

**ОБЩЕСТВЕННАЯ ЭКСПЕРТИЗА  
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ  
ПАЦИЕНТОВ МЕДИЦИНСКОЙ  
ПОМОЩЬЮ  
(проект межсекторального  
взаимодействия)**

**Аврахова Дарья Вадимовна**

**ФГБОУ ВО «Курский государственный медицинский университет»  
Минздрава России**

# АКТУАЛЬНОСТЬ

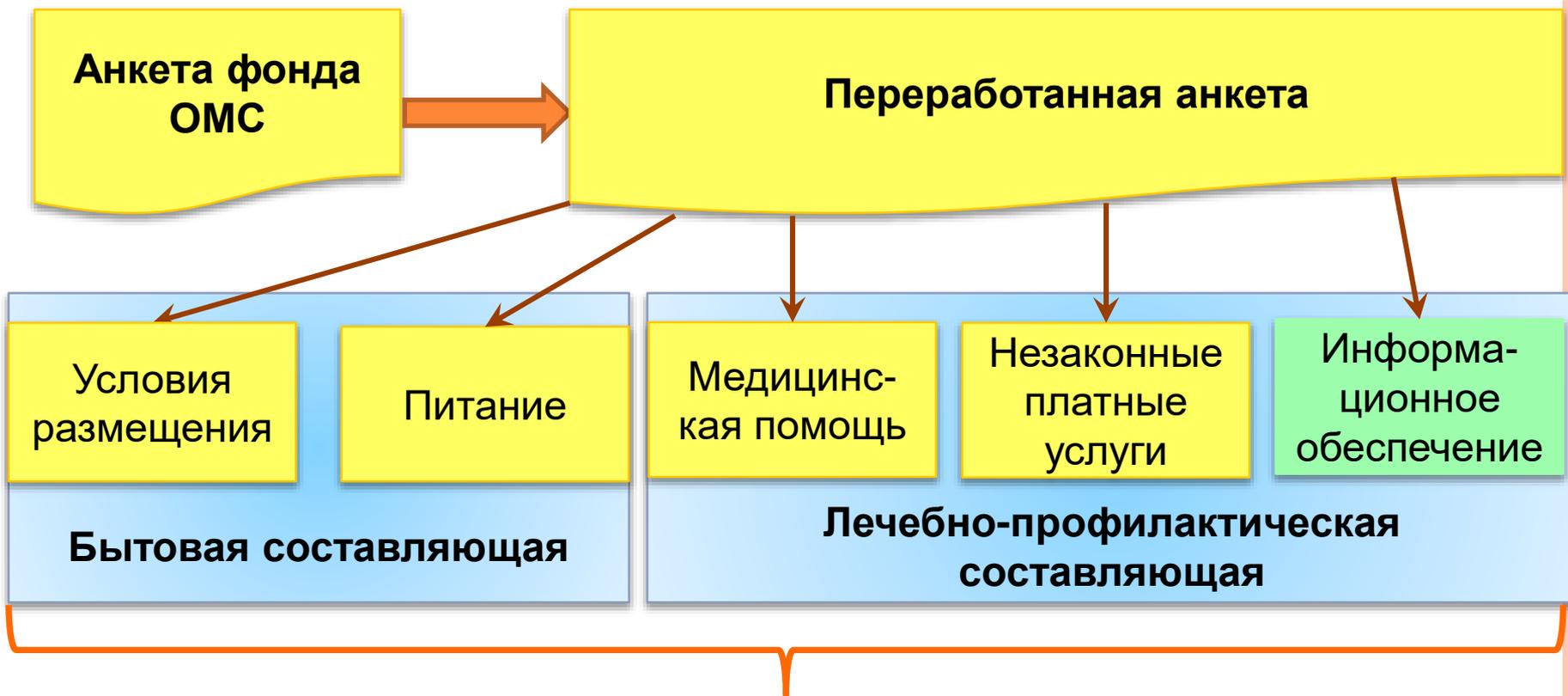
- Согласно ISO 9001 и ISO 9004, организация в управлении качеством должна иметь обратную связь с потребителями, изучать их удовлетворенность и потребности. В ISO 9004 говорится о необходимости определения ключевых количественно измеримых показателей для оценки всех сторон деятельности мед. организации.
  - Задачи мониторинга качества медицинской помощи поставлены перед ОНФ.
  - Общественные организации действуют инициативно и непрофессионально, не имея достаточного числа специалистов с медицинским образованием. Единичные случаи получают общественный резонанс, методическая база систематической работы отсутствует.
- 
- Исследование удовлетворенности пациентов медицинской помощью является актуальной задачей, решение которой требует минимума медицинских знаний у исполнителей

