DOI: 10.17117/na.2015.09.901

Поступила (Received): 30.09.2015

<http://ucom.ru/doc/na.2015.09.901.pdf>

Шарафутдинова Е.Н., Кузнецова О.М. Аспекты оценки качества медицинских услуг

Sharafutdinova E.N., Kuznetsova O.M.
Aspects of the assessment of medical service quality

Рассмотрены вопросы оценки качества медицинских услуг с точки зрения потребителя. Обоснована необходимость опросов пациентов при проведении такой оценки как основы для разработки и уточнения критериев работы медицинских учреждений. Результаты изучения удовлетворенности могут служить объективным основанием при принятии решений руководством учреждения

Ключевые слова: качество медицинских услуг, оценка удовлетворенности пациентов

Шарафутдинова Елена Николаевна
Кандидат химических наук, доцент
Уральский государственный экономический университет
г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, 64

Кузнецова Олеся Марселевна
Работник медицинской регистратуры
Чайковская городская поликлиника №1
Пермский край, г. Чайковский, ул. Ленина, 34/1

The paper considers the issues of assessing the quality of medical services from the point of view of the consumer. The surveys of patients required to develop and refine the criteria of medical institutions functioning. The results of patients' satisfaction study can serve as objective basis for management decision

Key words: quality of medical service, assessment of patient satisfaction

Sharafutdinova Elena Nicolaevna
Candidate of Chemical Sciences, Associate Professor
Ural state university of economics
Yekaterinburg, 8 Marta st., 64

Kuznetsova Olesia Marselevna
medical receptionist
Tchaikovsky municipal polyclinic №1
Perm region, Tchaikovsky, Lenina st., 34/1

Как показывает практика, качество является весомым фактором социального устройства и деятельности людей. Оно имеет фундаментальное значение для развития общества.

В условиях роста количества предприятий частной медицины появляются новые требования к работе бюджетного лечебного профилактического учреждения. Необходимо создавать услуги принципиально нового качественного уровня, обеспечивая тем самым повышение интереса к учреждению «бесплатной медицины» на рынке медицинских услуг.

Качество медицинской услуги (помощи) – есть степень соответствия медицинской помощи современному уровню медицинской науки, стандартам медицинских технологий, а также потребностям пациента [1]. Медицинская услуга не осязаема, ее невозможно хранить. Содержание услуги меняется в соответ-

ствии с тенденциями рынка услуг и зависит от конкуренции между учреждениями. Услуга должна быть ориентирована на требования потребителя (пациента). Медицинская услуга может найти своего потребителя только в том случае, если окажется выполненной на достаточно высоком, современном уровне.

Работа поликлиники регламентируется приказом Министерства здравоохранения и социального развития России от 15.05.2012 г. №543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению» [2].

Оценка удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи является одной из значимых задач, стоящих перед любым медицинским учреждением. Сегодня, в условиях поиска новых подходов к повышению качества оказания медицинских услуг, мнение пациентов могут служить одним из критериев в комплексной оценке деятельности медицинского учреждения.

В настоящее время оценка удовлетворенности в основном осуществляется на основании использования социологического подхода, который состоит в изучении мнения пациентов о различных аспектах качества медицинской помощи на основании анкетирования по специально разработанной программе. В условиях необходимости улучшения качества стационарных услуг изложенный подход все больше вызывает интерес у специалистов в области организации здравоохранения.

Объект проведенного исследования – ГБУЗ ПК «Чайковская ГП №1», г. Чайковский Пермского края, где придают большое значение совершенствованию организации работы учреждения. Основная цель предлагаемой разработки направлена на повышение медико-социальной и экономической эффективности функционирования учреждения, оказание медико-профилактической помощи населению на основе разработки новых форм и методов охраны общественного здоровья, совершенствование управления и стратегического планирования в медицинских учреждениях.

В рамках данного исследования были разработаны анкеты и проведен опрос пациентов для предварительной оценки удовлетворенности пациентов. Результаты опроса представлены в таблице 1.

С появлением рынка конкурирующих бюджетных и частных клиник возникает понятие «требования к качеству медицинских услуг». Закон РФ «О правах потребителей» устанавливает требование к качеству услуги, безопасной жизни и здоровья потребителя. В том числе, получение полной информации об услуге и ее изготовителе, изготовителях (исполнителях). [3] Закон гарантирует не только общественную, но и государственную защиту прав потребителей. Охрана общественного здоровья является одной из приоритетных задач социальной политики государства. В период проведения социально-экономических реформ, здоровье населения определяется как основа национальной безопасности страны. Необходимы дополнительные разработки в области оценки качества медицинских услуг и организации здравоохранения.

Таблица 1. Результаты опроса пациентов

Удовлетворенность пациентов процессом запись на прием при обращении в поликлинику
<p>Всегда есть возможность записаться (синий сектор)</p> <p>Приходится неоднократно обращаться для записи (красный сектор)</p> <p>Не удалось записаться на прием (зеленый сектор)</p>
Оценка работы регистраторов
<p>Необходимая информация предоставляется оперативно, конкретно и в полном объеме (синий сектор)</p> <p>Грубое обращение персонала регистратуры (оранжевый сектор)</p>
Оценка работы участковой медсестры
<p>Выполняет все рекомендации врача (серый сектор)</p> <p>Дает подробные рекомендации (синий сектор)</p> <p>Общается формально (оранжевый сектор)</p>
Оценка организации работы лабораторной службы
<p>Можно получить выполнение всех необходимых анализов оперативно (синий сектор)</p> <p>Только по предварительной записи (оранжевый сектор)</p> <p>Невозможно было получить выполнение всех необходимых анализов в течение месяца (серый сектор)</p>
Оценка организации работы процедурного кабинета
<p>Оперативно получили назначенные процедуры (синий сектор)</p> <p>Получили назначенные процедуры только по записи (оранжевый сектор)</p> <p>Не было возможности оперативно получить назначенные процедуры (серый сектор)</p>

Для обеспечения объективной оценки качества лечебно-диагностического процесса в целом, а также оценки объема и качества оказанной медицинской помощи (услуги) отдельно взятому пациенту, необходимы определенные критерии. Исследование удовлетворенности потребителей позволяет расширить и уточнить круг таких критериев. Результаты изучения удовлетворенности качеством предоставляемых услуг достаточно точно отражают позитивные и негативные тенденции в медицинском учреждении, позволяют выявить факторы, снижающие удовлетворенность пациентов меди-

цинским обслуживанием. Это позволяет своевременно принимать корректирующие меры и служит объективным основанием при принятии решений руководством учреждения.

Список используемых источников:

1. Бойко А.Т. Качество и стандарты медицинской помощи (понятие и принципиальные основы).
URL: [//maps.spb.ru](http://maps.spb.ru)
2. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития России от 15.05.2012 г. №543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению».
URL: <http://base.consultant.ru/>
3. Закон РФ «О правах потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 13.07.2015).
URL: <http://www.consultant.ru/>

© 2015, Шарафутдинова Е.Н., Кузнецова О.М.
Аспекты оценки качества медицинских услуг

© 2015, Sharafutdinova E.N., Kuznetsova O.M.
Aspects of the assessment of medical service quality