

УДК 614.2:51-7

**СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ АНКЕТИРОВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ
И МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА В ЦЕЛЯХ ФОРМИРОВАНИЯ
МЕТОДОЛОГИЧЕСКИХ АСПЕКТОВ КОНТРОЛЯ ОПТИМАЛЬНОСТИ
ОРГАНИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ В МЕДИЦИНСКОМ УЧРЕЖДЕНИИ****В.В. Шкарин⁴, Е.А. Берсенева¹, Д.А. Кураков², С.А. Мендель³, Е.А. Савостина⁵, Р.Т. Таурова⁶**¹ФГБНУ «Национальный научно-исследовательский институт общественного здоровья им. Н.А. Семашко»;²Комитет здравоохранения Волгоградской области;³Клинический госпиталь ФКУЗ «МСЧ МВД России по г. Москве»;⁴ФГБОУ ВО «Волгоградский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации;⁵Российская медицинская академия непрерывного профессионального образования;⁶«Национальный научно-исследовательский институт цереброваскулярной патологии и инсульта»
ФГБОУ ВО РНИМУ им. Н.И. Пирогова Минздрава России

В статье представлен сравнительный анализ результатов анкетирования пациентов и медицинского персонала с использованием инструментов лексического анализа медицинской документации. Анкетирование проводилось одновременно в круглосуточном стационаре. Проведен опрос все пациентов, выписанных из стационара в течение недели, и всех медицинских работников, работавших в данный период. В анкету для персонала включены вопросы об удовлетворенности пациентов. Формулировка вопросов является «зеркальной» к вопросам анкеты пациентов. Результаты анкетирования убедительно свидетельствуют о более высокой оценке условий и оказания медицинской помощи пациентами по сравнению с оценкой медицинским персоналом.

Ключевые слова: анкетирование, независимая оценка качества медицинской помощи, процессный подход, управление, лексический анализ.

DOI 10.19163/1994-9480-2018-3(67)-103-106

**COMPARATIVE ANALYSIS OF THE RESULTS OF QUESTIONING OF PATIENTS
AND MEDICAL PERSONNEL IN ORDER TO FORM METHODOLOGICAL
ASPECTS OF CONTROL OF THE OPTIMAL ORGANIZATION
OF PROCESSES IN A MEDICAL INSTITUTION****V.V. Shkarin⁴, E.A. Berseneva¹, D.A. Kurakov², S.A. Mendel³, E.A. Savostina⁵, R.T. Tairova⁶**¹FSBSI «National Research Institute of Public Health named after N.A. Semashko»;²Health Committee of Volgograd Region;³Clinical Hospital FPHI «Medical Unit of the Ministry of Internal Affairs of Russia in Moscow»;⁴FSBEI HE «The Volgograd State Medical University» of Public Health Ministry of the Russian Federation;⁵Russian Medical Academy of Continuing Vocational Education;⁶«National Research Institute of Cerebrovascular pathology and stroke» of the FSBEI HE Russian National
Research Medical University (RNRMU) named after N.I. Pirogov

The article presents a comparative analysis of the results of questioning of patients and medical personnel using the tools of lexical analysis of medical records. The questioning was conducted simultaneously in a 24-hour in-patient clinic. A survey was conducted of all patients discharged from the hospital during the week, and all medical workers who worked during the period. The questionnaire for staff includes questions about patient satisfaction. The formulation of questions is «mirror» to the questions of the questionnaire of patients. The results of the questionnaire convincingly testify to a higher assessment of the conditions and the provision of medical care to patients compared with the assessment by medical personnel.

Key words: questionnaire, independent assessment of the quality of medical care, process approach, management, lexical analysis.

Анкетирование пациентов является одним из признанных методов независимой оценки качества медицинской помощи. Нормативными документами Минздрава России рекомендовано обеспечивать техническую возможность выражения мнения пациентами об оказании медицинской помощи в сети Интернет, что свидетельствует о том, какую значимость данной процедуры придает Минздрав России [1].

Значительно реже с этой целью проводится анкетирование медицинского персонала [2], хотя именно медицинский персонал имеет возможность квалифицированной профессиональной оценки медицинской помощи и условий ее оказания. Существенную роль в отказе от использования такого подхода к оценке медицинской помощи играет, по-видимому, предположение о невозможности объективной оценки своей же, по сути,

работы, и условий оказания медицинской помощи, на которые врачи зачастую имеют очень слабое влияние. Однако следует отметить, что использование результатов анкетирования пациентов в части оценки медицинской помощи также имеет свои методологические допущения. Сравнительный анализ результатов анкетирования пациентов и медицинского персонала смог бы, по нашему мнению, прояснить данную ситуацию, а также оценить, насколько корректно медицинский персонал оценивает удовлетворенность пациентов. Понимание медицинским персоналом требований пациентов к медицинской помощи и ее условиям, выражаемым через ответы на вопросы анкет, – мощный фактор совершенствования медицинской помощи и условий ее оказания.