# ЦЕЛЬ ПРОЕКТА

- Создание системы независимой оценки и мониторинга удовлетворенности пациентов медицинской помощью путем разработки методических основ деятельности общественных организаций в данном направлении



# РАЗРАБОТКА И ОПЫТНОЕ ПРИМЕНЕНИЕ ИНСТРУМЕНТАРИЯ ДЛЯ ИССЛЕДОВАНИЙ



Опрос 100 пациенток Курского городского клинического родильного дома, средний возраст  $27 \pm 2,5$  года

# СТРУКТУРА ПОСТУПЛЕНИЙ В СТАЦИОНАР



Направление  
поликлиники

78% пациенток

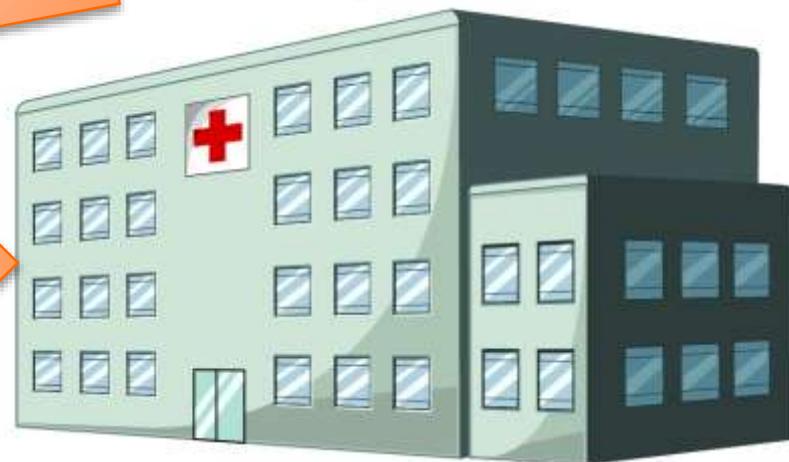


Доставлена бригадой  
СМП

12%



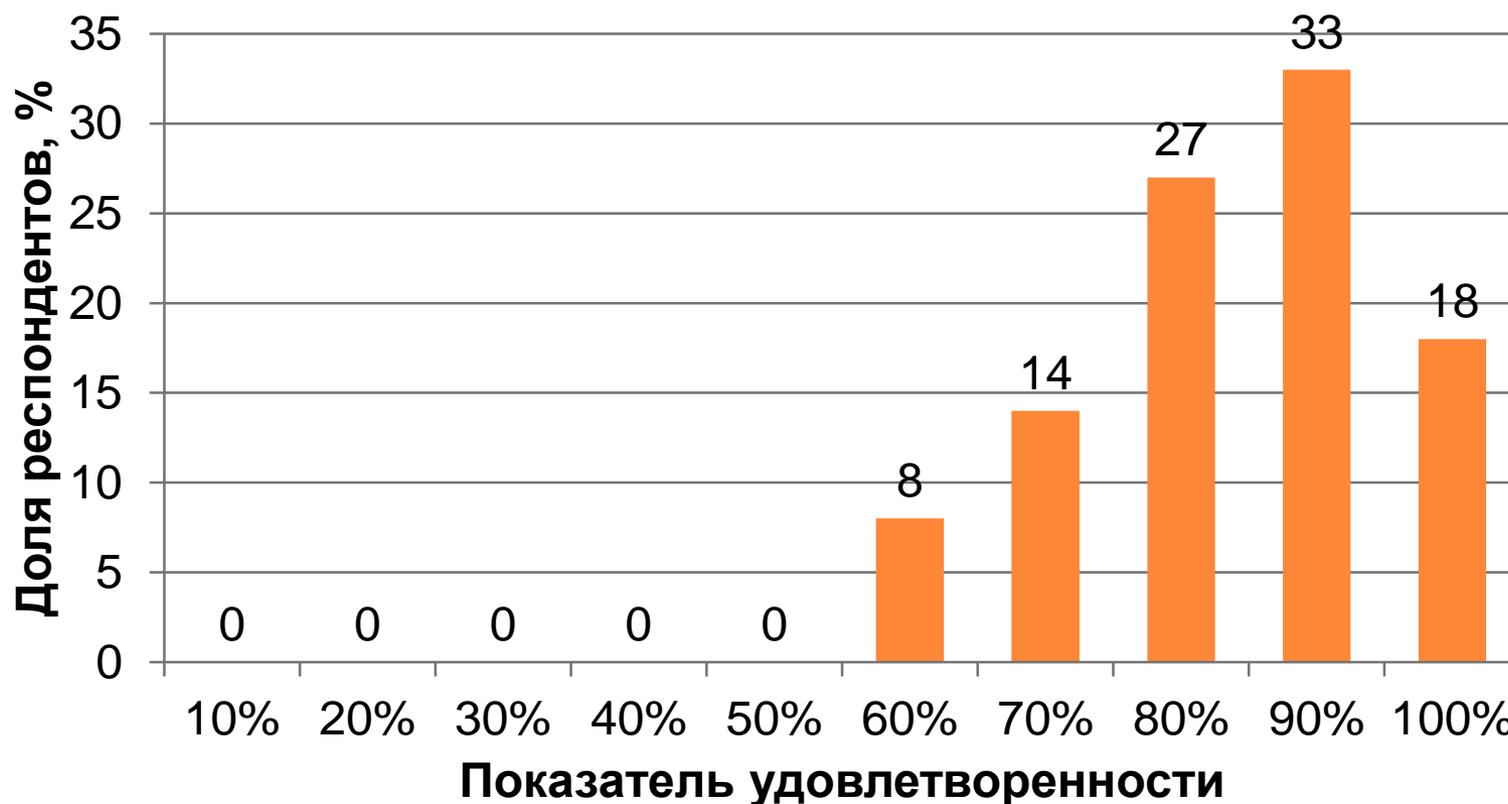
10% пациенток



Самостоятельно

# УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ БЫТОВЫМИ УСЛОВИЯМИ В СТАЦИОНАРЕ

Средневзвешенный показатель удовлетворенности  $83,9 \pm 11,7\%$ ,  
 $C_v = 13,9\%$ .



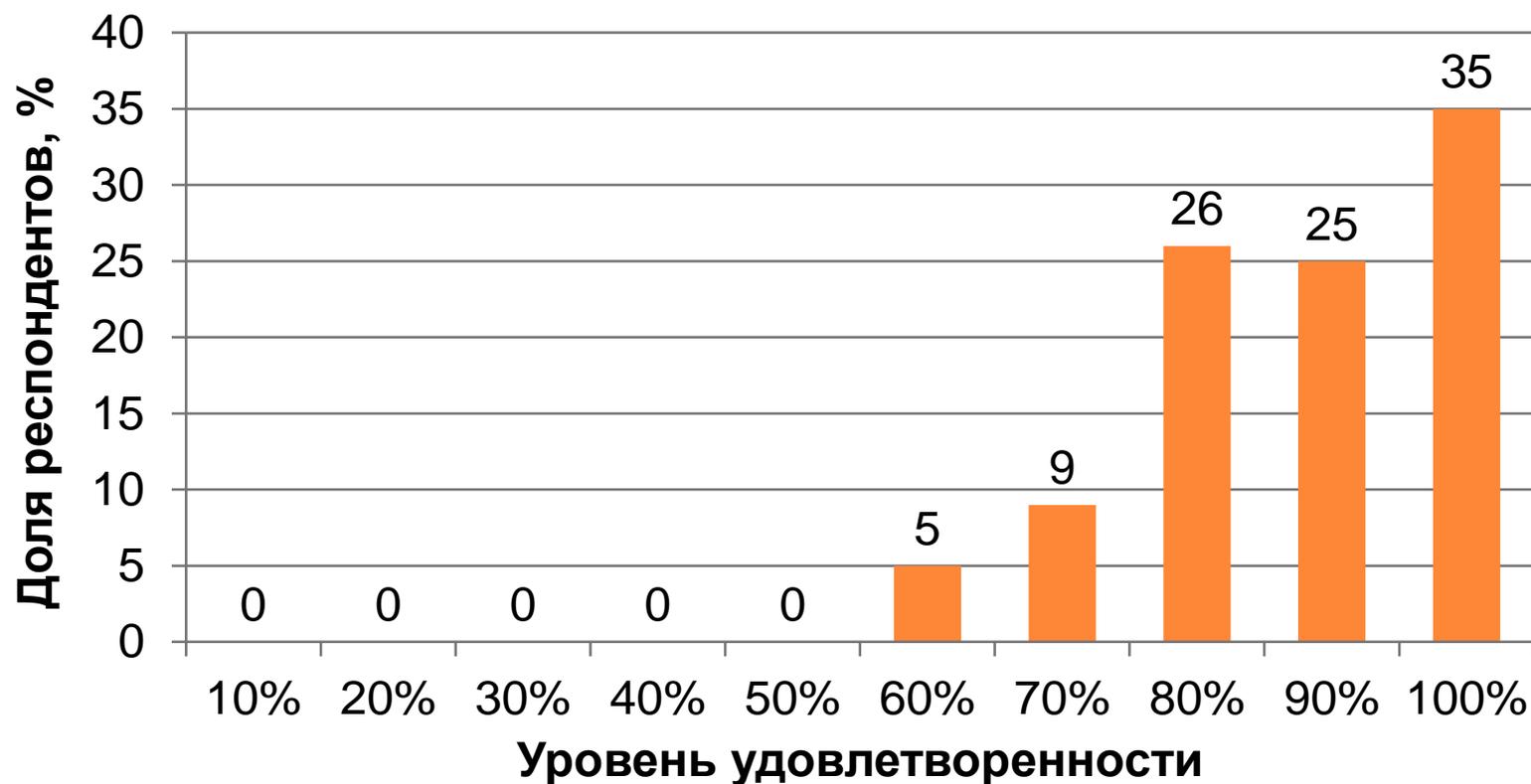
# УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ПИТАНИЯ В СТАЦИОНАРЕ

