

ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

Дудина Т.В., Василевская М.Г., Шарамет А.В.

Республиканский научно-практический центр медицинских технологий, информатизации, управления и экономики здравоохранения, Минск, Беларусь

В статье рассмотрены основные нормативные правовые акты, регламентирующие оценку удовлетворенности медицинской помощью в Республике Беларусь, обоснована необходимость разработки и внедрения системы периодической оценки удовлетворенности медицинской помощью.

Ключевые слова: *оценка качества медицинской помощи; удовлетворенность медицинской помощью.*

ASSESSMENT OF SATISFACTION WITH MEDICAL CARE IN THE REPUBLIC OF BELARUS

Dudina T.V., Vasilevskaya M.G., Sharamet A.V.

Republican Scientific and Practical Center medical technologies, informatization, management and health economics, Minsk, Belarus

The article examines the main regulatory legal acts regulating the assessment of satisfaction with medical care in the Republic of Belarus, and substantiates the need to develop and implement a system for periodically assessing satisfaction with medical care.

Key words: *assessment of the quality of medical care; satisfaction with medical care.*

В современном здравоохранении в большинстве стран персональная оценка успешности оказания медицинской помощи (далее – МП) становится одним из ключевых параметров ее результативности. Соответственно, повышение качества МП во многом зависит от предпочтений и оценок потребителей.

В Республике Беларусь контроль качества оказания МП традиционно осуществляется с помощью комплекса механизмов, среди которых основными являются стандартизация, контроль показателей деятельности организаций здравоохранения (далее – ОЗ) и экспертная оценка. Поэтому при оценке деятельности ОЗ удовлетворенность пациентов МП становится одним из ключевых критериев ее результативности.

Управление качеством оказания МП в организациях здравоохранения республики определяется системой взаимосвязанных нормативных правовых

актов (далее – НПА), регламентирующих правовые основы и порядок оказания МП, а также оценку ее качества, доступности и контроля. Соответственно, во всех ОЗ республики систематически проводится оценка деятельности и качества оказываемой в них МП. Такой взгляд перекликается с тремя общепринятыми аспектами оценки качества медицинских услуг, изложенными в классических работах Donabedian A. (структура, процесс, результат) [1].

Оценку качества МП в ОЗ традиционно проводят врачебно-консультационные комиссии, заместители руководителей ОЗ и руководители структурных подразделений. Качество МП оценивается также при экспертизе временной нетрудоспособности, медико-социальной экспертизе, а также при медицинском освидетельствовании. В этих случаях используются подходы, при которых изучение качества МП осуществляется с позиций процесса их оказания и сферы потребления, и в меньшей мере – с позиций оценки удовлетворенности пациентов МП.

Оценка качества МП врачебно-консультационными комиссиями проводится согласно планам, утвержденным руководителями, а оценка удовлетворенности пациентов – периодическим анкетированием в зависимости от целей и задач каждой ОЗ.

Наряду с задачей улучшения качества и повышения доступности МП, установление порядка проведения экспертизы определено как приоритетное направление развития отрасли здравоохранения республики (Программа деятельности Правительства Республики Беларусь на период до 2025 года, глава 2, раздел IV «Укрепление демографического потенциала и здоровья населения», утв. постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 24 декабря 2020 г. № 758).

Соответственно, регулярный мониторинг удовлетворенности пациентов МП становится необходимым условием контроля ее качества. Кроме того, создание двусторонней системы контроля качества имеет цель исключить ситуацию, когда стремление получить материальные выгоды медицинскими работниками могло бы нанести ущерб интересам пациентов. С позиций пациентов удовлетворенность МП определяется двумя ее главными параметрами – качеством лечения и качеством обслуживания.

Изучение общественного мнения о доступности в организации МП и ее качестве, оказываемой в амбулаторных и стационарных условиях, проводится в ОЗ с помощью анкетирования и путем телефонных опросов по месту жительства, как правило, по мере необходимости, то есть не системно. Социологические исследования могут проводиться с использованием единовременного или текущего сбора информации сплошным или выборочным способом в зависимости от мощности ОЗ и целей исследования.

Выявляемая в ряде случаев неудовлетворенность пациентов МП, даже если не требует активных мероприятий по устранению недостатков, является основанием для усиления профилактических мер. Далее перечислены основные

НПА, регламентирующие оценку удовлетворенности пациентов оказанием МП в Республике Беларусь:

1. Закон Республики Беларусь 18 июня 1993 г. № 2435-ХП «О здравоохранении».

2. Постановление Министерства здравоохранения Республики Беларусь, 16 августа 2023 г. № 117 «О порядке оказания медицинской помощи». Утверждена инструкция «О порядке оказания медицинской помощи в амбулаторных, стационарных условиях, в условиях отделения дневного пребывания, а также вне организации здравоохранения».

3. Постановление Министерства здравоохранения Республики Беларусь, 21 мая 2021 г. № 55 «Об оценке качества медицинской помощи и медицинских экспертиз, экспертизе качества медицинской помощи». Утверждены: инструкция «О порядке проведения экспертизы качества медицинской помощи»; инструкция «О порядке и случаях проведения оценки качества медицинской помощи и медицинских экспертиз».

