

МЕТОД ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПАЦИЕНТОВ КАЧЕСТВОМ СТАЦИОНАРНЫХ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ МОДЕРНИЗАЦИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

Спиридонов А. В.¹, Шулаев А. В.^{2,3}

¹Клинический госпиталь ФКУЗ МСЧ МВД России по Республике Татарстан, Казань, Россия (420000, Казань, Россия, ул. Оренбургский тракт, 132), e-mail: albertino_s@bk.ru

²ГБОУ ВПО «Казанский государственный медицинский университет» Минздрава России, (420012, Казань, Россия, ул. Бутлерова, 49), e-mail: shulaev8@gmail.com

³Управление здравоохранения г. Казани (420015, Казань, Россия, ул. Горького, 14), e-mail: shulaev8@gmail.com

Проведено изучение мнения пациентов круглосуточного многопрофильного стационара, работающего в системе обязательного медицинского страхования о предоставляемом качестве услуг. Объектом исследования были пациенты в возрасте старше 18 лет. Пациентам предлагалось оценить значимость предлагаемых показателей с позиции их взглядов о степени влияния на удовлетворенность качеством услуг по критериям: значимо, малозначимо, незначимо, мнения не имею. Все оцениваемые критерии были сгруппированы в две группы: организационные (10 критериев) и медицинские (12 критериев). Предложена методика оценки уровня удовлетворенности с использованием весовых коэффициентов. Выявление проблемных критериев, своевременная их коррекция является одним из действенных механизмов повышения качества медицинской помощи.

Ключевые слова: удовлетворенность, качество медицинской помощи, медицинская услуга.

ESTIMATING METHOD OF PATIENT SATISFACTION OF HOSPITAL SERVICES IN THE MODERNIZATION OF HEALTH CARE

Spiridonov A. V.¹, Shulaev, A. V.^{2,3}

¹ Clinical hospital of Federal public health care institutions "Health part of the Ministry of Internal Affairs of the Russian Federation for Republic of Tatarstan", Kazan, Russia (420000, Kazan, Russia, Orenburgsky tract str., 132), e-mail:

² State Educational Institution of Higher Professional Education "Kazan State Medical University" Russian Ministry of Health Care, (420012, Kazan, Russia, Butlerova str., 49), e-mail: shulaev8@gmail.com

³Department of Health Care in Kazan (420015, Kazan, Russia, Gorky str., 14), e-mail: shulaev8@gmail.com

A study of the views of patients were carried out in around the clock working in a multi-hospital system of compulsory health insurance on the perceived quality of services. The study involved patients aged over 18 years. Patients were asked to rate the importance of the proposed indicators in terms of their views about the degree of influence on satisfaction with the quality of criteria: significant, de minimis, insignificant, I have no opinion. All assessed criteria were grouped into two groups: organizational (10 criteria) and medical (12 criteria). Was recommended method of assessing the level of satisfaction with the use of weights. Identification of problem criteria, their timely correction is one of the most effective mechanisms to improve the quality of care.

Keywords: satisfaction, quality of care, medical service.

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 стационара. Результаты изучения удовлетворенности качеством предоставляемых услуг достаточно точно отражают позитивные и негативные тенденции в стационаре, позволяют выявить факторы, снижающие удовлетворенность пациентов медицинским обслуживанием

[2,4]. Это позволяет своевременно принимать корректирующие меры и служит объективным основанием при принятии решений руководством учреждения [3,5].

В настоящее время оценка удовлетворенности в основном осуществляется на основании использования социологического подхода, который состоит в изучении мнения пациентов о различных аспектах качества медицинской помощи на основании анкетирования по специально разработанной программе. В условиях процесса улучшения качества стационарных услуг изложенный подход все больше вызывает интерес у специалистов в области организации здравоохранения [1,5].

Целью настоящего исследования явилось изучение мнения пациентов гастроэнтерологического отделения круглосуточного многопрофильного стационара, работающего в системе обязательного медицинского страхования, о предоставляемом качестве услуг.

