

На правах рукописи



Исаенкова Евгения Александровна

**Организационная технология совершенствования качества медицинской помощи
на основе показателей удовлетворенности пациентов на региональном уровне**

3.2.3. Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения,
медико-социальная экспертиза

Автореферат

диссертации на соискание ученой степени
кандидата медицинских наук

Москва – 2025

Работа выполнена в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Воронежский государственный медицинский университет имени Н.Н. Бурденко» Министерства здравоохранения Российской Федерации

Научный руководитель:

доктор медицинских наук, профессор

Данилов Александр Валентинович

Официальные оппоненты:

Суслин Сергей Александрович - доктор медицинских наук, профессор, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Российская медицинская академия непрерывного профессионального образования» Министерства здравоохранения Российской Федерации, профессор кафедры организации здравоохранения и общественного здоровья с курсом оценки технологий здравоохранения

Шарафутдинова Назира Хамзиновна – доктор медицинских наук, профессор, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Башкирский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации, заведующая кафедрой общественного здоровья и организации здравоохранения

Ведущая организация: Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы»

Защита диссертации состоится «16» декабря 2025 г. в 14:30 часов на заседании диссертационного совета ДСУ 208.001.35 при ФГАОУ ВО Первый Московский государственный медицинский университет имени И.М. Сеченова Министерства здравоохранения Российской Федерации (Сеченовский Университет) по адресу: 119048, Москва, ул. Трубецкая, д. 8, стр. 2.

С диссертацией можно ознакомиться в Фундаментальной учебной библиотеке ФГАОУ ВО Первый Московский государственный медицинский университет имени И.М. Сеченова Министерства здравоохранения Российской Федерации (Сеченовский Университет) (119034, г. Москва, Зубовский бульвар, д.37/1) и на сайте организации: <https://www.sechenov.ru>

Автореферат разослан « ____ » _____ 2025 г.

Ученый секретарь

диссертационного совета ДСУ 208.001.35

доктор медицинских наук, профессор



Касимовская Наталия Алексеевна

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования

Одним из приоритетных направлений государственной политики на современном этапе экономического развития России является совершенствование здравоохранения как одной из социально значимых отраслей в реализации государственных социальных гарантий для населения.

В течение последнего десятилетия, в период реформирования системы здравоохранения в Российской Федерации, были внедрены новые подходы к управлению, соответствующие реализации Стратегии развития здравоохранения в Российской Федерации на период до 2025 года. Эти изменения включали: инновационное развитие медицинской науки и внедрение новых технологий в здравоохранении; развитие системы управления качеством медицинской помощи и независимой оценки условий оказания услуг медицинскими организациями; внедрение информационных технологий в здравоохранении для повышения эффективности управления и предоставления медицинских услуг. Реформы направлены на улучшение качества и доступности медицинской помощи для граждан России. В рамках этих реформ были предприняты меры по усилению ответственности за предоставление качественной медицинской помощи, в том числе путем внедрения систем мониторинга и оценки качества.

Одно из основных направлений деятельности органов управления здравоохранением связано с внедрением системы управления качеством медицинской помощи. Эта система использует критерии оценки качества медицинской помощи как основу для создания системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

Изучение проблем, связанных со здоровьем населения и возможностями управлять сложнейшими процессами, которые формируют здоровье населения, приобретает все возрастающее теоретическое и практическое значение. Система здравоохранения призвана стремиться к максимально эффективному использованию имеющихся в ее распоряжении кадровых, финансовых, материальных и информационных ресурсов.

Представляется важным, актуальным направлением исследования измерение удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи, разработка инструментальных средств измерения, оценка факторов, оказывающих наибольшее влияние на удовлетворенность, разработка комплекса мероприятий, направленных на совершенствование качества медицинской помощи, оказываемой условиях стационара, позволяющей повысить удовлетворенность пациентов в медицинских организациях региона.

Степень разработанности темы исследования

В настоящее время, в трудах как отечественных, так и зарубежных экспертов, все чаще поднимается тема развития сектора здравоохранения на основе современных методологий управления и обеспечения качества. Большинство авторов сходятся во мнении, что ключевым элементом в стратегии развития здравоохранения является повышение уровня управленческой грамотности у руководителей организаций здравоохранения, а также активное использование современных концепций, технологий и принципов управления.

Важным аспектом данной проблематики является поиск эффективных моделей управления здравоохранением на местном уровне при решении задач повышения доступности и качества медицинской помощи, создания высокоэффективной системы здравоохранения региона. В связи с растущими ожиданиями от системы здравоохранения, особое внимание уделяется разработке и внедрению эффективных подходов к улучшению медицинской помощи, ее доступности - возможности граждан получить необходимую им медицинскую поддержку независимо от их социального статуса, материального положения и места жительства.

Ведущие специалисты в России и за рубежом активно изучают данный вопрос, выделяя качество оказываемой медицинской помощи как один из ключевых факторов.

Современные представления о медицинской помощи показывают, что оно определяется не только клиническими факторами, такими как успешность лечения и безопасность медицинских вмешательств, но и факторами доступности, адекватности, своевременности, безопасности, удобства и наличия поддержки для пациентов.

Следует отметить, что качество медицинской помощи не является постоянным и может варьировать в зависимости от многих факторов, таких как профиль медицинской помощи, уровень квалификации медицинского персонала, доступность ресурсов и оборудования, а также особенности пациентов и их потребностей.

Поэтому, для обеспечения высокого качества медицинской помощи необходимо учитывать не только клиническую эффективность, но и такие аспекты, как безопасность, удобство и наличие поддержки для пациентов. Кроме того, необходимо регулярно оценивать качество медицинской помощи и внедрять меры по его повышению, в том числе путем обучения и повышения квалификации медицинского персонала, модернизации оборудования и инфраструктуры, а также путем внедрения современных методов оказания медицинской помощи.

Одним из показателей оценки качества оказания медицинской помощи служит степень удовлетворенности пациентов. Удовлетворенность качеством оказания медицинской помощи можно считать индикатором положительного отношения человека к полученной им помощи,

основанное на совпадении его ожиданий с реальной действительностью, выражающееся в готовности повторного обращения за данной помощью в случае необходимости.

Направления по оценке удовлетворенности пациентов неоднократно рассматривались на страницах периодических изданий, в монографиях и диссертационных работах. Только за последние годы этому вопросу были посвящены научные труды: Г.Б. Артемьевой (2020), Е.А. Берсенева (2020), И.Б. Шикиной (2020), И.М. Сон (2021), Л.И. Меньшиковой (2021) , Кобяковой О.С., Деева И.А. (2022), Бениова С.Н. (2022), Ю.В. Михайловой (2022), С.А. Суслина (2023), С.Н. Черкасова (2023) и др. научных и практических деятелей медицинской отрасли.