Средневзвешенный показатель удовлетворенности  $72,8 \pm 16,6\%$ ,  
 $C_v=22,9\%$ .



# УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В СТАЦИОНАРЕ

Средневзвешенный показатель удовлетворенности  $87,6 \pm 11,7\%$ ,  
 $Cv=13,3\%$ .



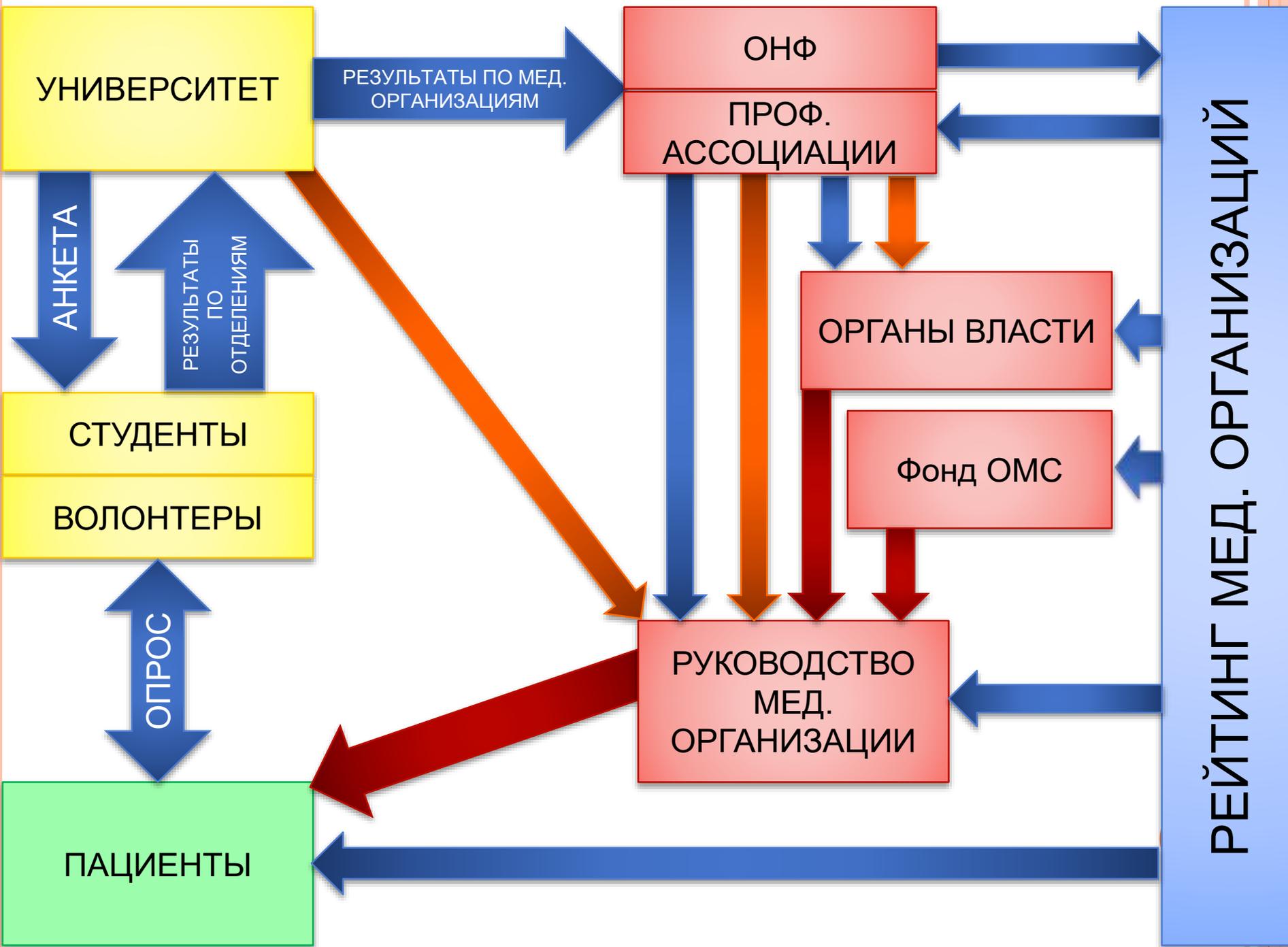
# УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЕННОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ О ЗАБОЛЕВАНИИ, ЕГО ПРОФИЛАКТИКЕ И ЛЕЧЕНИИ