Материалы и методы. Объектом исследования были пациенты в возрасте старше 18 лет, проходившие стационарное лечение в сентябре – декабре 2011 г. и давшие добровольное информированное согласие на участие в исследовании. Сбор статистического материала проводился сплошным способом методом анкетирования при выписке пациентов по специально разработанной анкете «Изучения мнения пациентов о качестве медицинских услуг». С целью выбора основных вопросов, для включения в анкету, нами была сформирована карта «Изучения мнения пациентов о значимости показателей работы стационара для оценки удовлетворенности качеством предоставляемых услуг», которая включала 97 вопросов, касающихся деятельности стационара. Пациентам предлагалось оценить значимость предлагаемых показателей с позиции их взглядов о степени влияния на удовлетворенность качеством услуг по критериям: значимо, малозначимо, незначимо, мнения не имею. В результате анализа было отобрано 22 вопроса, проведена группировка на два критерия – медицинские и организационные. В ходе сбора материала заполнено 248 анкет «Изучения мнения пациентов о качестве медицинских услуг», после проверки в анализ включено 234 анкеты. Оценка удовлетворенности проводилась на основе оценочной шкалы с оценкой от 0 до 7, где 0 – нейтрален/на 1 – очень недоволен/на, 2 – недоволен/на, 3-скорее недоволен/на, чем доволен/на, 4 – скорее доволен/на, чем недоволен/на, 5 – доволен, 6 – очень доволен/на. Для представления наглядности для каждого критерия был рассчитан итоговый коэффициент удовлетворенности. Основной, независимой переменной была выбрана удовлетворенность пациентов качеством медицинской помощи по четырем градациям: больше удовлетворен, чем неудовлетворен (оценочная шкала по коэффициенту удовлетворенности 0,6–0,74), удовлетворен (оценочная шкала по коэффициенту

удовлетворенности 0,75–1), больше неудовлетворен, чем удовлетворен (оценочная шкала по коэффициенту удовлетворенности 0,4–0,59), неудовлетворен (оценочная шкала по коэффициенту удовлетворенности 0–0,39). Изучались и оценивались следующие зависимые переменные: работа приемного отделения, забота и внимание со стороны врачей, забота и внимание со стороны медицинских сестер, уровень знаний врачей, уровень знаний медицинских сестер, время, уделяемое при осмотре, внешний вид врача, внешний вид медицинских сестер, достижение ожидаемого результата от лечения, доступность объяснений врача по поводу лечения, разъяснения рекомендаций при выписке, своевременность обследования, условия (бытовые) пребывания в отделении, условия (бытовые) пребывания в стационаре, сроки ожидания госпитализации, состояние санитарных комнат, доступность информационных материалов, очереди к узким специалистам, соблюдение учреждением режима дня, сроки госпитализации, современность оборудования, уровень диагностики. Заключительным вопросом было предложение отразить свое мнение, высказать предложения и замечания, оценить дополнительные критерии, которые не отражены в анкете. Количественные данные нами представлены в виде средних значений показателей, качественные в виде долей. Все оцениваемые критерии были сгруппированы в две группы: организационные (10 критериев) и медицинские (12 критериев). С целью изучения весомости критериев качества предоставляемых услуг был использован метод экспертных оценок с расчетом коэффициента конкордации. В экспертизе приняло участие 18 специалистов в области организации здравоохранения со стажем работы в данной области 10 лет и более. Отдельный интерес представляло изучение взаимосвязи изучаемых критериев от половозрастных характеристик, социального статуса, длительности заболевания. Для сравнения показателей был использован дисперсионный анализ ANOVA. Расчеты проводились с использованием статистической программы Statistica 8. Для проверки гипотезы однородности дисперсий использовался критерий Левена, проверялось соответствие нормальному закону распределения изучаемых переменных.

Результаты исследования. В ходе подготовки к исследованию изучения мнения пациентов о качестве предоставляемых услуг возникло, по крайней мере, 3 вопроса. Во-первых, сколько вопросов необходимо включать в анкету, во-вторых, что должно быть отражено в вопросах, в-третьих, как оценить степень значимости вопросов. Для ответа на первые два вопроса нами проведен анализ литературных данных, данных аналогичных исследований [1,3,4], осуществлено пилотное исследование изучения мнения пациентов о значимости критериев для удовлетворенности качеством услуг. Результаты показали, что при анкетировании и

дальнейшем анализе в стационаре должно соблюдаться несколько правил: анкетирование необходимо проводить в день выписки из стационара; количество вопросов в анкете не должно превышать 30; вопросы должны быть доступными для понимания; вопросы должны отражать основные медицинские и организационные показатели, которые в полном объеме доступны пациенту для анализа; анкетирование должно быть сплошным; обязательным условием анкеты должна быть возможность отразить пациентом свое мнение; обработку анкет необходимо осуществлять не менее 1 раза в месяц, затем суммарно по кварталам, полугодиям и году.

Первые пять правил были использованы в нашем исследовании. Шестое правило актуально для текущего мониторинга удовлетворенности качеством услуг в стационаре.

Для ответа на третий вопрос нами применен метод экспертных оценок, который позволил выставить весовые коэффициенты критериев по отношению к коэффициенту общей удовлетворенности.