Однако до настоящего времени не проводилось комплексных исследований, связанных с оценкой ряда факторов, влияющих на уровень удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи, оказываемой в условиях стационара, таких как квалификация врачей, забота санитарок, сочувственное отношение к пациентам, индивидуальный подход к ним, интерьер помещений, безопасность и т.д. Ожидание и восприятие пациентами качества медицинской помощи, представление о качестве медицинской помощи, должны быть оправданы в медицинской организации путем оснащения современным лабораторным, диагностическим оборудованием, наличием квалифицированного персонала как по лечению, так и уходу, надлежащей заботой в период нахождения на лечении.

Цель и задачи исследования

Цель исследования: Разработка и реализация организационной технологии совершенствования качества медицинской помощи на основе показателей удовлетворенности пациентов, направленной на повышение эффективности управления здравоохранением на региональном уровне.

Задачи исследования:

1. Определить ключевые показатели удовлетворенности пациентов и их влияние на улучшение качества медицинской помощи, оказываемой в стационарных условиях.
2. Разработать методику измерения удовлетворенности пациентов, учитывающую данные ожиданий и восприятия пациентов, направленную на повышение качества медицинской помощи.
3. Провести анализ и интерпретацию данных медико-социологического опроса пациентов по медицинским организациям региона для выявления основных показателей удовлетворенности и их влияние на качество медицинской помощи.
4. Разработать организационную технологию совершенствования качества медицинской помощи, оказываемой в условиях стационара, на основе результатов измерения

удовлетворенности пациентов с применением методов анализа важности критериев удовлетворенности качеством и развертывания функций качества.

5. Оценить результативность внедрения предложенной организационной технологии, ориентированной на повышение качества медицинской помощи, оказываемой в условиях стационара.

Научная новизна

Предложена организационная технология совершенствования качества медицинской помощи, оказываемой в условиях стационара, на основе показателей удовлетворенности пациентов, обеспечивающая проведение мероприятий по совершенствованию качества.

Предложена формализованная методика измерения удовлетворённости пациентов качеством медицинской помощи путем проведения медико-социологического опроса, анализа оценок удовлетворённости качеством медицинской помощи, оказываемой в стационарных условиях в медицинских организациях региона.

Впервые в региональной практике была применена методика измерения удовлетворенности пациентов, учитывающая их ожидания и восприятие, что позволило выявить ключевые критерии восприятия качества медицинской помощи. Особое внимание уделено использованию диаграмм «Важность-Эффективность» для анализа данных, что обеспечило статистически обоснованный подход при выработке управленческих решений.

Представлены результаты эксперимента по оценке результативности организационной технологии, позволившей определить начальный уровень удовлетворенности пациентов и уровень удовлетворенности после реализации корректирующих мероприятий в медицинских организациях региона.

Теоретическая и практическая значимость работы

Теоретическая значимость исследования заключается в разработке новой методики оценки удовлетворенности пациентов, которая интегрирует современные модели анализа качества медицинской помощи. Использование диаграмм «Важность-Эффективность» и других инструментов анализа позволяет углубленно изучить ключевые показатели, такие как материальность, надежность, отзывчивость, убежденность и сочувствие персонала. Это не только обогащает теорию управления качеством медицинской помощью, но и открывает новые горизонты для исследований в этой области. Статистическая обработка данных медико-социологического опроса позволила определить важность критериев удовлетворенности

пациентов медицинской помощью, оказываемой в стационарных условиях, проанализировать влияние социально-демографических характеристик пациентов на удовлетворенность качеством.

Практическая значимость работы проявляется в разработке конкретных рекомендаций и технологий, которые могут быть внедрены в деятельность медицинских организаций. Так, использование методики измерения удовлетворенности пациентов помогает выявить сильные и слабые стороны работы учреждений здравоохранения, что позволяет разработать целевые стратегии повышения эффективности. Это особенно важно для медицинских организаций, где качество оказания помощи напрямую влияет на результаты лечения и репутацию учреждения. Опыт внедрения разработанной технологии в медицинских организациях Воронежской области, подтверждающий практическую целесообразность. Таким образом, исследование не только теоретически обосновано, но и имеет значительное применение в управлении здравоохранением, способствуя улучшению качества медицинской помощи на региональном уровне.

Методология и методы исследования

В диссертационном исследовании на основе системного подхода изучены публикации отечественных и зарубежных авторов, проведен анализ нормативно-правовых источников, определены цель, задачи и этапы работы, источники медико-статистической информации, проведен анализ собранного материала. В научной работе были использованы основные методы исследования, включая информационно-аналитический, медико-социологического опроса, математико-статистический методы. На региональном уровне проведен организационный эксперимент. Данные, полученные в ходе исследования, обрабатывались с применением специализированных программных средств.

Положения, выносимые на защиту

1. Совершенствование качества медицинской помощи требует интеграции методов оценки удовлетворенности пациентов с развертыванием функций и показателей качества для повышения эффективности регионального здравоохранения.

2. Критерии удовлетворенности пациентов, включая материальность, надежность, отзывчивость, убежденность и сочувствие персонала, являются ключевыми факторами, влияющими на оценку качества медицинской помощи. Эти критерии по важности доминируют над социально-демографическими характеристиками пациентов.

3. Основным подходом к измерению удовлетворённости пациентов качеством оказания медицинской помощи является медико-социологический опрос в рамках формализованной методики с определением как ожидания, так и восприятия качества по пяти критериям оценки.

4. Организационная технология совершенствования качества медицинской помощи, основанная на показателях удовлетворенности пациентов, позволяющая учитывать наиболее значимые критерии удовлетворенности, проводить анализ и выбор корректирующих мероприятий в рамках совершенствования деятельности медицинских организаций региона.

Внедрение результатов в практику

Основные научные положения, выводы и рекомендации внедрены в деятельность бюджетных учреждений здравоохранения Воронежской области: «Борисоглебская районная больница» (акт внедрения б/н от 06.06.2024); «Бутурлиновская районная больница» (акт внедрения б/н от 08.08.2024); «Павловская районная больница» (акт внедрения б/н от 24.06.2024); «Воронежская городская клиническая больница № 11» (акт внедрения б/н от 20.06.2024) в виде организационной технологии совершенствования качества медицинской помощи на основе измерения удовлетворенности пациентов качеством.

Результаты исследования используются в педагогическом процессе на кафедре управления в здравоохранении ФГБОУ ВО ВГМУ им. Н.Н. Бурденко Минздрава России (г. Воронеж), акт внедрения б/н от 02.07.2024 г.

