



ЦНИИОИЗ

Центральный научно-исследовательский
институт организации и информатизации
здравоохранения

Статистические аспекты изучения удовлетворенности пациентов медицинской помощью

Иван Петрович Шибалков
ведущий научный сотрудник
кандидат экономических наук

Россия, 2023
mednet.ru



Удовлетворенность пациентов медицинской помощью



В.В. Путин

«То, насколько граждане удовлетворены качеством и доступностью медицинской помощи, – это главный интегральный показатель эффективности нашей работы, и здесь нужно добиваться наибольшего прогресса»

Удовлетворенность пациентов медицинской помощью —

комплексный показатель, который отражает степень соответствия медицинской помощи, условий и сроков ее оказания ожиданиям пациента, его представлениям о должной доступности и качестве медицинской помощи, а также о том, как должна функционировать медицинская организация

Перечнем Поручений Президента Российской Федерации от 15.01.2022 Пр-54 п.1 «з» установлен целевой показатель, характеризующий удовлетворенность населения качеством медицинской помощи

Новый подход к расчёту удовлетворенности



Новый вопросник утвержден Приказом Минздрава России от 19 июля 2022 года №495

«Об утверждении методики расчёта дополнительного показателя «Оценка общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью, процент» федерального проекта «Модернизация первичного звена здравоохранения Российской Федерации», входящего в национальный проект «Здравоохранение»

Вопросник оценивает следующие параметры:

- Запись на прием
- Общее ожидание помощи
- Ожидание помощи в организации
- Комфорт в организации
- Отношение персонала
- Объяснение лечения
- Соответствие ожиданиям
- Решение проблемы
- Осложнения
- Лояльность
- Общая удовлетворенность

Новый подход к расчёту удовлетворенности



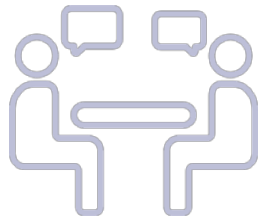
Ключевые плюсы опроса на уровне региона

- Соблюдение типизации по полу, возрасту, месту проживания (город/село)
- Соблюдение репрезентативности выборки
- Определение общих проблемных доменов для региона и их постоянная динамика
- Возможность сравнения себя с другими регионами, федеральным округом и Россией в целом

Почему нельзя использовать только этот опросник?

- Отсутствует возможность детализации до конкретного медицинского учреждения

Опрос в медицинской организации



Опрос пациентов

— это ключевой инструмент как для идентификации проблем, так и для оценки эффективности мероприятий, направленных на повышение удовлетворенности

Правильно проведенный опрос существенно облегчает работу администрации:

- экономит временные ресурсы за счет определения достаточного размера выборки
- позволяет определить проблемы наиболее остро волнующие пациентов
- повышает качество принимаемых управленческих решений

Выборка и частота опроса

Рекомендации по размеру выборки:

- Общее количество в рамках одного опроса – не менее 100 человек
- Соблюдать соотношения по полу и возраста
- Если прикрепленное население проживает в разных условиях (село/город), необходимо учитывать это при опросе

Рекомендации по частоте опроса

- Рекомендовано один опрос проводить не более чем за один месяц
- Оптимальная периодичность опроса – раз в пол года (не чаще раза в квартал и не реже раза в год)

Перечень обязательных вопросов

1 — 2

Оцените, насколько вы удовлетворены качеством полученной медицинской услуги?



Оценка проводится по утвержденной организацией шкале.

При выставлении максимального балла, опрос завершается.

Пожалуйста, укажите, чем вы остались не удовлетворены?