Результаты показали, что в составе изученного контингента преобладали женщины (67,3 %). Анализ возрастной структуры показал, что лица в возрасте от 18 до 25 лет составили 1,8 %, 25–35 лет – 7,3 %, 35–45 лет – 10,9 %, 45–55 лет — 29,0 %, 55–65 лет – 32,7 %, оставшиеся 18,3 % – лица старше 65 лет. Среди анализированных анкет 67 %, 2 респондентов высказали свое мнение, в частности дополнительные критерии для оценки предложили 21,6 %, предложения по улучшению работы высказали 11,3 %. Анализ изучения организационных критериев (таб. 1) показал, что 90 % их имеют положительную оценку. Низкий уровень оценки получил критерий доступности информационных материалов – 0,47. Медицинские критерии 91,6 % пациентов оценили положительно, отрицательную оценку получили полнота и доступность разъяснения врачами рекомендаций при выписке – 0,57, в целом удовлетворенность критерием 2 составила 0,81.

Таблица 1

Коэффициент удовлетворенности пациентов гастроэнтерологического отделения многопрофильного стационара качеством медицинских услуг

Критерии оценки	Коэффициент удовлетворенности
Организационные (критерий 1)	
Работа приемного отделения	0,67
Соблюдение учреждением режима дня	0,94
Внешний вид врача	0,97

Критерии оценки	Коэффициент удовлетворенности
Внешний вид медицинских сестер	0,95
Сроки ожидания госпитализации	0,63
Доступность информационных материалов	0,47
Условия (бытовые) пребывания в отделении	0,92
Условия (бытовые) пребывания в стационаре	0,93
Состояние санитарных комнат	0,91
Современность оборудования	0,85
<i>Удовлетворенность критерием 1</i>	<i>0,82</i>
Медицинские (критерий 2)	
Полнота медицинского осмотра	0,82
Забота и внимание со стороны врачей	0,93
Забота и внимание со стороны медицинских сестер	0,91
Уровень знаний врачей	0,94
Уровень знаний медицинских сестер	0,91
Время, уделяемое при осмотре	0,71
Достижение ожидаемого результата от лечения	0,83
Доступность объяснений врача по поводу лечения	0,96
Разъяснения рекомендаций при выписке	0,57
Своевременность обследования	0,92
Сроки госпитализации	0,73
Уровень диагностики	0,79
<i>Удовлетворенность критерием 2</i>	<i>0,81</i>
Общий уровень удовлетворенности	0,8

Таблица 2

Удельный вес критериев 1 и 2 при оценке удовлетворенности качеством медицинских услуг пациентами гастроэнтерологического отделения многопрофильного стационара (в % к итогу)

Градации критериев		организационные	медицинские	Всего
1.	больше удовлетворен, чем неудовлетворен (0,6-0,69)	9,0	4,5	13,6
2.	Удовлетворен (0,7-1)	36,4	50,0	86,4

Градации критериев		организационные	медицинские	Всего
3.	больше неудовлетворен, чем удовлетворен (0,4 – 0,59)	4,5	4,5	9,0
4.	Неудовлетворен (0-0,39)	0	0	0
ИТОГО		45,4	54,6	100

Из представленной таблицы 2 видно, что в структуре удовлетворенности полностью удовлетворены качеством медицинских услуг 86,4 % пациента, что является достаточно высоким показателем. Так, в исследованиях Ж. Б. Набережной [4] 82,3 % пациентов учреждений здравоохранения г. Астрахани были полностью удовлетворены лечением в круглосуточном стационаре.

Следующим этапом была оценка критериев с позиции их весомости к итоговой оценке. Для этого после экспертной оценки каждому критерию была присвоена их весомость. Суммарно весомость критерия 1 составила 0,43, критерия 2 – 0,57.

Показатели каждого критерия рассчитывались по формуле:

$$K_{и1\dots n} = K_{ку1\dots n} * K_{кв1\dots n}$$

$K_{и1\dots n}$ – итоговый коэффициент критерия с учетом весомости;

$K_{ку1\dots n}$ – коэффициент удовлетворенности критерием;

$K_{кв1\dots n}$ – коэффициент весомости критерия.

Итоговый показатель рассчитывался по формуле:

$$K_{ив} = (K_{и1} + K_{и2} + K_{и3\dots n}) / N$$

$K_{ив}$ – итоговый коэффициент оценки уровня удовлетворенности;

N – количество критериев.

С учетом коэффициентов весомости общий уровень удовлетворенности составил 0,89.

Научный интерес представляет изучение зависимости удовлетворенности зависимых переменных от половозрастных характеристик пациентов гастроэнтерологического отделения круглосуточного стационара. Однофакторный дисперсионный анализ ANOVA (рис.1, 2) показал, что имеется достоверное различие ($P < 0,05$) в степени удовлетворенности работой приемного отделения от половозрастной характеристики (таб. 3) $F > F_{кр}$.

