

Гуров А.Н., Катунцева Н.А., Царева О.В.

**ОЦЕНКА КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ПАЦИЕНТАМИ
СОСУДИСТОГО ЦЕНТРА**

Московский областной научно-исследовательский клинический
институт имени М.Ф. Владимирского

Gurov A.N., Katuntseva N.A., Dementiev I.M.

**ASSESSMENT OF QUALITY OF MEDICAL SERVICES TO PATIENTS
OF THE VASCULAR CENTER**

Moscow Regional Scientific Research Clinical Institute named after M.F.
Vladimirsky, Moscow, Russia

Гуров Андрей Николаевич – д.м.н., начальник научно-организационного отдела, 129110, г.Москва, ул.Щепкина, 61/2-3, Российская Федерация. Тел.: +7(495)684-45- 87. E- mail: angurov1@mail.ru

Катунцева Нина Александровна — к.м.н., заведующая отделением проблем здоровья населения и региональных программ здравоохранения, 129110, г.Москва, ул.Щепкина, 61/2-3, Российская Федерация. Тел.: +7(495)684-56-39.

Царева Оксана Валерьевна – м.н.с. научно-организационного отдела, 129110, г.Москва, ул.Щепкина, 61/2-3, Российская Федерация. Тел.: +7(495)631-72-94.

Резюме. Представлены результаты оценки качества оказания медицинских услуг пациентам СЦ МО, а также дан анализ материалов анкетирования пациентов, отражающих их мнение об оценке состояния здоровья и функциональных возможностей после стационарного лечения.

Ключевые слова: сосудистый центр, качество оказания медицинских услуг.

Abstract. The article presents the results of the quality assessment of medical services for patients in Vascular Center of Moscow Region, and also analyzes the materials of the questionnaires of patients reflecting their opinion on the assessment of health status and functional capabilities after inpatient treatment.

Keywords: vascular center, quality of medical services.

В настоящее время одной из острейших проблем здравоохранения Московской области является высокая смертность населения от болезней системы кровообращения (БСК). БСК относятся к числу социально значимых заболеваний, представляют серьезную опасность для здоровья и жизни населения, являются ведущей причиной смертности как в Московской области, так и России в целом. БСК лидирующее положение среди причин смертности занимают и во многих экономически развитых странах мира, но по уровню показателя России принадлежит одно из первых мест. Более того, сердечно-сосудистые заболевания являются основной причиной смертности населения трудоспособного возраста.

Показатели смертности ввиду своей высокой медико-социальной значимости занимают ведущее место в системе оценок эффективности реализации целевых программ и других проектов, направленных на сохранение и укрепление здоровья граждан. В Указе Президента РФ от 07.05.2012 №598 «О совершенствовании государственной политики в сфере здравоохранения» среди целевых показателей, достижение которых планируется обеспечить к 2018 г., в первую очередь, значится «снижение смертности от болезней системы кровообращения до 649,4 случая на 100 тыс. населения». В государственной программе МО «Здравоохранение Подмосковья на 2014-2020 годы» в число планируемых результатов реализации программы на 2020 год обозначено: снижение смертности от болезней системы кровообращения до 610,4 случая на 100 тыс. населения [1].

В последние годы значительная роль в снижении уровня смертности от БСК отводится сосудистым центрам – современным структурам, которые создаются в соответствии с нормативными актами Минздрава РФ для оказания высококвалифицированной специализированной медицинской помощи населению с сердечно-сосудистыми заболеваниями. В Московской области открыты и

работают 12 сосудистых центров (СЦ), а также 12 первичных сосудистых отделений (ПСО), что позволило создать оптимальную систему маршрутизации пациентов с острым коронарным синдромом (ОКС) и острым нарушением мозгового кровообращения (ОНМК), когда не менее 75 % пациентов поступают в СЦ/ПСО в первые 4,5 часа от начала заболевания.

В интересах обеспечения высокого качества лечения пациентов с болезнями системы кровообращения в практику работы СЦ и ПСО внедряется система оценки качества. На базе сосудистого центра Мытищинской городской клинической больницы, организованного одним из первых и успешно развивающегося, проведено углубленное изучение качества оказания медицинских услуг в стационарных условиях больным сердечно-сосудистого профиля с помощью одноименной «Анкеты». В анкету включены вопросы, отражающие мнение больного, характеризующие удовлетворенность отношением персонала (доброжелательность, вежливость), действиями персонала по уходу, условиями пребывания в СЦ, питанием, компетентностью медицинских работников, оказанными услугами в данной медицинской организации, а также вопросы об оценке качества обслуживания в стационаре, необходимости оплачивать назначенные лекарственные средства или диагностические исследования за свой счет во время пребывания в стационаре. Анкета заполнялась в день выписки пациента. При ответах на все вопросы, кроме оценки качества, было предложено указать «да» или «нет». При оценке качества обслуживания в стационаре отмечался один из двух вариантов ответа: положительная или отрицательная.

Анализ результатов оценки качества медицинских услуг в СЦ показал, что все пациенты полностью удовлетворены оказанными услугами, компетентностью медицинских работников, условиями пребывания и питанием. Качество обслуживания положительно оценили 98,2% пациентов. Удовлетворены отношением персонала (доброжелательность, вежливость) и действиями персонала по уходу 96,4% пациентов. Необходимости оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет во время пребывания в стационаре не возникало ни у кого, в то же время 1,8% пациентов свидетельствуют, что у них возникла необходимость оплаты назначенных лекарственных средств.

