

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
Медико-социальный анализ удовлетворенности качеством  
оказания медицинской помощи населению средним  
медицинским персоналом  
ВКР.31.02.01.52.16.4Б.11

---

Выполнил обучающийся  
Руководитель

Поносов Илья Викторович  
Печенкина Наталия Владимировна  
Преподаватель ПБМК

## **Актуальность проблемы.**

На данный момент в России особо важное социальное значение приобретает проблема обеспечения населения доступной и качественной медицинской помощью. Ее эффективное решение требует разработки и внедрения новых методологических и методических подходов к планированию, организации и финансированию здравоохранения и, прежде всего, к изучению и оценке качества предоставляемой населению медицинской помощи.

Поэтому актуальность данной темы предопределяет цель исследования данной дипломной работы – анализ удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи.

Исходя из поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Рассмотреть теоретические подходы к анализу удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи;
2. Провести анализ удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи;
3. Разобрать рекомендации по повышению субъективной оценки качеством медицинской помощи;

«Качество медицинской помощи» довольно сложное и многоплановое понятие, отражающее характеристики, как со стороны пациента, так и со стороны медицинского лечебного учреждения.



Если для пациента в качестве медицинской помощи предлагается использование таких показателей, как: своевременность, правильность ее оказания, достижение запланированного результата, а также доступность медицинской помощи, полноту сложившейся здравоохранительной инфраструктуры, укомплектованность кадрами и квалификацию медицинского персонала, материально-техническое обеспечение, санитарно-эпидемиологический режим, организацию питания в стационаре и т.д. То для медицинского лечебного учреждения показателями качества медицинской помощи еще являются вопросы лицензирования, аккредитации, деонтологических, экономических, технологических и других характеристик.

В практической деятельности служб здравоохранения многих стран мира внедрялось ранее, внедряется и будет внедряться великое множество вариантов анализа качества медицинской помощи.

В целом их можно свести к ограниченному количеству подходов:

- анализ отклонения от установленной “нормы”;
- многофакторный анализ деятельности ЛПУ или отдельного врача;
- анализ структуры ЛПУ или системы здравоохранения;
- анализ технологий ЛПУ или системы здравоохранения;
- анализ результатов деятельности ЛПУ или системы здравоохранения; - анализ стоимости медицинских услуг;
- анализ опроса населения, врачей, медицинского персонала и пр.;
- анализ деятельности ЛПУ на основании скрининговых программ соответствия заданным критериям качества;
- анализ деятельности ЛПУ по программе, составленной из комбинации перечисленных выше методов.



Коэффициент социальной эффективности характеризует удовлетворенность пациентов оказанной им медицинской помощью. Способы оценки социальной удовлетворенности:

- неформальное обсуждение с пациентами и жителями проблем здравоохранения;
- периодические опросы пациентов сразу после получения ими медицинской помощи (при выписке из стационара);
- постоянные исследования среди пациентов и жителей по специальным программам и с использованием специальных анкет.