Степень достоверности и апробация результатов

Степень достоверности результатов исследования обеспечивалась изучением репрезентативного объема статистических данных, комплексным характером анализа предметной области и использованием современных и соответствующих собранным данным методов статистического анализа.

Основные положения диссертации доложены и обсуждены на ежегодных научно-практических конференциях студентов и молодых учёных ВГМУ «Неделя науки» (Воронеж, 2018-2023); конференции «Здоровьесбережение студенческой молодежи: опыт, инновационные подходы и перспективы развития в системе высшего образования»; VII международном конгрессе «Оргздрав-2019. Эффективное управление в здравоохранении» (Москва, 2019); VIII международном конгрессе «Оргздрав-2020. Эффективное управление в здравоохранении» (Москва, 2020); Всероссийской (национальной) научно-практической конференции «Исследование и практика в социально-экономической и гуманитарной сфере» (Санкт-

Петербург, 2020); Всероссийской научно-практической конференции (с международным участием), посвящённой 100-летию Факультетских клиник ИГМУ (Иркутск, 2020); межрегиональной конференции «Совершенствование экспертной деятельности в регионе: основные системные нарушения в сфере обязательного медицинского страхования» (Воронеж, 2023).

Апробация работы состоялась на заседании кафедры «Управление в здравоохранении» ФГБОУ ВО ВГМУ им. Н.Н. Бурденко Минздрава России (Протокол № 10 от 13.06.2024 г.).

Личный вклад автора

Разработаны план и программа диссертационного исследования, выполнен обзор литературы и анализ нормативных документов в области организации пациентоориентированного подхода и управления качеством медицинской помощи с учетом удовлетворенности пациентов. Автором осуществлен анализ показателей деятельности медицинских организаций региона, оказывающих медицинскую помощь в условиях стационара. Самостоятельно подготовлен инструментарий исследования, проведен медико-социологический опрос пациентов, статистическая обработка и анализ собранных данных. Автором также самостоятельно на основе результатов анкетного опроса получены оценки удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи, разработана организационная технология совершенствования качества медицинской помощи, предложены практические рекомендации.

Соответствие диссертации паспорту научной специальности

Научные положения диссертации соответствуют пунктам 13, 17 и 18 паспорта специальности 3.2.3. Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза.

Публикации по теме диссертации

По результатам исследования опубликовано 23 научных работы, в том числе три статьи по специальности защищаемой диссертации в журналах, включенных в Перечень рецензируемых научных изданий Сеченовского Университета/ Перечень ВАК при Минобрнауки России, в которых должны быть опубликованы основные научные результаты диссертаций на соискание ученой степени кандидата наук, пятнадцать иных публикаций, пять публикаций в сборниках материалов международных и всероссийских научных конференций.

Структура и объём диссертации

Диссертация изложена на 186 страницах машинописного текста и включает введение, обзор литературы, главу, посвященную материалам и методам исследования, трех главах, посвященных полученным результатам и их обсуждению, заключение, выводы и практические рекомендации. Список литературы включает 220 источников, из которых 163 отечественных и 57 зарубежных авторов, 14 нормативных правовых документа. Работа иллюстрирована 39 рисунками и 22 таблицами. Приложения включают форму бланка анкеты для опроса пациентов, форму бланка анкеты экспертного опроса для оценки целесообразности и эффективности использования организационной технологии, протокол результатов расчета развертывания функций качества, акты внедрения.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во **введении** обоснованы актуальность темы исследования, сформулированы цель, задачи и положения, выносимые на защиту, определены научная новизна и практическая значимость проведенного исследования, указаны сведения о практическом внедрении результатов и личном вкладе автора при подготовке диссертационного исследования.

В **первой главе** представлен обзор литературных данных, относящихся к развитию пациентоориентированного подхода, организационно-методическим подходам к управлению качеством оказания медицинской помощи и оценке удовлетворенности пациентов, анализу модели измерения удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи.

Во **второй главе** дана характеристика материалов и методов исследования. В соответствии с задачами исследования диссертационная работа включала пять этапов (Рисунок 1). Реализация этих этапов направлена на выработку рекомендаций по совершенствованию качества оказания медицинской помощи путем интеграции трех методов: метода измерения удовлетворенности качеством, метода анализа «Важность-Эффективность» и метода развертывания функций качества. На Рисунке 2 дано схематическое представление о созданных инструментальных средствах. Взаимодействие методов в разработанной организационной технологии осуществляется в следующей последовательности:

1. Определение степени удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи по пяти критериям оценки. Вычисление значений Ожидание и Восприятие, расчет измеренных значений удовлетворенности на основе разницы (разрыва) между Восприятием и Ожиданием пациентов. Направление совершенствования медицинской помощи будет сосредоточено на оценках удовлетворенности, которые меньше или равны минус одному.

Цель исследования	Разработка и реализация организационной технологии совершенствования качества медицинской помощи на основе показателей удовлетворенности пациентов, направленной на повышение эффективности управления здравоохранением на региональном уровне.				
Задачи исследования	<ol style="list-style-type: none"> 1. Определить ключевые показатели удовлетворенности пациентов и их влияние на улучшение качества медицинской помощи, оказываемой в стационарных условиях. 2. Разработать методику измерения удовлетворенности пациентов, учитывающую данные ожиданий и восприятия пациентов, направленную на повышение качества медицинской помощи. 3. Провести анализ и интерпретацию данных медико-социологического опроса пациентов по медицинским организациям региона для выявления основных показателей удовлетворенности и их влияние на качество медицинской помощи. 4. Разработать организационную технологию совершенствования качества медицинской помощи, оказываемой в условиях стационара, на основе результатов измерения удовлетворенности пациентов с применением методов анализа важности критериев удовлетворенности качеством и развертывания функций качества. 5. Оценить результативность внедрения предложенной организационной технологии, ориентированной на повышение качества медицинской помощи, оказываемой в условиях стационара. 				
Методы исследования	Библиографический	Информационно-аналитический	Медико-социологического опроса	Статистический	Организационного эксперимента
Объекты и предметы исследования	<p>Объект исследования: организации здравоохранения, оказывающие на территории Воронежской области медицинскую помощь в стационарных условиях.</p> <p>Предмет исследования: медико-социальные отношения между медицинскими организациями и пациентами, возникающие в процессе оказания медицинской помощи.</p>				
Источники информации и объем исследования	Отечественные и зарубежные источники литературы (220), нормативные правовые акты и стандарты (14)	Данные медико-социологического опроса пациентов (n=1293)	Результаты оценки удовлетворенности качеством медицинской помощи, по МО (n=7)	Оценка результативности организационной технологии (n=411)	

Рисунок 1 - Программа исследования

2. Определение соответствующей категории и веса каждого критерия на основе метода «Важность - Эффективность» - построение четырех-квadrантной диаграммы с категориями. Вычисление скорректированного значения важности - показателя удовлетворенности пациентов и уровня важности.

