

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

На правах рукописи

**Шнайдер Герман Викторович**

**ПАЦИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ ПОДХОД К ОРГАНИЗАЦИИ  
МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ НА ОСНОВЕ ОЦЕНКИ  
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ**

14.02.03 – общественное здоровье и здравоохранение

Научно-квалификационная работа

Научный руководитель:  
Деев Иван Анатольевич  
д-р мед. наук, профессор  
кафедры факультетской  
педиатрии с курсом детских  
болезней лечебного  
факультет

## Введение

**Актуальность темы исследования.** Доступность современной качественной медицинской помощи является приоритетным направлением в области здравоохранения в соответствии с Указом Президента «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года». Но, к сожалению, по данным ВЦИОМ (Всероссийский центр исследования общественного мнения) 28% россиян считают положение дел в здравоохранении одной из главных национальных проблем. Отношение пациентов к системе здравоохранения влияет на желание обращаться за медицинской помощью, проходить длительные курсы лечения и плановые медицинские осмотры, а также определяет степень комплайнса к назначениям диагностических и лечебных мероприятий.

В условиях увеличивающейся конкуренции на рынке медицинских услуг и, как следствие борьбы за пациента, появляется необходимость изменений в организации медицинской помощи. Одно из главных изменений последних десятилетий – переход от патерналистской модели медицины к пациентоориентированной, когда медицинские работники выстраивают партнерские взаимоотношения с пациентами.

Пациентоориентированный подход – это комплекс методов и мер, направленных на установление соответствия сервисной составляющей медицинской помощи предпочтениям, ценностям и потребностям пациента. Реализация пациентоориентированного подхода в здравоохранении имеет барьеры, такие как определение корректной оценки мнения пациентов, что скрыто от участников медицинского сообщества, так и разнонаправленные взгляды на уровень и качество медицинской помощи между сотрудниками медицинской организации и пациентами.

### **Цель исследования**

Установить факторы, влияющие на удовлетворенность населения медицинской помощью, для разработки рекомендаций по управлению исследуемым параметром.

### **Задачи исследования**

1. Выявить факторы, имеющие значимое влияние на оценку удовлетворенности медицинскими услугами с учетом отдельных видов и профилей медицинской помощи (амбулаторная, стационарная).
2. Оценить зависимость значимости факторов от уровня учреждения и его локации (город/село).
3. Провести мониторинг уровня удовлетворенности пациентов медицинской помощью в амбулаторном звене, с использованием специализированного web-сервиса.
4. Изучить структуру предикторов, влияющих на уровень удовлетворенности медицинской помощью в амбулаторном звене, установить ранговые места.

### **Научная новизна**

Понимание основных факторов, оказывающих влияние на оценку удовлетворенности пациента качеством медицинской помощи, и их зависимости от территориальных и больничных условий, позволит рассмотреть актуальность принимаемых мер под углом отношения конечного потребителя. Впервые проведено непрерывное исследование динамики уровня удовлетворенности пациентов медицинской помощи без участия медицинского и иного персонала лечебных учреждений. Создана модель сервиса, позволяющего пациентам оценивать удовлетворенность услугами медицинской организации в режиме реального времени, а также предоставлена возможность указывать степень влияния того или иного фактора, оказывающего, по мнению пациента наибольшее влияние на исследуемый параметр.

Полученные данные послужат основой для разработки основных мероприятий для обеспечения формирования пациентоориентированного подхода в организации медицинской помощи населению Томской области.

### **Практическая значимость работы**

Практическая значимость работы заключается, прежде всего, в том, что полученные результаты исследования позволят в дальнейшем сформировать основные подходы к организации медицинской помощи в регионе, а также изменить уровень удовлетворённости медицинской помощью среди пациентов. Разработанный в рамках исполнения данной диссертационной работы web-сервис может быть использован во всех медицинских организациях как Томской области, так и любого другого региона для масштабных исследований уровня удовлетворённости, ключевых предикторов, которые могут оказывать основное влияние на удовлетворённость граждан медицинской помощью. Такой подход позволит своевременно выявлять основные проблемы организации медицинской помощи, формировать перечень ключевых изменений и мониторировать эффективность реализации мероприятий, направленных на повышение удовлетворённости.

### **Методология и методы исследования**

В работе были использованы две базы данных собранные в рамках реализации двух исследований.

Первое исследование было одномоментным, его проведение предполагало сбор информации у пациентов об удовлетворённости медицинской помощью в зависимости от медицинской организации (профиль учреждения, локация, вид оказываемой помощи). Исследование проведено с применением вопросника, разработанного советом главных врачей Томской области и размещенного на официальном сайте Департамента здравоохранения Томской области [zdrav.tomsk.ru](http://zdrav.tomsk.ru).