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

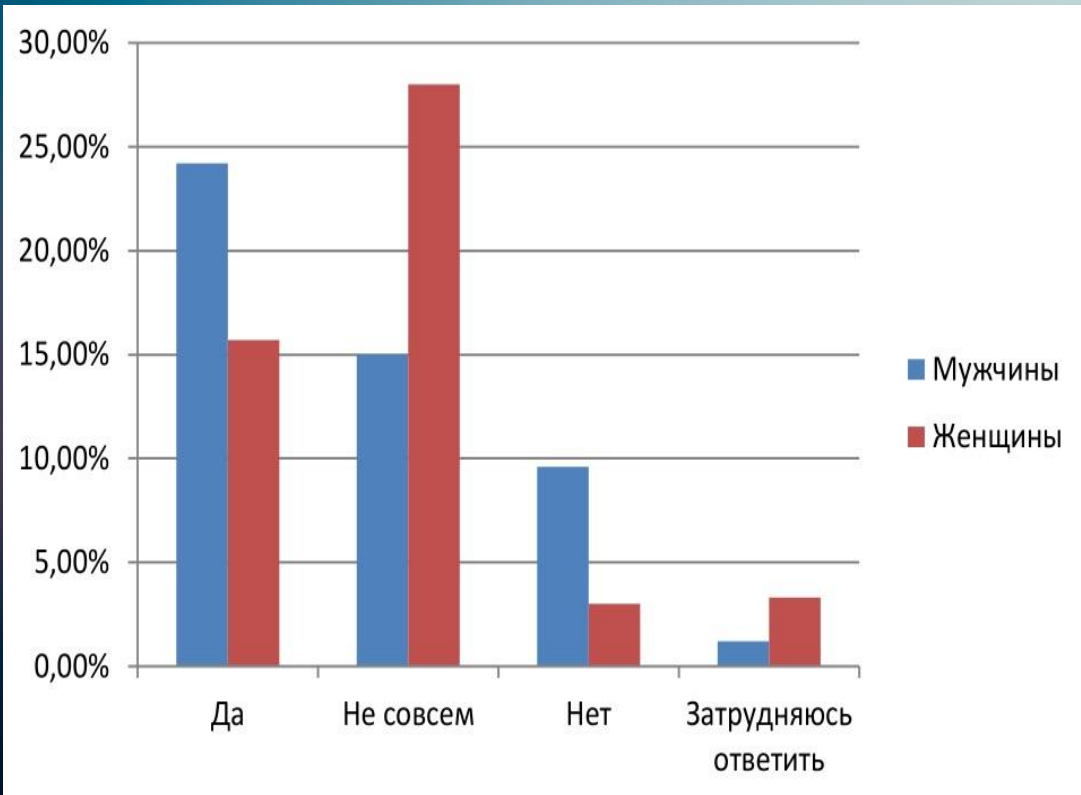
С целью определения уровня удовлетворенности пациентов результатом медицинских услуг в «Городской клинической больнице им. С. Н. Гринберга» необходимо проводить анкетирование пациентов и медицинского персонала.

Данные анализа результатов опроса окажут несомненную роль в корректировке работы врачей, медицинского персонала и больницы в целом.

Анкетирование проводилось по специально составленным опросникам.

Вначале, оценивалось отношение пациентов к оказанной медицинской помощи.

