

ОЦЕНКА МНЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ И ПЕРСПЕКТИВАХ РАЗВИТИЯ КОНСУЛЬТАТИВНО-ДИАГНОСТИЧЕСКОГО ОТДЕЛЕНИЯ УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

Люцко В.В.¹, Лившиц С.А.², Жокина Н.А.³, Дубынина Е.И.⁴

¹Медицинский центр «Ваша клиника» г. Москва (125009, г. Москва, ул. Б.Дмитровка, д.9, стр.3) e-mail: yasily_1@mail.ru

²Кафедра общественного здоровья и здравоохранения ИППО ФГБУ ГНЦ ФМБЦ им. А.И. Бурназяна ФМБА России (123098, г. Москва, ул. Маршала Новикова, д.23) e-mail: kaffizio@gmail.ru.

³Городская больница №20, г. Москва, (129327, г. Москва, ул. Ленская, д.15.); e-mail: nata-dubrovka@yandex.ru

⁴Кафедра организации, управления и экономики здравоохранения ФУВ ГБОУ ВПО РНИМУ им. Н.И. Пирогова, Москва (119789, г. Москва, ул. Островитянова, д.1)

Главной целью системы здравоохранения на современном этапе является организация качественно новых моделей инфраструктуры и схем управления, основывающихся на применении инновационных технологий и используемых в соответствии с основными стратегическими целями и задачами организации. В этом контексте наиболее актуальной проблемой становится построение системы управления медицинской организацией на основе качества. В ходе исследования был проведён социологический опрос медицинского персонала и пациентов. Он позволил выявить основные направления совершенствования деятельности консультативно-диагностических отделений многопрофильного стационара и определить пути взаимодействия с городскими поликлиниками. Консультативно-диагностические отделения многопрофильных стационаров являются принципиально новой формой организации специализированной медицинской помощи населению, обеспечивающей трехуровневую систему диагностики и способствующей повышению доступности и качества лечебно-диагностической помощи.

Ключевые слова: медицинская помощь, социологический опрос, пациенты, врачи.

ASSESSMENT OF THE PATIENTS ' OPINION ABOUT THE ORGANIZATION OF WORK AND PROSPECTS OF DEVELOPMENT OF THE CONSULTATIVE DEPARTMENT OF HEALTH INSTITUTION

Liutsko V.V.¹, Livshiz S.A.², Zhokina N.A.³, Dubynina E.I.⁴

¹«Your clinic» Medical Center, Moscow, Russia, e-mail: yahaklinika@mail.ru

²A.Yi.Burnazian memorial Federal medical biological center, Moscow, RUSSIA

³GKH № 20, Moscow, Russia, e-mail: nata-dubrovka@yandex.ru

⁴FUV GBOU VPO RNIMU im. N.I. Pirogova, Moskva

The main goal of the health system at the present stage is the organization of qualitatively new models of infrastructure and management scheme, based on application of innovative technologies and used in accordance with the main strategic goals and objectives. In this context, the most pressing challenge is to build a management system of medical institution on the basis of quality. During the research was conducted sociological survey among medical staff and patients. It revealed the basic directions of perfection of the activity of consultative-diagnostic departments of multiprofile hospital and the way of interaction with the city polyclinics. Consultative-diagnostic departments of multi-field hospitals are of a fundamentally new form of organization of the specialized medical aid to the population, providing a three-level system of diagnosis and increasing the availability and quality of treatment and diagnostic services.

Keywords: health care, social survey, patients and doctors.

Введение

Здоровье населения является индикатором благосостояния общества. В связи с этим, главной целью системы здравоохранения на современном этапе является организация качественно новых моделей инфраструктуры и схем управления, основывающихся на применении инновационных технологий и используемых в соответствии с основными

стратегическими целями и задачами организации. В этом контексте наиболее актуальной проблемой становится построение системы управления медицинской организацией на основе повышения качества оказания медицинской помощи. Известно, что повышение качества медицинских услуг во многом определяет удовлетворенность пациентов и повышает качество их жизни.

При формировании инновационной политики медицинской организации основное значение приобретают выбор и реализация инструментов, позволяющих существенным образом улучшить качество медицинской помощи. Однако результаты реформирования системы здравоохранения выявили значительные проблемы в качестве медицинской помощи населению [2,5,6].

В связи с низкой обеспеченностью необходимым лечебно-диагностическим оборудованием государственных лечебно-профилактических и консультативно-диагностических отделений, все более востребованными становятся негосударственные медицинские организации. При этом следует отметить, что консультативно-диагностические отделения многопрофильных стационаров (КДО) являются принципиально новой формой организации специализированной медицинской помощи населению, обеспечивающей трехуровневую систему диагностики и способствующей повышению доступности и качества лечебно-диагностической помощи населению. Однако наиболее острые для современного этапа развития здравоохранения организационные и административные проблемы недостаточно подвергаются научной оценке [1,3,4].