3. Обеспечение информационной поддержки в процессе совершенствования качества помощи на основе развертывания функций качества.

Базой исследования выступали бюджетные медицинские организации Воронежской области, оказывающие медицинскую помощь взрослому населению в стационарных условиях.

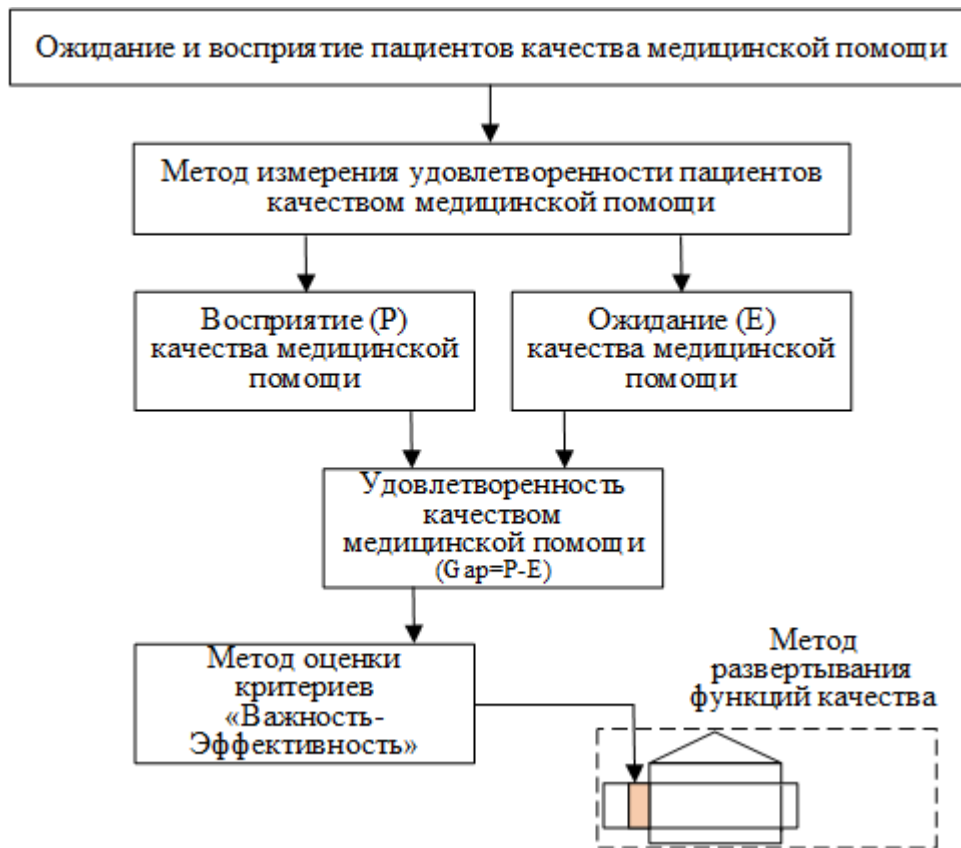


Рисунок 2 – Взаимодействие методов организационной технологии по совершенствованию качества медицинской помощи на основе удовлетворенности пациентов

В **третьей** главе дано обоснование организационной технологии совершенствования качества медицинской помощи, оказываемой в условиях стационара, на основе показателей удовлетворенности пациентов на региональном уровне, изложена процедура измерения удовлетворенности пациентов качеством оказания медицинской помощи, приведены результаты исследования по разработке методических положений организационной технологии измерения удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи, формализованной процедуры измерения удовлетворенности пациентов качеством оказания медицинской помощи,

дан анализ влияния социально-демографических характеристик пациентов на их удовлетворенность качеством медицинской помощи, оказываемой в условиях стационара.

Измерение удовлетворенности пациентов проводилось в рамках медико-социологического опроса, при котором было выбрано с использованием случайной выборки 1293 респондента. Отбор респондентов проводился при соблюдении следующих условий: проходили лечение более 3 дней, психически здоровые, желающие быть респондентами и имеющие возраст 18-75 лет. Информированное согласие было получено после того, как каждому респонденту были даны пояснения о цели этого исследования.

Анкета включала как социально-демографические характеристики пациента (возраст, пол, образование и др.), так и две группы из 22 вопросов каждая относительно ожиданий и представлений о качестве медицинской помощи. Ожидание пациента – та медицинская помощь, которую он представляет до момента ее получения. На него влияют прошлый опыт, общественное мнение, имидж медицинских организаций, устное общение родных и близких. Восприятие пациента относится к фактическому ощущению пациентом качества после получения медицинской помощи, предоставляемой больницей. Вопросы анкеты включали следующие критерии: «Материальность» (вопросы М1-М4 анкеты), «Надежность» (вопросы Н5-Н9), «Отзывчивость» (вопросы О10-О13), «Уверенность» (вопросы У14-У17) и «Сочувствие» (вопросы С18-С22). Все ответы оценивались по 5-балльной шкале Лайкерта (категорически не согласен, не согласен, безразлично, согласен и полностью согласен). Более высокие оценки по каждому пункту показывают, что ожидания и восприятия пациентов о качестве медицинской помощи более позитивны.

В Таблице 1 показан уровень удовлетворенности пациентов в условиях стационара, причем большинство (55,61%) респондентов были вполне удовлетворены медицинской помощью.

С помощью регрессионного анализа была определена модель, наилучшим образом описывающая важность критериев оценки удовлетворенности качеством. Значение удовлетворенности пациентов Patients_Satisfaction может быть получено путем подстановки коэффициентов к переменным в регрессионном уравнении следующего вида:

$$\text{Patients_Satisfaction} = 0,014 + 0,171 \times S_Tangible + 0,212 \times S_Reliable + 0,176 \times S_Responsiveness + 0,154 \times S_Assurance + 0,280 \times S_Empathy,$$

где переменные: материальность - S_Tangible, надежность - S_Reliable, отзывчивость - S_Responsiveness, уверенность - S_Assurance и сочувствие - S_Empathy.

Значение коэффициента корреляции качества медицинской помощи с уровнем удовлетворенности составляет 0,994, а определяющий коэффициент или регрессионная модель

- 98,8%. Достоверность модели определялась выбранным уровнем значимости $p < 0,05$. Результаты регрессионного анализа позволяют сделать вывод о том, что одновременно все пять критериев удовлетворенности качеством медицинской помощи влияют на уровень удовлетворенности пациентов, при этом определен вклад каждого критерия в уровень удовлетворенности пациентов.

