

Президиума Всероссийского общества неврологов 17.05.2015 г. – 49 с.
- <http://minzdrav.saratov.gov.ru>.

3. Парфенов В.А., Хасанова Д.Р. Ишемический инсульт. - М.: МИА, 2012. - 288 с.

4. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 01.08.2007 г. № 513 «Об утверждении стандарта медицинской помощи больным с инсультом (при оказании специализированной помощи)»
- <http://client.consultant.ru/2C25FB8F7E1BF42BF473E677F8B2E877/doc>.

Осипов М.Ю.¹, Костин В.Г.², Васильева Т.П.³

ФАКТОРЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ КАЧЕСТВО ОЦЕНКИ ПАЦИЕНТАМИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

1. Ярославский областной клинический госпиталь ветеранов войн МЦ «Здоровое долголетие», г. Ярославль

Осипов Михаил Юрьевич - главный врач; yar_hospital@mail.ru;

2. Правительство Ярославской области, г. Ярославль

Костин Виктор Геннадьевич - первый зам. губернатора, v.kostin@yarregion.ru;

3. Ивановский НИИ материнства и детства имени В.Н. Городкова, г. Иваново

Васильева Татьяна Павловна – д.м.н., профессор, г.н.с.; vasileva_tp@mail.ru.

Резюме. Доказано, что на достоверность оценки пациентами качества медицинских услуг оказывает влияние комплекс факторов, связанных с пациентом, врачом и медицинской средой, вклад которых может быть оценен по их прогностической значимости для принятия управляющего решения.

Ключевые слова: качество медицинских услуг, достоверность оценки, пациенты, инновация.

Osipov M. Yu., Kostin V.G., Vasileva T.P.

FACTORS THAT DETERMINE HEALTH CARE QUALITY ASSESSMENT BY PATIENTS

Abstract. The article proves that reliability of medical services quality assessment by patients depends on a complex of factors related to patient, physician and medical environment, contribution of the factors can be assessed by their prognostic significance for control decisions.

Key words: medical services quality, assessment reliability, patients, innovation.

Оценка качества медицинской помощи пациентами может использоваться для поиска путей его улучшения. В данной работе изучено влияние различных факторов на мнение пациентов о медицинской помощи на примере 400 медицинских услуг по профилактике материнской и перинатальной патологии и смерти, оказанных беременным женщинам и мужчинам репродуктивного возраста. Оценки пациентов анализировались на основе методики экспертизы качества по 17-ти его свойствам [1, 2]. Критерием высокого качества мнения пациентов явилось его совпадение с заключением эксперта не менее, чем в 70% случаев.

61,1% пациентов довольны оказанными услугами. Минимальна удовлетворенность такими компонентами, как организация услуг, организация обучения, результат услуг, соблюдение прав пациента.

Случаи низкого качества услуг составили 62%, по мнению пациентов, и 78% - экспертов. 46% их оценок совпали. Достоверное расхождение отмечено по таким свойствам качества услуг, как результативность, оптимальность, своевременность, безопасность, непрерывность и преемственность.

Пациенты с низким уровнем медицинской информированности достоверно реже давали положительные оценки (50,0 против 74,0%, $p < 0,05$), причем за счет всех компонентов удовлетворенности. Частота низкого качества мнения пациентов об услугах достоверно выше при наличии таких факторов риска, как «низкая медицинская информированность пациента к началу получения услуги», «низкая ожидаемая удовлетворенность исследуемой услугой к началу ее оказания» (отрицательное мнение об учреждении, врачах, качестве услуг), «отсутствие обучения пациента экспертизе качества исследуемых услуг», «низкая организационная культура учреждения в части организации пациентской экспертизы».

Эти данные составили основу для разработки шкалы и алгоритма прогноза риска снижения качества оценки услуг пациентами по методике нормирования интенсивных показателей, что составило основу оптимизации организационных подходов принятия управленческих решений в части повышения качества медицинских услуг по профилактике нарушений репродуктивного здоровья населения региона.

Литература

1. Дифференцированный подход к экспертизе качества оказания медицинских услуг, основанный на фрагментации экспертизы по свойствам качества. Методическое пособие ФФОМС. - М., 2004. - 320 с.
2. Чумаков А.С. Методологические и методические основы комплексного исследования удовлетворенности потребителей медицинских услуг их качеством в условиях ОМС // Проблемы управления здравоохранением. – 2009. - № 1 (44). – С. 23- 31.