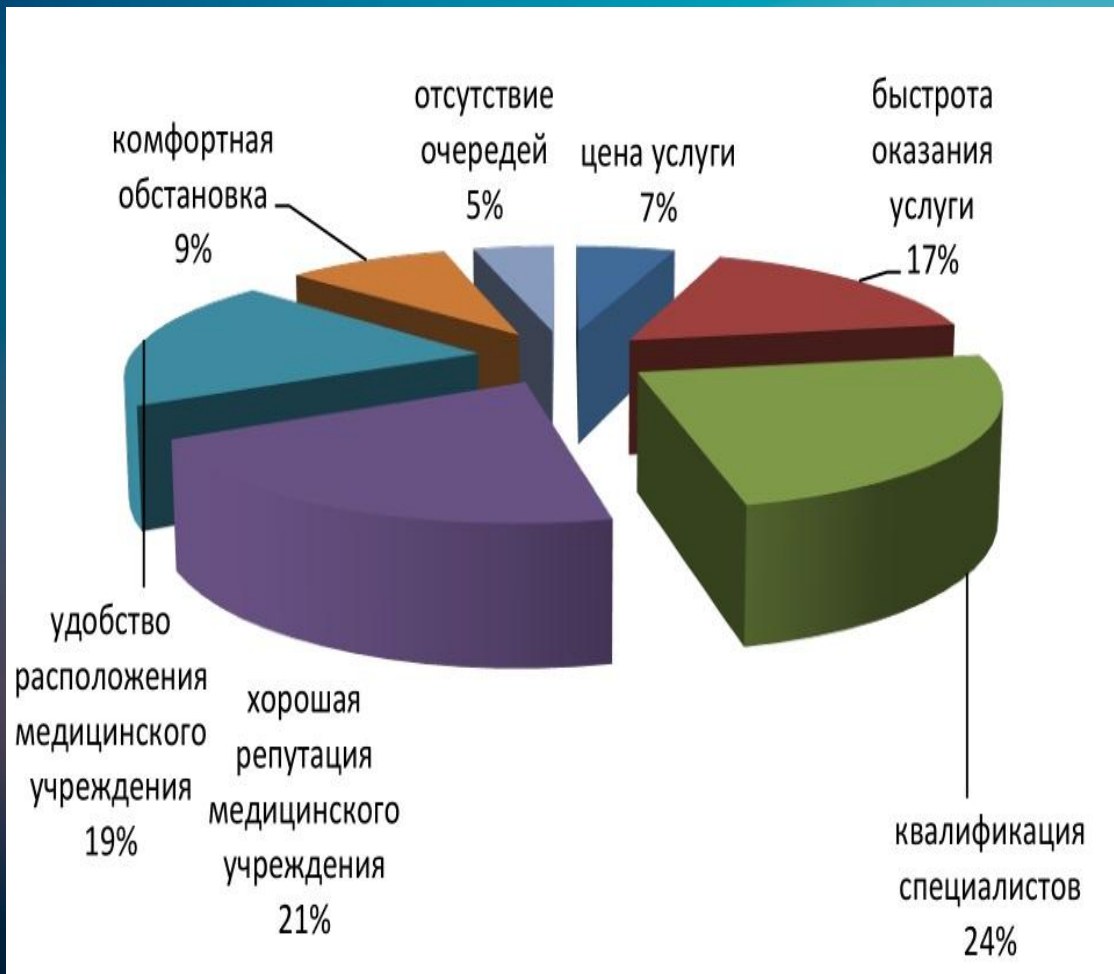
Проведя анкетирование в социальной сети с целью оценки удовлетворенности оказанной медицинской помощи в целом, можно сделать следующие выводы.



Можно сказать, что оказанной медицинской помощью удовлетворены 24,2 % мужчин и 15,7 % женщин, но всё же не совсем удовлетворены 15 % мужчин и 28 % женщин.

На это влияет множество факторов: невнимательное отношение к пациенту, невысокое качество обслуживания, квалификация специалистов и т.п.





Ответы респондентов о критериях, по которым они судят о качестве медицинских услуг распределились следующим образом:

тройку лидеров занимают квалификация специалистов, хорошая репутация медицинского учреждения, а также удобство расположения медицинского учреждения, далее были выбраны быстрота оказания услуги, комфортная обстановка, отсутствие очередей, а также цена на услугу соответственно.



Уровень удовлетворенности материально-технической базой можно оценить как полностью удовлетворительное.

Первые четыре критерия имеют достаточно высокие показатели: наличие диагностической аппаратуры – 95%, санитарное состояние (чистота и благоустроенность) – 97%, освещенность мест для ожидания приема к врачу – 84%, удобство ожидания приема (наличие лавочек, стульев) – 86%. Наличие информации для пациентов на стендах – 75%. Для пациентов с ограниченными возможностями оборудованы пандусы в необходимых местах.

Для определения удовлетворенности пациентам предлагалось оценить по 5 бальной шкале (где 1- полностью удовлетворены, 5- полностью не удовлетворены.) основных компонентов организации работы «Городской клинической больнице им. С. Н. Гринберга».