Таблица 1 - Уровень удовлетворенности пациентов качеством оказания медицинской помощи в стационаре, n=1293 человек

№ п/п	Уровень удовлетворенности пациентов	Группа, чел.	Процент, %
1.	Очень недоволен	56	4,33
2.	Недоволен	73	5,65
3.	Удовлетворен	719	55,61
4.	Доволен	392	30,32
5.	Очень доволен	53	4,10

Результаты обработки анкет были получены с использованием методов математической статистики (описательной статистики, статистического вывода, факторного, регрессионного, корреляционного и графического анализа).

Проведен анализ влияния социально-демографических характеристик пациентов на их удовлетворенность качеством оказания медицинской помощи. Измеренные значения удовлетворенности позволили выявить ключевые социально-демографические характеристики, оказывающие влияние на удовлетворённость пациентов качеством медицинской помощи. В целом, выявленные отношения между удовлетворенностью медицинской помощью и социально-демографическими характеристиками пациентов являются незначительными предикторами удовлетворенности.

В четвертой главе описаны средства информационной поддержки управленческих решений, полученных на основе измерения удовлетворенности пациентов. Проведен анализ влияния качества медицинской помощи на удовлетворенность пациентов и интерпретация результатов анализа с помощью метода «Важность-Эффективность» ИРА. Выбранный метод графического анализа показывает соответствие между эффективностью и важностью и отображает потребности, воспринимаемыми пациентами.

В ходе проведения анализа «Важность-Эффективность» составляется график четырех-квadrантных распределений оценок пациентов. При этом оценки пациентов из раздела «Ожидание» назначают оси Y в качестве «Важности», а оценки «Восприятие» назначают оси X в качестве «Эффективность». На Рисунке 3 отображены результаты анкетирования во всех семи медицинской организациях в виде относительных средних оценок каждого элемента анкеты

в паре с общими средними значениями, показанные красными линиями. Диаграммы сформированы с помощью программного комплекса IBM SPSS Statistics v24.

Пары элементов в верхнем правом квадранте (K2) предполагали высокое ожидание и высокое восприятие, в то время как пары в верхнем левом квадранте (K1) предполагали высокое ожидание и низкое восприятие. Элементы в нижнем левом квадранте (K3) отображали низкое ожидание и низкое восприятие, в то время как элементы, расположенные в нижнем правом квадранте (K4), показывали низкое ожидание, но высокое восприятие. Любой элемент, расположенный в верхнем левом квадранте, если он найден, считается приоритетным для улучшения в отношении качества оказания медицинской помощи.

Распределение критериев удовлетворенности показано в сводной таблице 2.

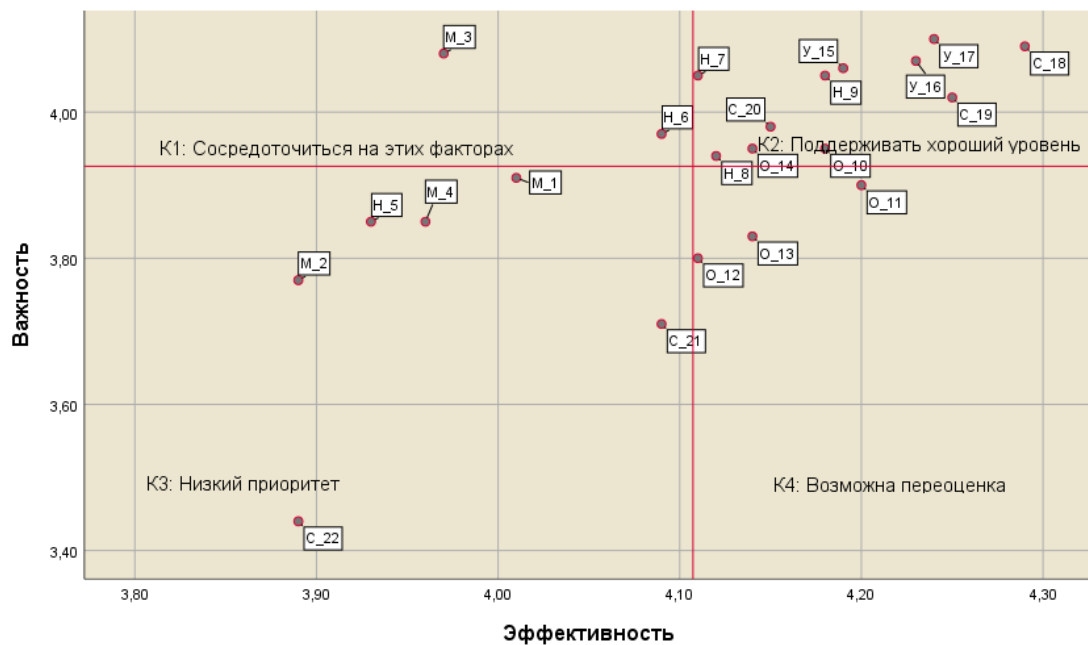


Рисунок 3 - Диаграмма важности и эффективности ожидания при поступлении на лечение и восприятия при выписке из отделения больницы. Данные по ожиданию и восприятию пациентов, пролечившихся в 7 медицинских организациях региона

Использование диаграммы анализа «Важность-Эффективность» дает возможность руководству медицинской организации определить приоритетные показатели медицинской помощи, требующие улучшения. Применением диаграмм «Важность - Эффективность» на основе данных измерения удовлетворенности качеством медицинской помощи допускает их интерпретацию и позволяет получать полезную информацию относительно качества медицинской помощи как элемент обратной связи пациентов в системе управления качеством медицинских организаций региона.

Таблица 2 – Удовлетворенность качеством медицинской помощи в медицинских организациях на основе четырех квадрантов матрицы «Важность-Эффективность»

№ МО	Квадранты матрицы IPA			
	К1: Сосредоточиться на этих факторах	К2: Поддерживать достигнутый уровень	К3: Низкий приоритет	К4: Возможна переоценка
РБ_1	-	У, О	М, Н	С
РБ_2	М	У	Н	С, О
РБ_3	М	У	С, О	Н
РБ_4	М	У, О	Н	С
РБ_5	Н	С	М, О	У
РБ_6	-	У	М, С	Н, О
РБ_7	Н	У	М	О, С

Примечание: М – Материальность; Н – Надежность; О – Отзывчивость; У – Уверенность; С – Сочувствие

На основе интеграции методов измерения удовлетворенности и развертывания функций качества определялись корректирующие мероприятия в медицинской организации для удовлетворения потребностей пациентов.

