

Урванцева И.А., Соболев А.М., Нохрин А.В., Саламатина Л.В., Моргунов Д.П.

Удовлетворенность как оценка качества медицинской помощи

Окружной кардиологический диспансер «Центр диагностики и сердечно-сосудистой хирургии», г.Сургут

Urvantseva I.A., Sobolev A.M., Nohrin A.V., Salamatina L.V., Morgunov D.P.

Satisfaction as an estimation of quality of medical aid

Резюме

Для оценки удовлетворенности пациентов кардиологической помощью проведено анкетирование. В анкетировании приняли участие 4891 пациент специализированного кардиологического учреждения. Степень удовлетворенности составила 98,0%, что свидетельствует о высоком качестве медицинской помощи.

Ключевые кардиология, удовлетворенность, качество медицинской помощи

Summary

The questioning was made to estimate the satisfaction of cardiological patients. 4891 patient of the specialized cardiological institution took in this research. The satisfaction degree has made up 98,0%. This fact testifies to the high quality of medical aid.

Keywords: cardiology, satisfaction, quality of medical aid

Введение

Введение системы обязательного медицинского страхования (ОМС) в России положило начало новым экономическим отношениям в здравоохранении, когда финансовые показатели должны быть связаны с уровнем качества оказываемой помощи. И хотя до сих пор отсутствует единое согласованное определение понятия «качество медицинской помощи», среди существующих подходов непременно выделяют такую характеристику как «удовлетворенность медицинской помощью». Само понятие «удовлетворенность» предполагает, что полученный результат либо совпадает с ожиданием, либо превосходит его. Несмотря на то, что критерий этот субъективный и на него могут влиять многие факторы, он все чаще и чаще используется для оценки качества медицинской помощи применительно как к различным территориям, социальным группам населения, так и к конкретному виду медицинской помощи или лечебно-профилактическому учреждению. О значимости удовлетворенности медицинской помощью, как одном из показателей эффективности деятельности органов местного самоуправления, свидетельствует тот факт, что в Указе Президента РФ от 28 апреля 2008 г. № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» и в распоряжении правительства РФ от 11 сентября 2008 г. № 1313-р. в списке среди 7 указанных показателей, основанных на результатах социологического опроса населения городского округа (муниципального района), удовлетворенности населения медицинской помощью отведено первое место.

Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры (ХМАО-Югры) Окружной кардиологический диспансер «Центр диагностики и сердечно-сосудистой хирургии» г. Сургут (ОКД «ЦД и ССХ») оказывает специализированную кардиологическую помощь жителям ХМАО-Югры и ежегодно проводит изучение удовлетворенности населения качеством медицинской помощи путем анкетирования пациентов. Поскольку диспансер носит статус окружного учреждения и на него возложены функции организатора по оказанию кардиологической медицинской помощи всего ХМАО-Югры, важным в области оценки качества медицинской помощи является оценка уровня сотрудничества врачей всей территории округа с ОКД «ЦД и ССХ». Такая оценка важна, так как в конечном итоге правильно организованные взаимоотношения периферии с центральным учреждением, оказывающем специализированную кардиологическую помощь позволят сделать доступной такого рода медицинскую помощь на всей территории ХМАО-Югры.

Целью нашего исследования явилась оценка удовлетворенности пациентов медицинской помощью, оказываемой в ОКД «ЦД и ССХ» г. Сургута и оценка удовлетворенности врачей округа уровнем сотрудничества с ОКД «ЦД и ССХ».

Материалы и методы

В 2010 году на базе ОКД «ЦД и ССХ» проведено специальное медико-социологическое исследование среди 4891 пациентов, получивших медицинскую помощь в кардиохирургическом отделении и подразделе-

лениях поликлиники: отделении функциональной диагностики, терапевтическом и хирургическом отделениях консультативного отдела (в т.ч. в стационаре дневного пребывания), отделении клинической иммунологии и аллергологии, рентгенодиагностическом отделении и медико-генетической консультации. У всех пациентов получено добровольное информированное согласие на участие в исследовании. В возрастной структуре пациентов наибольший процент приходился на лиц среднего возраста (от 31 до 55 лет) – 52,0%, женщины составили 68,0% опрошенных.

Параллельно проведен прямой опрос (анкетирование, включающее ответ только на один вопрос) среди 100 врачей ХМАО-Югры на предмет оценки удовлетворенности сотрудничеством с ОКД «ЦД и ССХ». Все врачи ранее направляли своих пациентов в ОКД «ЦД и ССХ» для получения консультации и проведения высокотехнологичных методов лечения. Возраст врачей составил от 28 до 55 лет, из них 53,0% работают в г. Сургут (но не в ОКД «ЦД и ССХ»), остальные 47,0% – на других территориях ХМАО.

Сбор статистического материала проводился методом анкетирования по специальному опроснику, обученным средним медицинским персоналом. Опросник был составлен на основании приказа Федерального фонда ОМС об утверждении Методических рекомендаций «Организация проведения социологического опроса (анкетирования) населения об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи при осуществлении обязательного медицинского страхования» от 29 мая 2009 года №118.