Средневзвешенный показатель удовлетворенности  $88,7 \pm 10,4\%$ ,  
 $Cv=11,7\%$ .



## ЦЕЛЕВЫЕ ИНДИКАТОРЫ ДЛЯ ПРОГРАММЫ РАЗВИТИЯ ДО 2020 Г. :

- поддерживать бытовые условия на уровне, позволяющем получать средневзвешенный показатель удовлетворенности не менее 80%, долю удовлетворенных в полном объеме не ниже 20% и не более 2% оценок на уровне 50% и менее
- поддерживать качество питания на уровне, позволяющем получать средневзвешенный показатель удовлетворенности не менее 75%, долю удовлетворенных в полном объеме не ниже 20% и не более 3% оценок на уровне 50% и менее
- уровень удовлетворенности медицинской помощью довести до средневзвешенного показателя не ниже 90%, долю респондентов, демонстрирующих полную удовлетворенность, не ниже 40%, на уровне 50% и менее – не более 2%
- уровень удовлетворенности информационным обеспечением медицинской помощи довести до средневзвешенного показателя не ниже 90%, долю респондентов, демонстрирующих полную удовлетворенность, не ниже 40%, на уровне 50% и менее – не более 2%



УНИВЕРСИТЕТ

РЕЗУЛЬТАТЫ ПО МЕД.  
ОРГАНИЗАЦИЯМ

ОНФ

ПРОФ.  
АССОЦИАЦИИ

АНКЕТА

РЕЗУЛЬТАТЫ  
ПО  
ОТДЕЛЕНИЯМ

СТУДЕНТЫ

ВОЛОНТЕРЫ

ОРГАНЫ ВЛАСТИ

Фонд ОМС

ОПРОС

ПАЦИЕНТЫ

РУКОВОДСТВО  
МЕД.  
ОРГАНИЗАЦИИ

РЕЙТИНГ МЕД. ОРГАНИЗАЦИЙ

# ПЕРСПЕКТИВЫ ВНЕДРЕНИЯ ПРОЕКТА

	Положительное влияние	Отрицательное влияние
Внутренняя среда	<ul style="list-style-type: none"><li>• Экономичность</li><li>• Независимая оценка, репрезентативность выборки</li><li>• Конкретизация роли общественных организаций</li><li>• Отсутствие дополнительной нагрузки на персонал</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Руководство массовым исследованием - нагрузка на преподавателей</li><li>• Необходимость обучения и психологической подготовки волонтеров</li></ul>
Внешняя среда	<ul style="list-style-type: none"><li>• Принцип приоритета интересов пациента (ФЗ №323)</li><li>• Обязательность НИР у студентов (ФГОС)</li><li>• Связь проекта с задачами ОНФ и СМК</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Возможные препятствия со стороны руководства по субъективным причинам</li><li>• Нежелание пациентов участвовать в опросах</li></ul>

**БЛАГОДАРЮ  
ЗА ВНИМАНИЕ!!!**