В этой связи возникает необходимость получения рекомендаций по отношению к конкретным технологиям управления качеством, наиболее ценными из которых являются внедренные на практике и доказавшие свою высокую результативность на основе анализа субъективного мнения и оценки как пациентов, получающих медицинскую помощь, так и самих медицинских работников. В связи с вышеизложенным чрезвычайно актуальным является оценка мнения пациентов об организации работы и перспективах развития консультативно-диагностического отделения учреждения здравоохранения, что позволит разработать предложения по их совершенствованию в сторону повышения качества оказываемых услуг и удовлетворенности пациентов, обратившихся за медицинской помощью.

Результаты и их обсуждение

Известно, что при оказании медицинской помощи одним из критериев ее оценки является удовлетворенность пациентов и восстановление здоровья пациентов с минимальными экономическими затратами. Для совершенствования организации медицинской помощи и повышения удовлетворенности пациентов необходимо изучение их

мнения. В этой связи в рамках научного исследования нами был проведён социологический опрос среди пациентов, обратившихся в консультативно-диагностическое отделение (КДО) Северо-Восточного Административного округа (СВАО) г. Москвы при ГКБ № 20, о состоянии организации медицинской помощи населению и путях повышения качества медицинской помощи в отделениях стационаров КДО.

Одним из значимых вопросов для разработки предложений по усовершенствованию организации медицинской помощи явилось изучение мнения пациентов о соответствии отводимого времени на прием специалистами учреждений. По данным нашего опроса, основными направлениями совершенствования деятельности КДО, по мнению пациентов, является сокращение времени ожидания в очередях на консультативном приеме при направлении пациентов врачами поликлинических отделений/учреждений, при плановом обследовании (18,1%) и диагностических приемах (19,4%), сокращение времени ожидания в очереди при прохождении различных обследований (9,5%), возможность постоянного лечения и наблюдения у врачей КДО, минуя территориальные поликлиники (12,5%).

Анализ субъективного мнения респондентов о качестве медицинской помощи показал, что большинство из них, несмотря на загруженность специалистов и высокую продолжительность ожидания в очередях, дали высокую оценку качества оказания медицинской помощи. Результаты опроса пациентов по оценке качества оказания медицинской помощи при обращении в КДО представлены на рисунке 1.

Обращает внимание, что низкую оценку дали лишь 3,7% респондентов, что свидетельствует о достаточном обеспечении данного медицинского учреждения необходимым оборудованием и квалифицированным кадровым потенциалом. Поскольку чаще причиной неудовлетворенности пациентов и их низкая оценка обслуживания зависит от низкой квалификации специалиста, либо несвоевременности проведения необходимых лабораторно-диагностических исследований. В данном случае материально-техническая оснащенность учреждения соответствует современным требованиям.

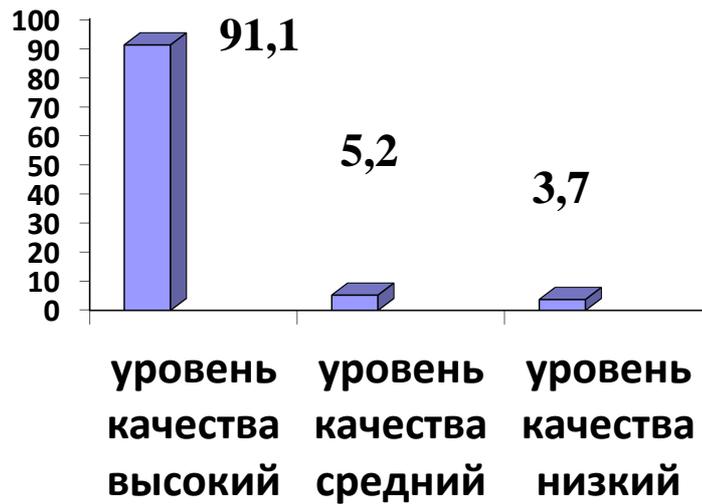


Рис. 1. Распределение мнения пациентов о качестве получаемой медицинской помощи в КДО (на 100 опрошенных).

Проводилась также оценка своевременности и полноты обследования пациентов, обратившихся за медицинской помощью. По данным нашего опроса, предоставляемые центром консультативные и диагностические услуги считают своевременными и полными 88,7%, недостаточно полными – 11,3% респондентов, что также свидетельствует о грамотности специалистов, о достаточном материально-техническом оснащении КДО, поскольку незначительная часть считает услуги, оказываемые специалистами, недостаточными.

