывания в государственном учреждении выглядят несколько спартанскими.

Таким образом, для сохранения и повышения существующего уровня удовлетворенности качеством оказания медицинской помощи в медицинской организации, необходимо продолжать усиливать сильные стороны организации и принимать меры по повышению уровня комфорта пребывания в государственном учреждении здравоохранения.

В качестве точки роста необходимо использовать завышенное мнение мужчин о состоянии собственного здоровья. Необходимо проводить

просветительскую работу среди мужского населения о реальном состоянии здоровья, о необходимости обращаться за медицинской помощью в полном объеме, позволяющем обеспечить здоровье и высокий уровень качества жизни.

Для улучшения субъективной оценки удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи, необходимо изучать спрос на стоматологические услуги, и в первую очередь, выявлять социальные группы населения, неудовлетворенные уровнем ранее оказанных им медицинских услуг. Нужно помочь сформулировать пациенту свои пожелания, ожидания и в соответствии с этим внести изменения в работу учреждения. Такое соответствие медицинской организации ожиданиям пациента в свою очередь позволяет решить маркетинговые задачи и позиционирование учреждения на рынке стоматологических услуг и самое главное - в жизни каждого жителя ГО Верхняя Пышма.

Список литературы:

1. «Удовлетворенность качеством медицинской помощи: «всем не угодишь» или «пациент всегда прав?»» Садовой М. А., Кобякова О. С., Деев И. А., Куликов Е. С., Табакаев Н. А., Тюфилин Д. С., Воробьева О. О. Бюллетень сибирской медицины, 2017. – №16. –153 с.

2. «Удовлетворенность стоматологической помощью пациентов с заболеваниями зубов, пародонта и слизистой оболочки рта» Цепов Л. М., Николаев А. И., Петрова Е. В., Щербакова Т. Е., Нестерова М. М., Антонова А. Н., Дмитриева О. И., Анцупова О. А., Старостенкова А.А. Вестник Смоленской государственной медицинской академии, 2017. – № 4. – 88 с.

3. Е. А. Фролова, В. А. Маланина «Анализ факторов формирования ожиданий относительно будущего и удовлетворенности жизнью пожилых людей в России» Вестник Томского государственного университета. – 2019. –№ 447. – 107 с.

4. «Стратегия развития здравоохранения Свердловской области до 2035 года, утвержденная Постановлением Правительства Свердловской области от 5 сентября 2019 года № 574-ПП»: п. 7, 8 с.

5. «Оценка удовлетворенности населения медицинской помощью» Шнайдер Г.В., Деев И. А., Кобякова О. С., Бойков В. А., Барановская С. В., Протасова Л. М., Шибалков И. П. Электронный научный журнал Социальные аспекты здоровья населения / Social aspects of Population Health 2020;66(4) 03.09.2020 г. URL: <http://vestnik.mednet.ru/content/view/1180/30/lang,ru/> (дата обращения 22.11.2020)

6. Кислицына О. А. «Факторы, оказывающие влияние на удовлетворенность россиян системой здравоохранения» электронный научный журнал Социальные аспекты здоровья населения / Social aspects of Population Health 2020;66(2) URL: <http://vestnik.mednet.ru/content/view/1152/30/lang,ru/> (дата обращения 24.11.2020)

7. Большов И. Н., Медведева О. В. «Мнение пациентов о качестве и доступности стоматологической помощи жителям села» Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. – 2016. – №24 (3). – 177 с.

8. Пациентоориентированный подход: анализ взаимосвязи оценки пациентами результативности медицинской помощи и условий ее оказания / Бразовская Н. Г., Деев И. А., Кобякова О. С., Богайчук П. М., Яровой Н. Д., Шнайдер Г. В., Бойков В. А., Барановская С. В. Электронный научный журнал Социальные аспекты здоровья населения / Social aspects of Population Health 2019; 65(5) URL: <http://vestnik.mednet.ru/content/view/1097/30/lang,ru/> (дата обращения 24.11.2020)

УДК 614.2

**Шашмури С.А. Базарный В.В.
ИННОВАЦИОННОЕ ОБОРУДОВАНИЕ КАК ФАКТОР
ФОРМИРОВАНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ СРЕДЫ ЛПУ**

Кафедра общественного здоровья и здравоохранения
Уральский государственный медицинский университет
Екатеринбург, Российская Федерация

**Shashmurin S.A. Bazarny V.V.
THE INNOVATION EQUIPMENT AS A FACTOR TO BOOST
EFFICIENCY MEDICAL ENVIRONMENT**

Department of public health
Ural state medical university
Yekaterinburg, Russian Federation

E-mail: promdes@mail.ru

Аннотация. В статье рассматриваются роли и задачи процесса по интеграции инновационного оборудования в среду ЛПУ, а также критерии для его оценки: потенциальной эффективности с точки зрения организации медицинских процессов, повышения качества оказания медицинской помощи и ожидаемых эффектов от внедрения.

Annotation. The article deals rolls and purpose a product innovation integrated in a medical environment also value implementation efficiency for medical process organization to increase health care qualities

Ключевые слова: здравоохранение, оснащенность, продуктовая инновация, эффективность и безопасность

Key words: health care, facilities means, product innovation, efficiency and safety

Введение