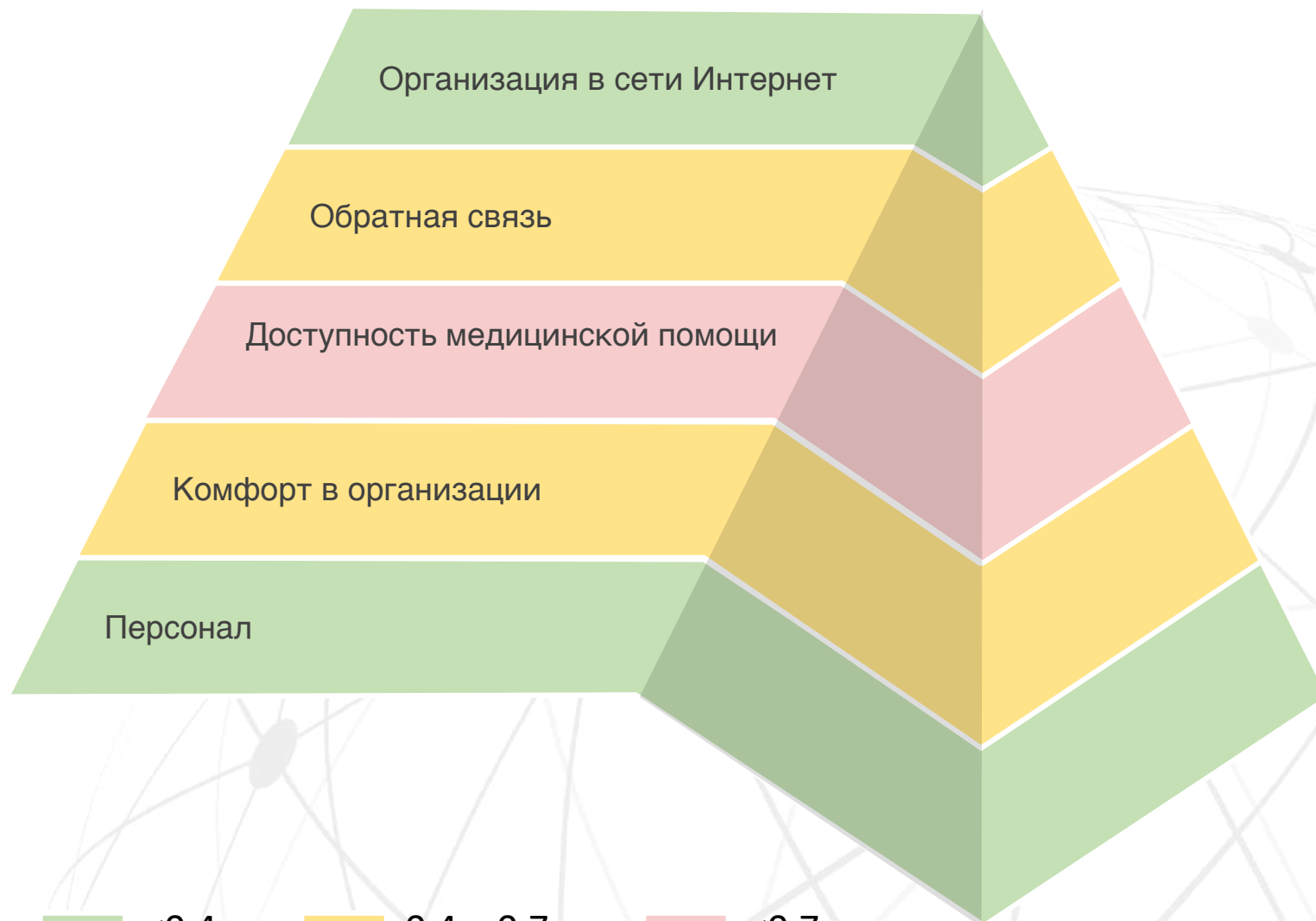


Если оценка ниже максимального балла, пациенту предлагается выбрать возникшие у него проблемы при получении медицинской помощи.

Обязательным должно быть поле ввода свободного ответа.

Предпочтение необходимо отдать цифровым инструментам сбора, анализа и хранения данных

Методы анализа результатов опроса



Пирамида проблем

- ♦ метод позволяет ранжировать проблемы пациентов, возникающие при получении медицинской помощи
- ♦ уровень пирамиды, на котором находится блок отражает частоту упоминания проблем из соответствующего блока в ходе опроса
- ♦ цвет блока отражает эмоциональную нагрузку проблем

■ <0,4 ■ 0,4 – 0,7 ■ <0,7

Методы анализа результатов опроса

Приоритизация проблем

- метод позволяет определить приоритетность решения проблем
- организация устанавливает шкалы измерений самостоятельно
- разрабатывать мероприятия нужно в первую очередь для проблем с наибольшим количеством упоминаний и степенью влияния на удовлетворенность

ПРИОРИТЕТ



Частота упоминания

Степень влияния на удовлетворенность

Проблема	Частота упоминания	Степень влияния на удовлетворенность	Итоговая оценка
Хамство	5	10	50
Физическая грязь	3	5	15
...			