Одновременно с помощью анкетирования пациентов было изучено их мнение касательно оценки состояния своего здоровья и функциональных возможностей в результате проведенного лечения в СЦ. Каждый вопрос в этой анкете содержал несколько вариантов ответа, в частности:

- как после проведенного лечения пациент выполняет функции самообслуживания (без затруднений, с некоторыми трудностями, с большими трудностями, выполнить не может),
- в какой области деятельности нуждается в посторонней помощи (одевание, уход за собой, прием пищи, вставание, прогулки),
- ограничивает ли состояние здоровья пациента выполнение физических нагрузок (значительно ограничивает, немного ограничивает, совсем не ограничивает),
- испытывает ли пациент физическую боль (совсем не испытывает, очень слабую, слабую, умеренную, сильную, очень сильную),
- - ухудшилось ли эмоциональное состояние (настроение) пациента в связи с заболеванием (нет, немного, умеренно, сильно, очень сильно),
- - как пациент оценивает свое здоровье по сравнению с тем, что было год назад (значительно лучше, несколько лучше, примерно такое же, несколько хуже, гораздо хуже),
- - как пациент оценивает свое здоровье на момент выписки
- (отличное, очень хорошее, хорошее, посредственное, плохое).

После статистической обработки заполненных «Анкет» были получены следующие результаты:

- состояние здоровья пациента ограничивает выполнение физических нагрузок у 78,2% пациентов, при этом ограничивает значительно - у 5,5%, немного ограничивает – у 72,7%, совсем не ограничивает – у 21,8%;
- после проведенного лечения функции самообслуживания без затруднений выполняют 80% пациентов, с некоторыми трудностями – 20%;

- в посторонней помощи пациенты еще нуждаются в следующих областях деятельности: одевание - 1,8%, уход за собой - 1,8%, вставание - 3,6%, прогулки - 14,5%; не нуждаются 78,3%;
- физическую боль совсем не испытывает 91% пациентов, испытывает слабую боль -1,8%, очень слабую - 7,2%;
- не изменилось эмоциональное состояние (настроение) пациента в связи с заболеванием у 56,4% пациентов, немного ухудшилось - у 32,7%, ухудшилось умеренно – у 10,9%;
- свое здоровье пациенты по сравнению с тем, что было год назад, оценили следующим образом: стало значительно лучше - 34,5%, несколько лучше - 30,9%, осталось примерно таким же - 10,9%, стало несколько хуже - 16,4%, гораздо хуже - 7,3%;
- на момент выписки, по мнению пациентов, их состояние здоровья у 50,9% можно оценить как очень хорошее, у 30,9% - как хорошее, у 12,7% - как посредственное, у 5,5% - как отличное.

Создание новых сосудистых центров, наращивание объемов оказания медицинской помощи в уже действующих СЦ и ПСО благодаря грамотно организованной маршрутизации пациентов, укреплению материально-технической базы и кадрового состава, широкому внедрению современных методов рентгенэндоваскулярной диагностики и рентгенохирургического лечения позволили повысить доступность и качество специализированной медицинской помощи больным сосудистого профиля в МО, что нашло отражение в результатах оценки качества медицинских услуг и положительной динамике показателей смертности от БСК. В 2016 г. смертность от БСК в МО снизилась до 642,0 случаев на 100 тыс. населения, что на 26,9% меньше уровня 2012 года [2].

Литература

1. Постановление Правительства Московской области от 23.08.2013 г. №663/38:
2. Государственная программа Московской области «Здравоохранение Подмосковья на 2014-2020 г.г.».

3. Итоги работы системы здравоохранения Московской области в 2016 г. и задачи на 2017 г. Красногорск: 2017.
-

Дементьев И.М., Гуров А.Н., Катунцева Н.А.

**ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОТЫ ТРАМАТОЛОГИЧЕСКИХ ЦЕНТРОВ ПО
ОКАЗАНИЮ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ПАЦИЕНТАМ,
ПОСТРАДАВШИМ В ДТП, НА ОСНОВЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

Московский областной научно-исследовательский клинический институт имени М.Ф. Владимирского, Москва, Россия

Dementiev I.M., Gurov A.N., Katuntseva N.A.

**THE OPTIMIZATION OF TRAUMATOLOGICAL CENTRES WORK
AIMED AT THE DELIVERY OF MEDICAL HEALTH CARE TO THE
PATIENTS WHO HAVE SUFFERED IN ROAD TRAFFIC
ACCIDENTS BASED ON INDEPENDENT EVALUATION OF THE
SERVICE ACCOMPLISHMENT QUALITY**

Moscow Regional Scientific Research Clinical Institute named after M.F. Vladimirsky, Moscow, Russia

Дементьев Иван Михайлович - заведующий отделом планирования, координации и внедрения научных исследований. 129110, г.Москва, ул.Щепкина, 61/2-3, Российская Федерация. E- mail: dim984@mail.ru

Гуров Александр Николаевич – д.м.н., начальник научно-организационного отдела, 129110, г.Москва, ул.Щепкина, 61/2-3, Российская Федерация..Email:angurov1@mail.ru

Катунцева Нина Александровна — к.м.н., заведующая отделением проблем здоровья населения и региональных программ здравоохранения, 129110, г.Москва, ул.Щепкина, 61/2-3, Российская Федерация..

Резюме. Независимая оценка качества оказания услуг в травматологических центрах (ТЦ) Московской области проведена путем изучения открытости и доступности информации, комфортности