Результаты измерения удовлетворенности пациентов используются в методе развертывания функций качества. Формируется диаграмма качества - НоQ, напоминающая дом, в которой определяются взаимосвязи между пожеланиями пациентов и возможностями медицинской организации по совершенствованию качества.

Информационная поддержка развертывания функций качества обеспечивалась специализированным программным обеспечением Quality Companion v5.4.2.0, ориентированным на автоматизацию шагов развертывания функций качества.

В пятой главе дана оценка целесообразности и возможной эффективности использования разработанной организационной технологии совершенствования качества медицинской помощи на основе измерения удовлетворенности пациентов, представлены оценки результативности внедрения организационной технологии совершенствования качества медицинской помощи, оказываемой в условиях стационара, на основе эксперимента. Проведен формализованный опрос 12 экспертов, в результате которого разработанная организационная технология была оценена экспертами как целесообразная для внедрения в медицинскую практику. Для оценки результативности внедрения организационной технологии опросили методом анкетирования 411 пациентов медицинских организаций, в которых ранее проводился медико-социологический опрос для целей измерения удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи. Для этого выполнялись следующие шаги: фиксирование показателей качества исходного уровня; определение набора корректирующих мероприятий; внедрение этих мероприятий в деятельность медицинской организации; измерение удовлетворенности пациентов, пролечившихся в условиях организационного эксперимента; сравнительный анализ полученных результатов с исходными показателями.

Проведён сравнительный анализ динамики показателей удовлетворенности с использованием базовых метрик качества, который позволил подтвердить значимость изменений. Для этого вычислен индекс потребительской лояльности по формуле:

$$NPS = (\text{довольные} + \text{очень довольные}) - (\text{недовольные} + \text{очень недовольные}).$$

Получены сведения от органа управления здравоохранением региона и от администраций медицинских организаций о количестве обращений пациентов на ненадлежащее оказание медицинской помощи за полугодие. Определены резервы времени по работе с пациентами в приемном отделении после реализации корректирующих мероприятий. Динамика показателей приведена в Таблице 3.

Таблица 3 - Результаты количественной оценки результативности организационной технологии

Показатель	До внедрения	После внедрения (через 6 месяцев)	Изменение (%)
Индекс потребительской лояльности (NPS-индекс)	24,44	27,98	+14,48%
Процент положительных отзывов	67%	74%	+10,44%
Среднее время ожидания в приемном отделении (минуты)	50 ± 10	43 ± 5	-14,0%
Число жалоб пациентов на ненадлежащее оказание медицинской помощи	2,1 на 100 госпитализированных пациентов	1,6 на 100 пациентов	-23,8%
Уровень реализации корректирующих мероприятий	-	85% (по итогам мониторинга)	-

Количественные показатели подтверждают, что внедрённая технология привела к улучшению восприятия качества медицинской помощи пациентами в стационарах, уменьшению конфликтных ситуаций и повышению эффективности управления качеством. Однако требуется дальнейшая адаптация ресурсного обеспечения в организациях с ограниченным бюджетом.

Для выявления значимых различий по предложенной методике измерения удовлетворенности пациентов качеством до проведения и после проведения организационного эксперимента был выполнен сравнительный анализ. Анализ включал оценки восприятия пациентов до эксперимента (выборка n=1293) и оценки восприятия пациентов после его проведения (выборка n=411). Сравнение проводилось на основе непараметрического критерия Манна-Уитни, который показал, что имеются достоверные статистические различия.

В целом, проведенный организационный эксперимент подтвердил правильность выдвинутых в настоящей работе научных положений, предложенная организационная

технология оказывает положительное влияние на изменение в медицинских организациях качества медицинской помощи и, соответственно, восприятие пациентами измененного качества.

В заключении обобщены результаты проведенного исследования, которые легли в основу выводов и практических рекомендаций.

ВЫВОДЫ

1. Определены ключевые показатели удовлетворенности пациентов и их влияние на улучшение качества медицинской помощи, оказываемой в стационарных условиях. Важными аспектами удовлетворенности, оказывающими значительное влияние на восприятие качества медицинской помощи, являются показатели Сочувствие, Надежность, Материальность, Уверенность и Отзывчивость. Анализ этих показателей позволяет определить мероприятия, направленные на совершенствование качества медицинской помощи, оказываемой в стационарных условиях.

2. Разработана методика измерения удовлетворенности, учитывающая данные ожиданий и восприятия пациентов для повышения качества медицинской помощи. Методика включает проведение медико-социологического опроса и статистического анализа данных, что обеспечивает объективную оценку удовлетворенности пациентов. Опрос проводился среди 1293 пациентов, получивших медицинскую помощь в условиях стационара в семи медицинских организациях Воронежской области. Принятые на лечение пациенты отвечали на вопросы анкеты при заполнении раздела Ожидание - при поступлении в отделение больницы и при заполнении раздела анкеты Восприятие - при выписке из отделения. В рамках разработанной методики имеется возможность получить достоверные данные для принятия управленческих решений относительно восприятия пациентами качества медицинской помощи и проведения организационных мероприятий, направленных на совершенствование качества медицинской помощи.

3. Проведенный анализ данных медико-социологического опроса пациентов позволил выявить основные показатели удовлетворенности и их влияние на качество медицинской помощи. В результате анализа определена важность критериев удовлетворенности и выявлено влияние социально-демографических характеристик пациентов на их удовлетворенность качеством. На основании результатов измерения удовлетворенности пациентов определены уровни удовлетворенности пациентов. Средние значения по каждому уровню удовлетворенности качеством медицинской помощи: очень довольны - 4,1%; довольны - 30,3%; удовлетворены - 55,6%; недовольны - 5,6%; очень недовольны - 4,3%. Из полученных результатов видно, что удовлетворенность пациентов качеством помощи оценивалась как

удовлетворительная. Также доказано, что между качеством медицинской помощи и удовлетворенностью пациентов существует положительная и значительная зависимость, что означает, что совершенствование качества помощи является отправной точкой для достижения удовлетворенности пациентов.

Получено уравнение линейной регрессии, в котором определена связь критериев удовлетворенности качеством медицинской помощи с измеренным уровнем удовлетворенности пациентов. Корреляция воспринимаемого пациентами качества медицинской помощи с уровнем удовлетворенности составляет 0,994. Данное уравнение позволяет спрогнозировать уровень удовлетворенности пациентов медицинской организации, полагая, какие значения критериев могут быть достигнуты после реализации запланированных мероприятий по совершенствованию качества.

Результаты этого исследования представляют значимость для здравоохранения региона, полученные данные легли в основу при разработке мер по совершенствованию качества медицинской помощи.