Количественные данные представлены в виде минимального и максимального значения, качественные в виде процентных долей.

Результаты и обсуждение

Проведенный нами анализ литературы по теме настоящего исследования показал, что авторами используются разнообразные методики для изучения удовлетворенности качеством медицинской помощи [1,2]. Опираясь на методические рекомендации в которых изложен практический опыт в рамках многолетних социологических исследований по данной тематике, проведенных под руководством академика РАМН А.В. Решетникова (2007) [3] мы в качестве источника получения информации взяли опросник из приказа Федерального фонда обязательного медицинского страхования об утверждении Методических рекомендаций «Организация проведения социологического опроса (анкетирования) населения об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи при осуществлении обязательного медицинского страхования» от 29 мая 2009 года №118.

По результатам опроса из общего количества пациентов большая часть 57,0% были направлены в ОКД «ЦД и ССХ» лечащими врачами по месту жительства, 21,0% опрошенных обратились по совету своих знакомых, а 15,0% узнали об ОКД «ЦД и ССХ» из средств массовой информации. Среди опрошенных доля удовлетворенных качеством медицинской помощи была весьма высокой и составила 98,0%. Полученные нами данные значительно выше приводимых другими исследователями.

Так, удовлетворенность пациентов учреждений здравоохранения г. Астрахань составила 82,3% [4]. Ю.Г. Шварц и соавт. [5] получили приблизительно такие же данные (72,0-81,3%) удовлетворенности пациентов лечением в терапевтическом отделении клинической больницы г. Саратов. Более низкие показатели удовлетворенности получены при проведении в столицах: г. Москва – 70,3% [5], г. Санкт-Петербург – 59,5% [6]. Авторы объясняют более низкие показатели удовлетворенности медицинской помощью тем, что жители периферии страны менее требовательны к качеству медицинской помощи. Мы не согласны с таким утверждением и считаем, что качество медицинской помощи отвечает ожиданиям пациентов, если эта помощь своевременная, доступная и высококвалифицированная. Полученные нами высокие показатели удовлетворенности (98,0%) можем объяснить тем, что ОКД «ЦД и ССХ» является специализированным учреждением, где оказывается высокотехнологичная кардиохирургическая помощь. Обращение пациентов адресное, а используемые методы лечения дают высокую эффективность. Нашу точку зрения разделяют и другие исследователи. Так, А.И. Бабенко, Е.А. Татаурова [7] в ходе социологического опроса в северных регионах Сибири, установили, что наиболее высокий уровень удовлетворенности населения различными аспектами медицинской обслуживания был в г. Норильск (88,7-98,9% положительных оценок). В тоже время, в Мирнинском районе степень удовлетворенности значительно ниже (24,5-68,1%), что, по мнению авторов, обусловлено низким качеством диагностики и неэффективностью лечебных мероприятий. С целью определения общественного мнения о работе медицинских учреждений, как стационаров, так и поликлиник, специалистами Комсомольского филиала Хабаровского краевого фонда обязательного медицинского страхования по приказу Хабаровского краевого фонда обязательного медицинского страхования проведен опрос населения. Показатель удовлетворенности населения медицинской помощью в 2008 году так же был ниже результатов, полученных нами, и составил 62,0% [8].

В последнее время, при проведении социально-гигиенических исследований, внимание ученых сосредоточено на изучении отношений, складывающихся между пациентом и медицинскими работниками [9]. По результатам проведенного нами исследования, большинство респондентов отметили хороший психологический контакт между врачом и пациентом, комфортность пребывания в учреждении, доброжелательное отношение медицинского персонала, что отражено в анкетах, а именно: доверительность и конфиденциальность – 99,0% (4842 человек), компетентность сотрудников – 99,0% (4842 человек), режим работы ОКД «ЦД и ССХ» – 99,0% (4842 человек), гарантия качества оказанной медицинской услуги – 99,0% (4842 человек), вежливость и культура обслуживания персонала – 97,0% (4744 человек). Важность таких составляющих удовлетворенности медицинской помощью, как взаимоотношение «медицинский работник – пациент» и уровень сервиса предоставляемых услуг показана в исследовании Н.И. Вишняков и соавт. [10], авто-

рами получены высокие, сопоставимые с нашими, показатели – 93,3% и 72,3% (соответственно). Возможно, получение высоких показателей связано с тем, что исследование проводилось в платной поликлинике. Что касается нашего анализа, то обобщенный опрос проводился как среди тех, кто получал необходимую помощь платно, так и среди тех, кто медицинские услуги не оплачивал.

Вместе с тем, пациенты стационара указали на то, что в 12,0% случаев не получили полной информации от лечащего врача о состоянии своего здоровья, более 16,0% отметили что их ни разу не осматривал заведующий отделением, а 4,0% не довольны отношением врачебного персонала. Нас, как и авторов другого исследования [11] насторожил тот факт, что несмотря на прямое требование закона о необходимости предоставления пациенту информации об его заболевании, 12,0% пациентов не получили такой информации. В этом направлении предстоит определенная организационная работа. Не менее важной является и работа по повышению ответственности заведующих отделениями.