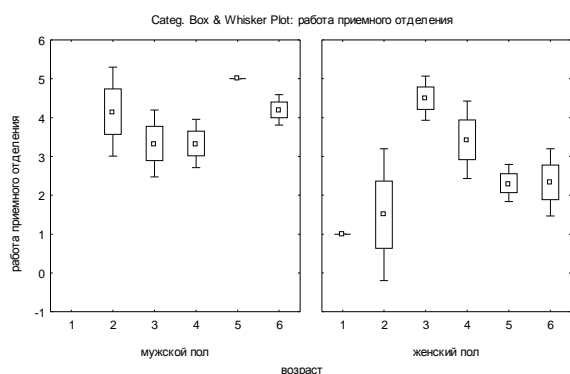


Рис. 1. Степень сходства и различия половозрастных показателей и удовлетворенности пациентов с заболеваниями органов пищеварения работой приемного отделения

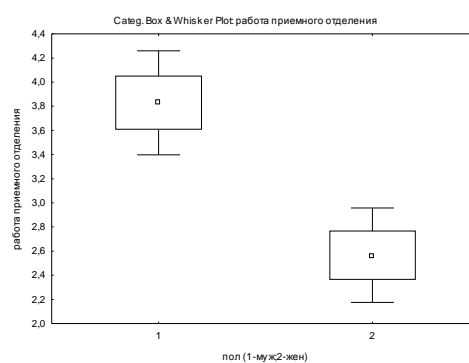


Рис. 2. Степень сходства и различия в удовлетворенности пациентов с заболеваниями органов пищеварения работой приемного отделения в зависимости от пола

Средняя оценка, выставленная мужчинами, составила 3,6 бала, женщинами 2,6 бала из возможных 6. Причем лица мужского пола более молодого возраста (18–35 лет) показали большую удовлетворенность работой указанного критерия, нежели женщины аналогичного возраста.

Таблица №3

Критерии оценки	Кэф-т удовлетворенности $K_{кy1...22}$	Кэф-т весомости $K_{в1...22}$	Итог $K_{и}$
Организационные (критерий 1)			
Работа приемного отделения	0,67	0,09	0,06
.....
Современность оборудования	0,85	0,03	0,02
Медицинские (критерий 2)			
Полнота медицинского осмотра	0,82	0,08	0,07
.....
Уровень диагностики	0,79	0,07	0,05
Общий уровень удовлетворенности	0,8	-----	0,89

Выводы. Таким образом, в ходе анализа удовлетворенности пациентов с заболеваниями гастроэнтерологического профиля качеством услуг наглядно представлена оценка по каждому критерию, оценен общий уровень удовлетворенности (0,8) и общий уровень

удовлетворенности с учетом весовых коэффициентов (0,89), изучена степень удовлетворенности работой приемного отделения в зависимости от пола и возраста. В среднем мужчины больше удовлетворены работой приемного отделения, в отличие от женщин. Предлагаемая методика оценки удовлетворенности качеством услуг круглосуточного многопрофильного стационара пациентами на примере гастроэнтерологического отделения позволяет проводить оценку организационного и медицинского уровня качества предоставляемых услуг, сравнение в уровне удовлетворенности как по соматическим отделениям, так и по учреждению в целом. Выявление проблемных критериев, своевременная их коррекция являются одним из действенных механизмов повышения качества медицинской помощи. Предлагаемое введение весовых коэффициентов позволяет дать наиболее точную оценку работы стационара.

Список литературы

1. Бердюгина Н. Н. Научное обоснование путей совершенствования преемственности в организации лечебно-профилактической помощи детям в условиях крупного города: автореф. дис. ... канд. мед. наук /Н. Н. Бердюгина. – Уфа, 2000. – 24 с.
2. Гатауллина Г. С. Оценка удовлетворенности пациента медицинской помощью как показатель деятельности детской поликлиники / Г. С. Гатауллина, М. Я. Галиуллин // Городское здравоохранение. – 2008. – № 6. – С.29-31.
3. Мнение пациентов как важный критерий качества медицинской помощи / Н. Г. Петрова [и др.] // Проблемы управления здравоохранением. – 2009. – № 1. – С.59-61.
4. Набережная Ж. Б. Анализ удовлетворенности больных медицинской помощью в стационарах / Ж. Б. Набережная, А. Г. Сердюков // Главный врач. – 2005. – № 3. – С. 49–53.
5. Шулаев А. В. Факторный анализ удовлетворенности родителей организацией медицинского обслуживания в детских поликлиниках г. Казани / А. В. Шулаев, Г. С. Гатауллина, Л. З. Рашитов // Медицинский альманах. – 2011. – № 6. – С. 19-22.

Рецензенты:

Галиуллин А. Н., д.м.н., профессор кафедры менеджмент в здравоохранении ГБОУ ВПО «Казанский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации, г. Казань.

Уткельбаев Р. И., д.м.н., доцент кафедры общественного здоровья, экономики и управления здравоохранением ГБОУ ДПО «Казанская государственная медицинская академия» Министерства здравоохранения Российской Федерации, г. Казань.