4. Разработана организационная технология совершенствования качества медицинской помощи с применением методов анализа важности критериев и развертывания функций качества. Такая технология характеризуется:

возможностью организовать более эффективное обеспечение качества медицинской помощи, основанное на оценке удовлетворенности пациентов;

возможностью определения сильных и слабых сторон медицинской организации в отношении качества предоставления медицинской помощи;

созданием предпосылок к повышению эффективности управления здравоохранением региона за счет повышения удовлетворенности пациентов, их доверия и лояльности, увеличения количества положительных комментариев о медицинской организации в социальных сетях и чатах, снижением расходов организации, связанных со жалобами пациентов.

Предложенная технология ориентирована на совершенствование качества медицинской помощи, и включает в себя интеграцию измерения удовлетворенности пациентов с методами графического анализа «Важность-эффективность» и развертывания функций качества. Эта инновационная методика позволяет медицинским организациям определять ключевые показатели эффективности, расставлять приоритеты в направлениях деятельности для совершенствования своих показателей в ответ на меняющиеся потребности пациентов.

В зависимости от измеренных значений критериев удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи и их графического анализа методом «Важность-эффективность» корректирующие мероприятия разделяются на следующие группы:

«Сосредоточиться на этих факторах»; «Поддерживать достигнутый уровень»; «Низкий приоритет»; «Возможна переоценка».

5. Проведена оценка результативности внедрения предложенной технологии, ориентированной на совершенствование качества медицинской помощи в стационарах региона. Внедрение технологии показало значительное улучшение ключевых показателей удовлетворенности пациентов и соответствующее увеличение качества медицинской помощи, подтверждая ее эффективность и целесообразность.

Проведенный организационный эксперимент подтвердил правильность выдвинутых в настоящей работе научных положений. Получены оценки удовлетворенности пациентов на основе медико-социологического опроса 411 пациентов, пролечившихся в медицинских организациях, внедривших предложенную организационную технологию. В категориях «Доволен» и «Очень доволен» число респондентов увеличилось на 3,54% по отношению к числу респондентов по аналогичным категориям, определенным при первоначальном медико-социологическом опросе.

Сформированы значения базовых метрик удовлетворенности пациентов до начала организационного эксперимента и после его проведения. Представленные количественные метрики подтвердили результативность внедренной организационной технологии, ориентированной на совершенствование качества медицинской помощи в стационарах на основе показателей удовлетворенности пациентов. Индекс потребительской лояльности увеличился на +14,48%, процент положительных отзывов пролеченных пациентов повысился на +10,44%, снизилось число жалоб пациентов на ненадлежащее оказание медицинской помощи на -23,8%.

Подтверждена полнота методического обеспечения разработанного подхода, оцененная при внедрении организационной технологии в ряде медицинских организациях региона. Подтверждена эффективность управленческих решений, ориентированных на удовлетворенность пациентов, что способствует совершенствованию качества медицинской помощи в рамках пациентоориентированного подхода.

ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

В результате выполнения диссертационного исследования, на основе полученных данных,

Федеральному органу исполнительной власти в сфере охраны здоровья полагаем целесообразным рассмотреть возможность:

внести предложение о законодательном закреплении концепции «удовлетворенность пациентов качеством медицинской помощи»;

внести предложения об изменении критериев оценки качества медицинской помощи, включив показатели удовлетворенности пациентов.

Органам управления здравоохранением субъектов Российской Федерации рекомендуется рассмотреть возможность:

внедрить новые подходы к управлению качеством медицинской помощи, включающие методы измерения удовлетворенности пациентов качеством;

обучать сотрудников навыкам проведения опросов пациентов, применения методов «Важность-Эффективность», развертывания функций качества.

Территориальным фондам обязательного медицинского страхования рекомендуется рассмотреть возможность:

использовать результаты измерения удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи, оказываемой в условиях стационара, при разработке региональных программ государственных гарантий, определении объемов медицинской помощи и государственного задания на их реализацию в организациях здравоохранения;

использовать результаты измерения удовлетворенности качеством медицинской помощи, оказываемых в условиях стационара, при формировании территориальных Программ государственных гарантий, определении объемов медицинской помощи и государственного задания по их выполнению для медицинских организаций;

использовать рейтинги SQI при планировании мероприятий по контролю эффективности деятельности медицинских организаций региона.

Медицинским организациям рекомендуется рассмотреть возможность:

использовать метод измерения удовлетворенности как инструмент для общей оценки уровня качества с точки зрения материальных ресурсов, профессиональной компетентности, своевременности и доступности медицинской помощи, потребности пациентов;

применять интеграцию методов измерения удовлетворенности и развертывания функций качества для реализации процедуры бенчмаркинга на основе идентификации и сопоставления SQI для аналогичных видов помощи, предлагаемых медицинскими организациями региона.

Образовательным учреждениям высшего профессионального образования рекомендуется рассмотреть возможность:

использовать в учебном процессе профильных кафедр методику измерения удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи, оказываемой в условиях стационара;

разработать план учебно-методических и образовательных мероприятий по совершенствованию качества медицинской помощи на основе применения методов «Важность-Эффективность» и развертывания функций качества.

СПИСОК РАБОТ, ОПУБЛИКОВАННЫХ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

1. Анализ организации медицинской помощи детям первого года жизни в Воронежской областной детской клинической больнице № 1 / **Е. А. Исаенкова**, В. П. Косолапов, М. Л. Жидков, А. П. Савченко, Г. В. Сыч // Системный анализ и управление в биомедицинских системах. - 2017. - Т. 16. - № 2. - С. 433-438.
2. Деятельность страховых поверенных в сфере ОМС на территории Воронежской области: первые итоги / **Е. А. Исаенкова**, А. В. Данилов, Т. Б. Каташина, Е. С. Каташина // Бюллетень Национального научно-исследовательского института общественного здоровья имени Н.А. Семашко. - 2017. - № 5. - С. 12-17.
3. Деятельность страховых поверенных в сфере ОМС на территории Воронежской области: первые итоги. Бюллетень национального НИИ общественного здоровья имени Н. А. Семашко / **Е. А. Исаенкова**, А. В. Данилов, Т. Б. Каташина, Е. С. Каташина // Бюллетень Научно-исследовательского института социальной гигиены, экономики и управления здравоохранением им. Н. А. Семашко. - 2017. - № 1. - С. 45.
4. **Исаенкова, Е. А.** Методические подходы к измерению удовлетворенности качеством медицинских услуг пациентами для целей формирования управленческих решений на региональном уровне / А. В. Данилов, Е. А. Исаенкова // Моделирование, оптимизация и информационные технологии. - 2017. – № 3(18). - URL: <https://moitvvt.ru/ru/journal/pdf?id=366> (дата обращения: 20.10.2023).
5. О развитии института страховых поверенных на территории Воронежской области / **Е. А. Исаенкова**, А.В. Данилов, Т. Б. Каташина, Е. С. Каташина // Медицинское право: теория и практика. - 2017. - Т. 3. - № 2 (6). - С. 54-59.
6. О подготовке врачей-экспертов для системы обязательного медицинского страхования. Опыт территориального фонда ОМС Воронежской области / **Е. А. Исаенкова**, А. В. Данилов, Т. Б. Каташина, Е. С. Каташина // Вестник новых медицинских технологий. Электронное издание. - 2018. - № 6. - С. 93-96.
7. Технология бенчмаркинга медицинских организаций региона как инструмент повышения их конкурентоспособности территории Воронежской области / **Е. А. Исаенкова**, А. В. Данилов, Т. Б. Каташина, Е. С. Каташина // Прикладные информационные аспекты медицины. - 2018. - Т. 21. - № 1. - С. 110-113.
8. Эволюция парадигмы защиты прав и законных интересов граждан, застрахованных в системе ОМС на территории Воронежской области / **Е. А. Исаенкова**, А. В. Данилов, Т. Б. Каташина, Е. С. Каташина // Вестник новых медицинских технологий. Электронное издание. - 2018. - № 6. - С. 86-92.