По результатам исследований Русиновой Н.И. и соавт. [12] пациенты особенно недовольны длительностью ожидания приема врача (75,8%), несвоевременностью помощи «узких специалистов» (73,2%). В этом плане в ОКД «ЦД и ССХ» проводится большая организационная работа и именно поэтому, по нашему мнению, удовлетворенность организационной системой в 2010 году наши пациенты связывают как с объемом предоставляемых услуг (96,0% опрошенных), так со временем, затраченным на диагностику (95,0%) и временем получения результатов обследования (98,0%).

Опрос врачей, сотрудничающих с ОКД «ЦД и ССХ», показал, что 89,0% удовлетворены существующими формами взаимодействия, а более 97,0% врачей, продолжают сотрудничество с ОКД «ЦД и ССХ» и далее, как с учреждением, оказывающем высокотехнологичную ме-

дицинскую помощь пациентам с болезнями системы кровообращения.

Выводы

Проведенное анкетирование потребителей медицинских услуг показало высокую степень удовлетворенности пациентов, получивших кардиологическую медицинскую помощь в ОКД «ЦД и ССХ» – 98,0% и высокую степень удовлетворенности взаимным сотрудничеством врачей ХМАО-Югры и специалистов ОКД «ЦД и ССХ» – 89,0%. ■

Урванцева И.А., к.м.н., главный врач БУ ХМАО-Югры Окружной кардиологический диспансер «Центр диагностики и сердечно-сосудистой хирургии», г.Сургут; Соболев А.М., заместитель главного врача по качеству медицинской помощи БУ ХМАО-Югры Окружной кардиологический диспансер «Центр диагностики и сердечно-сосудистой хирургии», г.Сургут; Нохрин А.В., заместитель главного врача по организационно-методической работе БУ ХМАО-Югры Окружной кардиологический диспансер «Центр диагностики и сердечно-сосудистой хирургии», г.Сургут; Саламатина Л.В., д.м.н., профессор, заведующая проблемной научно-исследовательской лаборатории кровообращения БУ ХМАО-Югры Окружной кардиологический диспансер «Центр диагностики и сердечно-сосудистой хирургии», г.Сургут; Морзунов Д.П., врач-кардиолог БУ ХМАО-Югры Окружной кардиологический диспансер «Центр диагностики и сердечно-сосудистой хирургии», г.Сургут; Автор, ответственный за переписку - Саламатина Людмила Викторовна, 628400, ХМАО Тюменская область, г. Сургут, пр.Ленина 69/1, БУ ХМАО-Югры ОКД "ЦД и ССХ", тел.: 8 (3462) 52-85-78, e-mail: salamatina@okd.ru, salamatina48@mail.ru.post@okd.ru

Литература:

1. Петрова Н.Г., Балохина С.А., Мартиросян М.М., Комличенко М.В., Петров М.В. Социологические исследования как неотъемлемый инструмент управления на современном этапе. Проблемы управления здравоохранением. 2008; ч 4: 19-25.
2. Боярский А.П., Чернова Т.В., Яхимович Н.П. Современное состояние здравоохранения по оценкам медицинских работников. Здравоохранение РФ. 1994; ч2: 13-14.
3. Решетников А.В., Ефименко С.А. Проведение медико-социологического мониторинга: учебно-методическое пособие. М.: ГЭОТАР-Медиа, 2007. 160 с.
4. Набережная Ж.Б., Сердюков А.Г. Анализ удовлетворенности больных медицинской помощью в стационарах. Главврач. 2005; ч3: 49-53.
5. Шварц Ю.Г., Наумова Е.А., Тарасенко Е.В. Факторы, влияющие на удовлетворенность от лечения пациентов с хронической недостаточностью. Сердечная недостаточность. 2007; ч8: 138-140.
6. Морозов Н.П. Оценка пациентами деятельности стационарных лечебно-профилактических учреждений (на примере Клинического центра ММА им. И.М.Сеченова). Проблемы управления здравоохранением. 2005; ч2: 78-83.
7. Бабенко А.И., Татаурова Е.А. Удовлетворенность населения организацией медицинской помощи в северных районах Сибири. // Тезисы докладов 13 Международного конгресса по приполярной медицине, Новосибирск. 2006, 76-77.
8. Источник: <http://www.kmscity.ru/content/view/4055/88/>.
9. Joffe S, Mannocchia M., Weeks J., Cleary P. What do patients value hospital care? An empirical perspective on autonomy centre bioethics. J. Med Ethics. 2003; ч29: 103-108.
10. Вишняков Н.И., Петрова Н.Г., Балохина С.А. Мнение пациентов как важнейший критерий качества медицинской помощи. Проблемы управления здравоохранением. 2009; ч2: 43-45.
11. Светличная Т.Г., Циганова О.А., Борчанинова Е.Л. Структурный анализ удовлетворенности пациентов стационарной медицинской помощью. Главврач. 2010; ч2: 77-82.
12. Русинова Н.И., Панова Л.В., Бурмыкина О.Н. Прециденты удовлетворенности потребителей услугами первичного здравоохранения. Социология медицины. 2006; ч2: 24-30.