Удовлетворены режимом работы больницы пациенты на 93%, что является довольно высоким показателем. А вот режим работа регистратуры удовлетворяет пациентов на 80%. Высокий балл получили пункты :режим

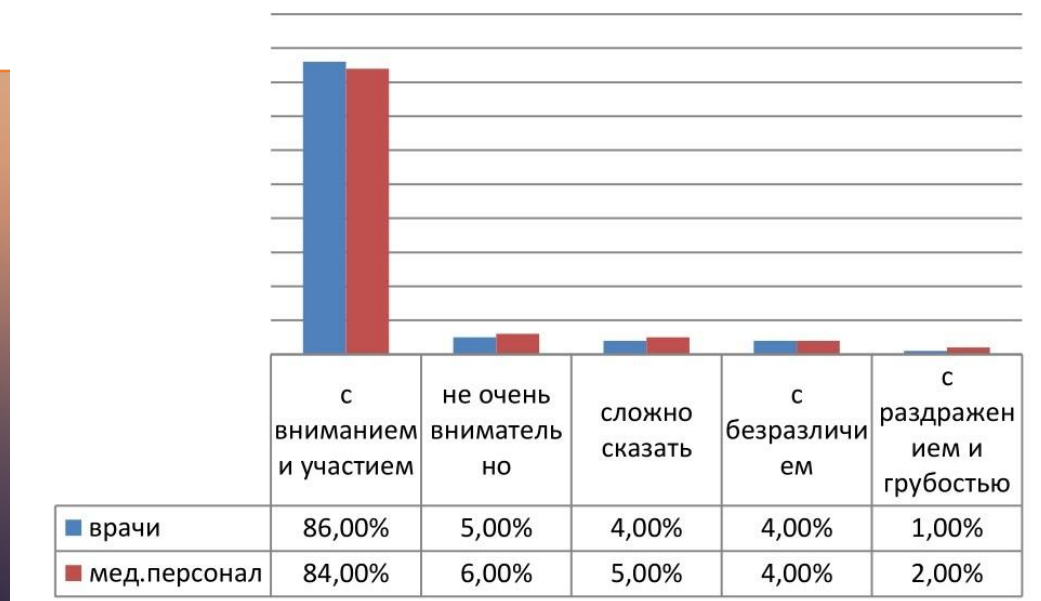
работы врачей общего профиля а также узких специалистов около 87,5%.

Работа процедурного кабинета оценена в 75%, судя по всему это связано с графиком работы самой процедурной.



На вопрос об оценке отношения медицинских работников «Городской клинической больницы им. С. Н. Гринберга» к пациентам ответы распределились следующим образом .

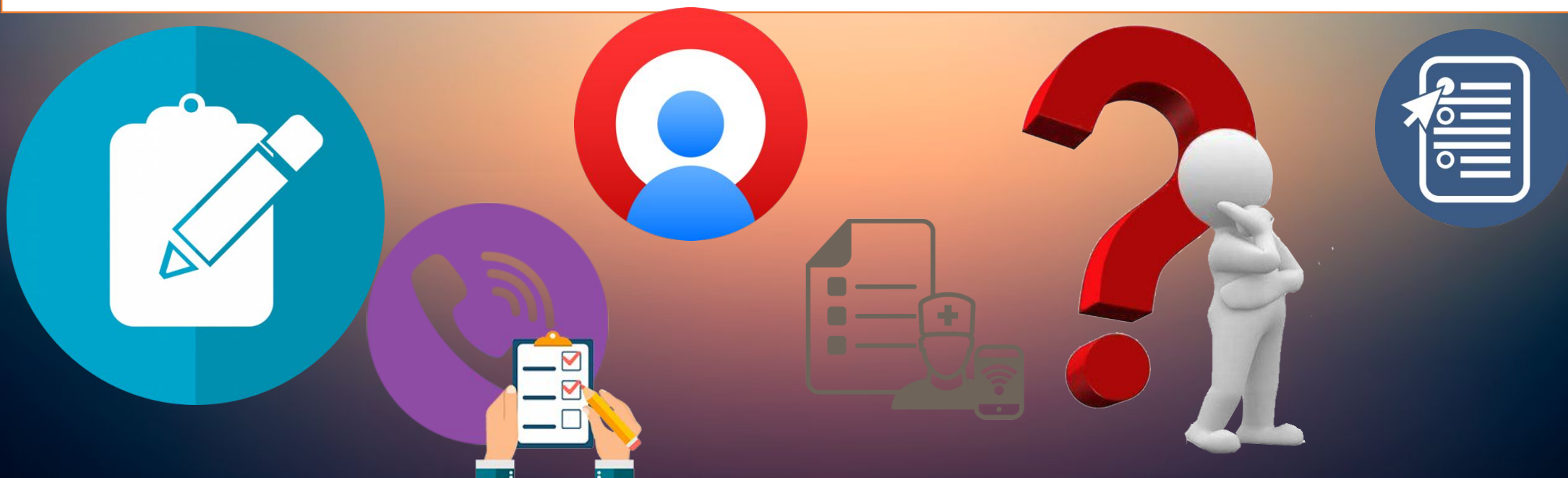
Около 85% всех респондентов единодушно ответили что медицинский персонал «Городской клинической больницы им. С. Н. Гринберга» относился к ним с вниманием и участием, около 5% ответили что медицинский персонал был к ним не очень внимателен, еще 5% затрудняются ответить на данный вопрос. По мнению 4% пациентов к ним отнеслись с безразличием, и только около 1% отметили грубость и раздражение со стороны медицинского персонала «Городской клинической больницы им. С. Н. Гринберга» по отношению к ним.