9. **Исаенкова, Е.А.** Опыт автоматизации процесса информационного сопровождения застрахованных лиц при оказании медицинской помощи / Е. А. Исаенкова, Н. В. Булыгина // Прикладные информационные аспекты медицины. - 2018. - Т. 21. - № 1. - С. 84-88.
10. Результаты экспертной деятельности в сфере обязательного медицинского страхования на территории Воронежской области / **Е. А. Исаенкова**, А. В. Данилов, Т. Б. Каташина, Е. С. Каташина // Прикладные информационные аспекты медицины. - 2018. - Т. 21. - № 1. - С. 76-83.
11. **Исаенкова, Е. А.** Методика измерения удовлетворенности качеством медицинских услуг пациентами в системе менеджмента качества медицинской организации / Е. А. Исаенкова // ОРГЗДРАВ: новости, мнения, обучения. Вестник ВШОУЗ. - 2019. - Т. 5. - № 3 (17). - С. 43-45.
12. **Исаенкова, Е. А.** Участие страховых медицинских представителей в организации и контроле за прохождением застрахованными лицами онкологических скринингов на территории Воронежской области / Е. А. Исаенкова, А.В. Данилов, Т. Б. Каташина // Медицинское право: теория и практика. - 2019. - Т. 5. - № 2 (10). - С. 58-62.
13. Об организации профилактических мероприятий среди студенческой молодежи на территории Воронежской области / **Е. А. Исаенкова**, А. В. Данилов, Т. Б. Каташина, Е. С. Каташина. // В сборнике: Здоровьесбережение студенческой молодежи: опыт, инновационные подходы и перспективы развития в системе высшего образования. Материалы конференции. - 2019. - С. 386-391.
14. **Исаенкова, Е. А.** Механизмы обеспечения защиты прав и законных интересов застрахованных граждан при оказании медицинской помощи (на примере Воронежской области) / Е. А. Исаенкова, А. В. Данилов, Т. Б. Каташина // В сборнике: Исследование и практика в социально-экономической и гуманитарной сфере. Сборник избранных статей Всероссийской (национальной) научно-практической конференции. - Санкт-Петербург, - 2020. - С. 34-36.
15. **Исаенкова, Е. А.** Измерение удовлетворенности качеством оказания медицинских услуг пациентами в системе управления региональным здравоохранением: подход на основе структурного моделирования / Е. А. Исаенкова // ОРГЗДРАВ: новости, мнения, обучения. Вестник ВШОУЗ. - 2020. - Т. 6. - № 3 (21). - С. 66-67.
16. **Исаенкова, Е. А.** Применение метода развёртывания требований потребителей для повышения качества медицинских услуг / Е. А. Исаенкова // В сборнике: Актуальные вопросы общественного здоровья и здравоохранения на уровне субъекта Российской Федерации. атериалы Всероссийской научно-практической конференции (с международным

участием), посвящённой 100-летию Факультетских клиник ИГМУ (1920-2020). В 2-х томах. Под общей редакцией Г. М. Гайдарова. - 2020. - С. 58-62.

17. **Исаенкова, Е. А.** Экспертная деятельность на территории Воронежской области: основные системные нарушения в сфере обязательного медицинского страхования / Е. А. Исаенкова, А. В. Данилов, Т. Б. Каташина // Медицинское право: теория и практика. - 2020. - Т. 6. - № 2 (12). - С. 13-19.

18. **Исаенкова, Е. А.** Современная модель медицинской помощи старшему поколению в сфере обязательного медицинского страхования на территории Воронежской области / Е. А. Исаенкова, А. В. Данилов // Обязательное медицинское страхование в Российской Федерации. - 2020. - № 6. - С. 44-50.

19. **Исаенкова, Е. А.** Измерение удовлетворенности качеством оказания медицинских услуг пациентами методом структурного моделирования / Е. А. Исаенкова // **Менеджер здравоохранения.** - 2021. - № 3. - С. 51-58.

20. Современные эпидемиологические аспекты гастродуоденальных кровотечений язвенной этиологии на территории Воронежской области / **Е. А. Исаенкова**, Е. Ф. Чередников, Т. Б. Каташина, М. Н. Романцов, С. В. Баранников, Г. В. Полубкова // Профилактическая медицина. - 2021. - Т. 24. - № 5-2. - С. 103.

21. Прогнозирование развития гипертонической болезни с использованием моделей машинного обучения в подсистеме дистанционного кардиомониторинга / **Е. А. Исаенкова**, Е. В. Белозерова, А. В. Данилов, Л. Б. Калинина, О.А. Манерова, Ю. И. Усов // **Менеджер здравоохранения.** - 2022. - № 2. - С. 76-84.

22. **Исаенкова, Е. А.** Определение направлений совершенствования качества медицинских услуг с использованием методик SERVQUAL и IPA / Е. А. Исаенкова // **Менеджер здравоохранения.** - 2022. - № 9. - С. 25-32.

23. **Исаенкова, Е. А.** Совершенствование характеристик качества медицинских услуг на основе результатов измерения удовлетворенности пациентов и инструментов QFD / Е. А. Исаенкова, И. М. Сон // Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. – 2023. - № 31 (спецвыпуск 1). – С. 857-861 .

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ И УСЛОВНЫХ ОБОЗНАЧЕНИЙ

БУЗ ВО – Бюджетное учреждение здравоохранения Воронежской области

ГБОУ ВПО – Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

HoQ - House of Quality

IBM – International Business Machines