Второе исследование, реализованное в рамках исполнения данной диссертационной работы было спланировано как проспективное и ключевой задачей этого проекта было определение не только уровня удовлетворённости пациентов медицинской помощью в амбулаторном звене Томской области и оценки факторов-предикторов, влияющих на величину удовлетворённости граждан работой медицинских организаций, но и фиксация динамики указанных параметров на протяжении длительного периода времени.

### Выводы

1. Коэффициент удовлетворённости медпомощью в Томской области 47% от максимально возможного уровня. Мужчины достоверно удовлетворены больше, чем женщины, 0,49 (0,29; 0,84) против 0,47 (0,31; 0,78) соответственно,  $p < 0,001$ .
2. Удовлетворённость оказанной медицинской помощью в городе ниже, чем в селе, 0,46 (0,30; 0,78) против 0,47 (0,31; 0,85) соответственно,  $p < 0,001$ . Выявлена зависимость от уровня учреждений, так, пациенты медучреждений III уровня демонстрируют наибольшую удовлетворенность качеством полученных медицинских услуг, III уровень - 0,63 (0,35; 0,89) против показателей I уровня - 0,47 (0,32; 0,78), II уровня - 0,47 (0,28; 0,80), и иных учреждений - 0,38 (0,28; 0,69),  $p < 0,001$ .
3. Показатель удовлетворённости населения Томской области в амбулаторном звене имел максимальное значение не менее 70%. На протяжении 13 месяцев наблюдения значимых изменений не установлено. Доля других оценок, от 1 до 4 баллов, суммарно не превышала 30%.
4. Ключевые предикторы: длительность ожидания приема 71% (500 отметок); проблемы записи на прием 42% (293 отметки); отсутствие комфортных условий 28% (198 отметок). За весь период наблюдения значимых изменений по ним не зарегистрировано.

### **Степень достоверности и апробация результатов**

Материалы исследования обсуждались на IV Международной конференции «Информационные технологии в науке, управлении, социальной сфере и медицине» (Томск, 05-08 декабря 2017 год), на XV Международной научно-практической конференции студентов аспирантов и молодых учёных «Молодежь и современные информационные технологии» (Томск, 04-07 декабря 2017 год).

#### **Публикации по результатам исследования:**

1. Бразовская Н.Г., Деев И.А., Кобякова О.С., Богайчук П.М., Яровой Н.Д., Шнайдер Г.В., Бойков В.А., Барановская С.В. Пациентоориентированный подход: анализ взаимосвязи оценки пациентами результативности медицинской помощи и условий её оказания. Социальные аспекты здоровья населения. 2019; 65(5):1 doi: [10.21045/2071-5021-2019-65-5-1](https://doi.org/10.21045/2071-5021-2019-65-5-1)
2. Протасова Л.М., Масунов В.Н., Бойков В.А., Деев И.А., Кобякова О.С., Суворова Т.А., Шибалков И.П., Шнайдер Г.В. Опыт внедрения технологий бережливого производства в здравоохранении: обзор лучших практик. Социальные аспекты здоровья населения. 2019; 65(4):1 doi: [10.21045/2071-5021-2019-65-4-1](https://doi.org/10.21045/2071-5021-2019-65-4-1)
3. Яровой Н.Д., Богайчук П.М., Шнайдер Г.В., Бразовская Н.Г. Методика оценки удовлетворенности населения качеством медицинского обслуживания на основе технологии адаптивного опроса. Сборник научных трудов IV Международной конференции: в 2 частях. Томский политехнический университет. Томск. 2017. Страницы: 354-356
4. Шнайдер Г.В., Богайчук П.М., Яровой Н.Д. Разработка методики адаптивного опроса для оценки пациентоориентированности медицинских учреждений. Сборник трудов XV Международной научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых учёных. Национальный исследовательский Томский политехнический университет. Томск. 2018. Страницы: 392-393
5. Яровой Н.Д., Богайчук П.М., Шнайдер Г.В., Бразовская Н.Г. Применение методики оценки удовлетворенности населения качеством медицинского обслуживания в условиях пациентоориентированного здравоохранения.

Сборник трудов XV Международной научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых учёных. Национальный исследовательский Томский политехнический университет. Томск. 2018. Страницы: 384-385

**Свидетельства о государственной регистрации программы для ЭВМ по результатам исследования:**

1. Номер свидетельства: RU 2018617627. Российская Федерация. TesMed. Сервис для онлайн аудита глазами пациента. Опубликовано: 27.06.2018. Кобякова О.С., Шнайдер Г.В., Богайчук П.М., Яровой Н.Д., Деев И.А., Бразовская Н.Г.
2. Номер свидетельства: RU 2018618305. Российская Федерация. TesMed. Сервис для онлайн аудита глазами пациента. Опубликовано: 11.07.2018. Кобякова О.С., Шнайдер Г.В., Богайчук П.М., Яровой Н.Д., Деев И.А., Бразовская Н.Г.