В ходе исследования также был проведён социологический опрос среди медицинского персонала учреждения, который позволил выявить основные недостатки и необходимые направления по совершенствованию деятельности КДО многопрофильного стационара и определить пути взаимодействия с городскими поликлиниками, прикрепленными по району обслуживания населения.

Среди наиболее значимых предложений медицинского персонала КДО следует отметить необходимость расширения лечебно-диагностических возможностей учреждения для более качественного оказания медицинской помощи населению и повышению их удовлетворенности работой специалистов. Были также отмечены и другие, не менее важные предложения в сторону усовершенствования работы КДО, в том числе:

- расширение возможностей выполнения пациентам лабораторных и инструментальных методов диагностики с использованием аппаратуры отделения (90,5% опрошенных);
- увеличение количества консультативных приемов по профилям «узких» специалистов отделения (92,1%);

- возможность лечения больных на базе отделения восстановительного лечения стационара по направлению врачей КДО (93,1%);
- госпитализация в дневной стационар КДО для обследования, подбора и коррекции лечения (90,3%);
- повышение квалификации врачебного персонала КДО на базе медицинских ВУЗов и стационара (52,4%);
- проведение показательных приемов с клиническим разбором наиболее сложных случаев окружными специалистами (83,0%);
- регулярное проведение врачебных конференций (74,4%);
- создание единой информационной базы пациентов между лечебными учреждениями СВАО (53,7% респондентов).

Результаты социологического опроса, проведенного среди пациентов, обратившихся за медицинской и консультативно-диагностической помощью в КДО СВАО, а также медицинского персонала КДО, свидетельствуют о необходимости дальнейшей реструктуризации медицинских учреждений и развития такой организационной составляющей, как КДО, которое должно быть направлено на преодоление структурных диспропорций.

Важным аспектом в организации качественной медицинской помощи, позволяющим повысить удовлетворенность пациентов, является эффективное использование имеющихся ресурсов как многопрофильного стационара, так и других медицинских учреждений. Совершенствование системы организации медицинской помощи населению должно быть направлено на непрерывное повышение ее качества в пределах имеющихся материально-технических ресурсов и обеспеченности кадровым потенциалом. Одним из значимых компонентов в организации медицинской помощи является адекватное время, рекомендуемое на консультативно-диагностический прием пациента.

Выводы

Таким образом, результаты социологического исследования по изучению субъективного мнения пациентов и медицинского персонала о путях повышения качества обслуживания в КДО свидетельствуют о достаточном обеспечении материально-техническими и кадровыми ресурсами. Однако для повышения качества оказания медицинской помощи и повышения удовлетворенности пациентов необходимо постоянное совершенствование медико-организационных аспектов, в том числе обеспечение современным оборудованием, позволяющим своевременно и качественно проводить лечебно-диагностические мероприятия.

Результаты исследования могут быть использованы в качестве информационной базы для осуществления мониторинга на уровне управлений здравоохранения административных округов и Департамента здравоохранения города с целью формирования комплексных программ по охране и укреплению здоровья населения, профилактике заболеваемости, снижению уровня инвалидности, предотвратимых потерь здоровья и преждевременной смертности населения.

Список литературы

1. Бреусов А.В. Квалиметрический мониторинг качества медицинской помощи / А. В. Бреусов, Р.А. Бреусов // В сб.: Материалы XXXI научно - практической конференции врачей ВВС. - Красногорск, 2001. – С. 109 - 111.
2. Воробьев П. Роль стандартизации в государственной программе управления качеством в здравоохранении / П. Воробьев, М. Авксентьева // Медицинский вестник. 2002. – Вып. 31. – С. 44-47.
3. Скрипов В.А. О совершенствовании социального управления трудовым коллективом // Социологические исследования. – 1982. - № 2.
4. Слепенков И.М., Аверин Ю.П. Основы теории социального управления. – М., 1994.
5. Стародубов, В.И. Основные направления использования автоматизированных информационных систем в здравоохранении / В.И. Стародубов, А.В. Бреусов, Р.А. Бреусов // В сб.: Материалы XXXIII научно - практической конференции врачей ВВС. – Красногорск, 2003. – С. 60-64.
6. Трифонова Н.Ю. Адаптация ЛПУ в условиях рыночной экономики профиля [Текст]/Н.Ю. Трифонова // Здравоохранение. – 2008. - №9. – С. 35-38.

Рецензенты:

Ильницкий А.Н., д.м.н., профессор кафедры медицинской реабилитации УО «Полоцкий государственный университет», председатель Белорусского республиканского общественного геронтологического объединения, УО «Полоцкий государственный университет», г. Новополоцк.

Иванова М.А., д.м.н., профессор, главный научный сотрудник отделения организации лечебно-профилактической помощи ФГБУ «ЦНИИОИЗ» Минздрава России, г. Москва.