

**ПОКАЗАТЕЛИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ  
МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ**

**Григорьев В.А., Башлыкова В.П.**

СПб ГБУЗ МИАЦ

Санкт-Петербург, Российская Федерация

**Ключевые слова:** оценка качества медицинских услуг

**PERFORMANCE INDICATORS OF THE POPULATION HEALTH CARE**

**Grigoryev VA, Bashlykova V.P.**

St. Petersburg State Technical University

St. Petersburg, Russian Federation

**Key words:** assessment of the quality of medical services

**Цель исследования.** Оценка эффективности системы здравоохранения достаточно сложна и требует наличия комплекса инструментов и критериев, с помощью которых можно анализировать и оценивать по выбранным показателям реализацию стратегического направления развития здравоохранения и способствовать выстраиванию эффективной системы управления отраслью.

**Материалы и методы исследования.** В 2014 г. утверждена новая редакция Государственной программы Российской Федерации «Развитие здравоохранения» (далее — Программа), главными целями которой являются обеспечение доступности медицинской помощи и повышение эффективности медицинских услуг, объемы, виды и качество которых должны соответствовать уровню заболеваемости и потребностям населения, передовым достижениям медицинской науки. Результаты реализации Программы характеризуются значениями целевых индикаторов и показателей (всего с учетом подпрограмм — 101 показатель), которые установлены на период до 2020 г. В паспорте Программы приводятся сведения о значениях 16 базовых показателей (индикаторов) по каждому субъекту РФ. На протяжении ряда лет в РФ используются различные показатели и критерии оценки эффективности деятельности учреждений здравоохранения, их работников и руководителей. Одним из показателей является удовлетворенность пациентов медицинской помощью. Приказом МЗ РФ от 28 ноября 2014 № 787н утверждены показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями. По постановлению Правительства РФ от 19 декабря 2015 №1382 «Программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2016 год одним из критериев качества медицинской помощи является удовлетворенность населения медицинской помощью.

Согласно статье 79.1 Федерального закона N 323-ФЗ независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации о медицинской организации; комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления медицинской услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации; удовлетворенность оказанными услугами.

Объективные критерии качества и удовлетворенность пациента могут совпадать, а могут и не совпадать. В зависимости от того, насколько оказанная помощь соответствует ожиданиям и потребностям пациент решает, будет ли он в дальнейшем обращаться к этому специалисту или в это ЛПУ; следовать предложенному курсу лечения; следовать рекомендациям по изменению образа жизни; нести расходы, связанные с лечением; рекомендовать обратиться в ЛПУ или к специалисту знакомым.

**Результаты.** Качество медицинских услуг в амбулаторных условиях оценивается уровнем удовлетворенности пациентов условиями ожидания приема у врача в очереди, удовлетворенности от посещения медицинской организации и другими показателями.

В группе «Открытость и доступность информации о медицинской организации» используются унифицированные показатели, которые не зависят от вида медицинской организации и оказываемых услуг, а именно: полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте, наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения и пр. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения. «Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги» оценивается с помощью показателей, характеризующих время ожидания посещения врача, результатов диагностического исследования. Показатели группы «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации» не зависят от условий оказания медицинских услуг и формулируются как доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность и компетентность работников медицинской организации.

Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации. Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями проводится в обязательном порядке в отношении медицинских организаций, участвующих в реализации программы государственных гарантий

бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, независимо от их ведомственной принадлежности и формы собственности.

В соответствии с пунктами 2, 3, 6 части 4 статьи 79.1 Федерального закона N 323-ФЗ уполномоченные органы формируют общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями и утверждают соответствующие положения о них или возлагают функции по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями на существующие при этих уполномоченных органах общественные советы (далее – общественные советы).

**Выводы.** Специалистами сектора по стоматологии СПб ГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр» были разсланы и собраны анкеты из 6 поликлиник.

Рейтинг учреждений по удовлетворенности пациентов медицинской помощью:

СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №29» - 31 баллов

СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №11» - 23 балла

СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №16» - 22 балла

СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №28» - 20 баллов

СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №20» и СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30» - 19 баллов

Удовлетворенность – субъективная мера реального положения вещей. Необходимо учитывать: реальные факты; особенности личности; особенности субъективной трансформации реальных фактов; уровень притязания личности.