4. Постановление Министерства здравоохранения Республики Беларусь, 02 ноября 2005 г. № 44 «О порядке информирования населения об оказании медицинской помощи в организациях здравоохранения и о порядке направления пациентов для получения медицинской помощи». Утверждены: инструкция «О порядке информирования населения об оказании медицинской помощи в организациях здравоохранения»; инструкция «О порядке направления пациентов для получения медицинской помощи в организации здравоохранения».

5. Приказ Министерства здравоохранения Республики Беларусь, 29 декабря 2021 г. № 1685 «О порядке изучения удовлетворенности пациентов доступностью и качеством медицинской помощи, оказываемой в стационарных условиях».

В частности, приказом Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 29 декабря 2021 г. № 1685 «О порядке изучения удовлетворенности пациентов доступностью и качеством медицинской помощи, оказываемой в стационарных условиях» утверждена инструкция, включающая форму опросной анкеты для пациентов, лечившихся в стационарных условиях.

Министерством здравоохранения Республики Беларусь принято постановление от 16 августа 2023 г. № 117 «О порядке оказания медицинской помощи», утверждающее инструкцию «О порядке оказания медицинской помощи в стационарных условиях». Согласно этому документу, при наличии 65% положительных ответов и более следует считать, что пациенты в целом удовлетворены условиями и качеством оказания МП, что не требует проведения дополнительных организационных или профилактических мероприятий.

Эти два документа являются базовыми, используемыми ряд основных оценочных критериев по данному направлению оказания МП.

Кроме того, оценка функциональных возможностей больниц проводится на основании постоянного контроля результатов лечения пациентов, а также

числа пациентов, направляемых на лечение на более высокий уровень оказания МП системы здравоохранения. Только при соблюдении этих обязательных условий показатель удовлетворенности пациентов МП может стать надежным измерителем качества лечения в стационарных условиях и быть использован для повышения эффективности управления лечебным процессом.

Результаты такой периодической работы обосновывают разработку комплекса мероприятий организационного, экономического, правового, научного и медицинского характера, направленных на обеспечение безопасности, эффективности и доступности медицинского обслуживания в республике.

Тем не менее, аналитических публикаций, использующих результаты массовых социологических исследований, посвященных этим вопросам в республике немного. При этом выбор метода исследования удовлетворенности пациентов, который используется в ОЗ республики, зависит от целей и задач, которые ставит перед собой ОЗ или проводимое исследование.

В частности, при оценке использования модели организации первичной медицинской помощи на основе результатов анкетирования в рамках исследовательского проекта по Минской и Витебской области «ПМСП в Европейском регионе. ВОЗ» были установлены рейтинг-шкалы факторов, обуславливающие удовлетворенность и неудовлетворенность пациентов оказанием МП [2].

К примеру, в случае удовлетворенности МП, *первое рейтинговое место* отведено социально-психологической мотивации, второе – медико-психологическим факторам, *третье* – организационным факторам, *четвертое* – этико-деонтологическим, *пятое* – факторам, влияющим на результативность применяемых медицинских технологий и *шестое* – факторам неудовлетворенности применяемыми медицинскими технологиями (методами диагностики и лечения). Аналогично выглядел рейтинг факторов, обуславливающих неудовлетворенность пациентов МП (по убыванию значений по критерию Фишера) [2].

На сайте Гродненского государственного медицинского университета служба менеджмента качества регулярно проводит опросы различных категорий населения по определению удовлетворенности МП. План таких маркетинговых исследований и результаты анализа размещены во внутренней сети. Опрос осуществляется посредством стандартизованного интервью лечащим врачом накануне выписки пациента согласно опросному листу, утв. приказом управления здравоохранения Гродненского областного исполнительного комитета от 25 ноября 2016 г. № 1088.

Анализ поступающих данных позволяет осуществлять мониторинг медико-социальных факторов риска, связанного с возможными неблагоприятными последствиями, например, при острых нарушениях мозгового кровообращения у пациентов Гродненской области, а также оценивать

социальную и медицинскую эффективность проводимых мероприятий в специализированных организациях здравоохранения.

Изложенное обосновывает актуальность разработки и внедрения в нашей республике системы периодической оценки удовлетворенности МП, включающей сбор информации (социологическое исследование), ее систематизацию и анализ. Создание на основе регулярной оценки удовлетворенности пациентами МП актуализируемой информационно-аналитической базы данных позволит улучшить качество МП, а также своевременно реагировать на ожидания и потребности населения.

Таким образом, создание системы регулярного опроса и анализа результатов социологических исследований по оценке удовлетворенности МП, позволят более гибко реагировать на ожидания и потребности пациентов, улучшая качество оказываемой МП, а также проводить рейтинговые сравнения удовлетворенностью МП по организациям здравоохранения и регионам республики.

Список литературы

1. Donabedian, A. The quality of medical care: methods for assessing and monitoring the quality of care for research and for quality assurance programs / A. Donabedian // Science. – 1978. – Vol. 200, № 4344. – P. 856-864.

2. Оценка модели организации первичной медико-санитарной помощи в Белоруссии на основе результатов анкетирования в рамках исследованного проекта в Минской и Витебской области «ПМСП в Европейском регионе ВОЗ». – Копенгаген, 2010. – [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.euro.who.int/pubrequest>.