

Секция «Социологическое исследование современности: теории, методы, результаты»

Социологические исследования как инструмент оценки качества оказания медицинских услуг населению и факторов на него влияющих

Научный руководитель – Полунина Наталья Валентиновна

Кораблева Екатерина Андреевна

Студент (специалист)

Российский национальный исследовательский медицинский университет имени Н.И.

Пирогова, Москва, Россия

E-mail: ekaterinakorablyova@yandex.ru

Качеству оказания медицинских услуг населению сегодня большое внимание уделяется Президентом и Правительством РФ. Это отражено в ряде документов - ежегодных Посланиях Президента Федеральному собранию, Указе Президента Российской Федерации № 642 от 1 декабря 2016 года «О Стратегии научно-технологического развития Российской Федерации», приказе Министерства здравоохранения РФ от 28 ноября 2014 г. № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями».

В рамках дисциплины «Организация здравоохранения», изучаемой студентами медицинских вузов, рассматриваются методы и подходы к оценке качества оказанных медицинских услуг и типовые мероприятия для их улучшения. Студенты принимают участие в сборе и анализе статистических данных.

Целью настоящего исследования - получение независимой оценки качества оказания медицинских услуг населению различных регионов РФ.

В качестве методов исследования использованы: метод социологического опроса, метод экспертных оценок, метод корреляционно-регрессионного анализа данных [2].

Роль статистических методов в оценке качества продукции и услуг обозначена в Международном и аналогичном российском стандарте ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования» [1]. В проведённом исследовании экспертами, оценивающими качество оказания медицинских услуг, выступали рядовые граждане - посетители городских поликлиник, больные, находящиеся в стационарах, и все другие респонденты, которые когда-либо обращались за медицинской помощью в учреждения здравоохранения нашей страны.

На сайтах учреждений здравоохранения и Министерства здравоохранения размещены анкеты для оценки качества медицинских услуг, которые по нашему мнению не учитывают все факторы, влияющие на их качество. Поэтому автором была разработана собственная анкета, содержащая независимую оценку качества оказания медицинских услуг, устанавливаемую респондентом по пятибалльной шкале, сведения о респонденте (возраст, место проживания, причины и частоту обращения за медицинской помощью), причины ненадлежащего качества оказания медицинских услуг и предполагаемые мероприятия для их улучшения.

На вопросы анкеты все желающие граждане РФ могли ответить на бланочном носителе или в созданной форме сервиса google.forms, доступ к которой возможен по ссылке, размещённой в социальных сетях, полученной по электронной почте или из системы дистанционного обучения. В качестве экспертов по оценке качества оказания медицинских услуг выступали граждане РФ Смоленской области, Брянской области, г. Москвы, г. Санкт-Петербурга, Республики Крым, Волгоградской области, Калужской области, Республики Саха, Северной Осетии разных возрастных категорий от 15 и до 80 лет.

Для дальнейшего анализа из полученных 482 анкет были использованы 112 анкет жителей разных регионов и возрастных категорий. Возраст респондентов оказывает существенное влияние на частоту получения медицинских услуг и повышает репрезентативность оценки их качества.

Полученные с помощью формы google и из бланочных носителей данные выгружены в файл табличного процессора MS Excel 2010 для последующей обработки.

В качестве результирующей переменной y выбрана оценка качества оказания медицинских услуг, выставленная респондентами. В качестве независимых факторных признаков взяты: возраст респондентов, место проживания, частота обращения, причины обращения, факторы, влияющие на качество оказания медицинских услуг. Для всех комбинаций зависимой и независимых переменных вычислены коэффициенты парной корреляции. Более подробно рассмотрим группу коэффициентов корреляции, позволяющих оценить влияние явных причин, по мнению респондентов, на результат - качество медицинского обслуживания: $r_{yx17} = -0.087$, $r_{yx18} = -0.097$, $r_{yx19} = -0.363$, $r_{yx20} = -0.225$, $r_{yx21} = 0.031$. Наибольшие значения в этой группе имеют коэффициенты корреляции $r_{yx19} = -0,363$ и $r_{yx20} = -0,225$, это означает, что по мнению респондентов на качество оказания медицинских услуг наиболее сильно и негативно влияют факторы «Недостаточная профессиональная компетентность медицинских работников», «Коррупция отдельных медицинских работников и руководства лечебных учреждений». Рост числа непрофессионалов среди медицинских работников и коррупции в их рядах ухудшают качество оказания медицинских услуг. Эти факторы использованы для построения уравнений регрессии.

На основе обработки полученных статистических данных респондентами определены причины ненадлежащего качества оказания медицинских услуг:

- 1) Устаревшее оборудование и другие проблемы в материальной базе медицинских учреждений, либо отсутствие необходимой материальной базы - 68,75 % опрошенных,
- 2) Неэффективная организация лечебного процесса и/или поликлинической работы - 57,14 % опрошенных,
- 3) Недостаточная профессиональная компетентность медицинских работников - 50,0 % опрошенных,
- 4) Коррупция отдельных медицинских работников и руководства лечебных учреждений - 25,0 % опрошенных.

Также респондентами определены мероприятия для повышения качества оказания медицинских услуг населению:

- 1) Подбор и приём новых руководителей медицинских учреждений и обновление медицинского персонала учреждений - 40,18 % опрошенных,
- 2) Ремонт медицинских учреждений, приобретение и установка необходимого медицинского оборудования - 73,21% опрошенных,
- 3) Обучение и переподготовка работающего в лечебных учреждениях медицинского персонала - 63,39 % опрошенных,
- 4) Увеличение штата медперсонала медицинских учреждений - 39,28 % опрошенных,
- 5) Совершенствование организации лечебного процесса и поликлинической работы, в том числе, и за счёт внедрения автоматизированных информационных систем - 72,32 % опрошенных.

Полученные результаты могут быть использованы руководителями медицинских учреждений для совершенствования своей деятельности.

Источники и литература

- 1) ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования. - М.: Стандартинформ, 2008.
- 2) Орлова И.В., Половников В.А. Экономико-математические методы и модели: компьютерное моделирование: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности «Статистика» и др. – 2-е изд., испр. и доп. – М., 2010. Сер. Вузовский учебник.