По итогам опроса можно сделать следующие выводы. В опросе принимали участие 40 респондентов. Из их ответов можно сделать следующие выводы:

В составе пациентов преобладают лица трудоспособного возраста, в большей части лица женского пола.

В целом, большинство респондентов, оценили качество услуг и обслуживание в больнице хорошо, однако задача совершенствования услуг относится скорее к задачам других функциональных подразделений, на что следует обратить внимание, в том числе, главврачу.



Рекомендации и меры по улучшению субъективной оценки удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи, предоставляемой в «Городской клинической больнице им. С. Н. Гринберга».

- Изучения спроса на медицинские услуги
- Работа с клиентами, правильная подача услуг
- Совершенствование информационных технологий, в т.ч. работы сайта больницы, направленных на повышение качества медицинских услуг
- Осуществление профилактических мероприятий
- Осуществление внутреннего контроля качества
- Проведение независимой экспертизы качества и безопасности оказания медицинской помощи
- Формирование эффективной системы управления оказания медицинской помощи.
- Совершенствование навыков доброжелательного отношения медицинских работников к пациентам
- Разработка стандарта комфортного пребывания в больнице
- Внедрение стандартов телефонного консультирования пациентов
- Совершенствование социальной защиты медицинских работников и пациентов, повышения качества медицинской помощи населению и уменьшения количества врачебных ошибок.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Таким образом, качество медицинской помощи - совокупность характеристик, подтверждающих соответствие оказанной медицинской помощи имеющимся потребностям пациента, его ожиданиям, современному уровню медицинской науки, технологиям и стандартам.

Проанализировав удовлетворенность качеством медицинской помощи «Городской клинической больнице им. С. Н. Гринберга» можно сделать следующие выводы

Удовлетворены оказанной медицинской помощью в целом оказались лишь 24%.

Критерии которые наиболее важны для качественно оказанной медицинской услуги: квалификация специалистов, хорошая репутация медицинского учреждения, а также удобство расположения медицинского учреждения.





Медицинский персонал «Городской клинической больницы им. С. Н. Гринберга» получил достаточно высокую оценку пациентов.

Уровень удовлетворенности материально-технической базой можно оценить как полностью удовлетворительное.

Среди проблем в сфере оказания медицинской помощи пациенты на первое место ставят высокую стоимость лекарственных средств. Увеличение доли платных медицинских услуг отметил практически каждый второй пациент. Треть опрошенных указали на низкую оснащенность основной массы медицинских учреждений.



**Спасибо за  
внимание**