ЦЕЛЬ РАБОТЫ

Проведение сравнительного анализа результатов анкетирования пациентов и медицинского персонала, по оценке качества оказания и условий медицинской помощи.

МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Анкетирование было проведено в ведомственном медицинском учреждении (в круглосуточном стационаре). Анкетирование пациентов и медицинского персонала проводилось одновременно в течение одной недели с использованием инструментов лексического анализа медицинской документации. Опросу подлежали все выписанные в течение недели пациенты и медицинский персонал стационара (средние медицинские работники и врачи, включая заведующих отделениями). Проведено анкетирование 320 пациентов и 469 медицинских работников (средний медицинский персонал 300 чел., врачи 169 чел.). Анкетирование проводилось анонимно.

Анкета пациента включала 7 вопросов по оценке условий оказания медицинской помощи, 2 вопроса о предпочтительности лечения в данной медицинской организации (всего 9 вопросов). Оценку условий оказания медицинской помощи предложено было проводить

по следующей шкале: *крайне плохо* – 0 баллов, *плохо* – 1 балл, *удовлетворительно* – 2 балла, *хорошо* – 3 балла, *отлично* – 4 балла. Вопросы о предпочтительности лечения в данной медицинской организации (своего или родственников/друзей) оценивались следующими ответами: *нет* – 0 баллов, *не знаю/затрудняюсь ответить* – 1 балл, *да* – 2 балла. Анкетой были предусмотрены указание на пол, возрастную группу, обслуживаемый контингент, длительность пребывания в стационаре в течение данного случая заболевания.

Семь вопросов в анкете для опроса медицинского персонала сформулированы «зеркально» к вопросам анкеты пациента: запрашивается мнение медицинского персонала об оценке пациентами условий лечения. Два вопроса касаются мнения медицинского персонала об удельном весе пациентов, которые предпочли бы данную медицинскую организацию для повторного лечения и рекомендовали бы ее (организацию). Подчеркнем, что медицинский персонал спрашивали не о собственной оценке, а предложили оценить удовлетворенность пациентов условиями и оказанием медицинской помощи в соответствии с вопросами анкеты. В анкету персонала также включены вопросы о поло-возрастных характеристиках респондента, категории медицинского персонала (врач/средний медицинский работник), длительности работы в данном медицинском учреждении.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ И ИХ ОБСУЖДЕНИЕ

Сравнительный анализ результатов опроса пациентов и персонала по одному и тому же вопроснику представлен в табл.

Результаты убедительно свидетельствуют о более высокой оценке различных аспектов оказания и условий медицинской помощи со стороны пациентов по сравнению с оценкой медицинского персонала. По пяти вопросам анкеты большинство пациентов выбрали оценку «отлично», по двум – «хорошо». Подавляющая часть пациентов предпочла бы повторное лечение в данном

Сравнительный анализ результатов анкетирования пациентов и медицинского персонала

Ответили на вопрос – всего	в том числе указали ответ – балльную оценку (чел.):					Средний балл
	0	1	2	3	4	
1. Удовлетворенность пациентов отношением врачей во время пребывания в отделении, их вежливостью и внимательностью						
Пациенты						
%	0	0,3	2,2	29,2	68,3	3,7
Ранг *	5	4	3	2	1	
Медицинский персонал						
%	0	0,6	19,2	61,2	19,0	3,0
Ранг	5	4	2	1	3	
2. Удовлетворенность пациентов объяснением врачом назначенных исследований и назначенного лечения						
Пациенты						
%	0	0,3	5,3	30,0	64,4	3,6
Ранг	5	4	3	2	1	
Медицинский персонал						
%	0	4,3	29,9	50,5	15,4	2,8
Ранг	5	4	2	1	3	

Ответили на вопрос – всего	в том числе указали ответ – балльную оценку (чел.):					Средний балл
	0	1	2	3	4	
3. Удовлетворенность пациентов отношением медицинских сестер во время пребывания в отделении. Как оцениваете их вежливость и внимательность?						
Пациенты						
%	0	0	3,4	23,8	72,8	3,7
Ранг	5	4	3	2	1	
Медицинский персонал						
%	0	0,6	14,5	42,0	42,9	3,3
Ранг	5	4	3	2	1	
4. Удовлетворенность пациентов действиями медицинского персонала в случае необходимости помощи						
Пациенты						
%	0	0	2,5	30,8	66,7	3,6
Ранг	5	4	3	2	1	
Медицинский персонал						
%	0	0	15,6	48,8	35,6	3,2
Ранг	5	4	3	1	2	
5. Удовлетворенность пациентов условиями оказания медицинской помощи в целом						
Пациенты						
%	0	0	4,7	30,7	64,6	3,6
Ранг	5	4	3	2	1	
Медицинский персонал						
%	0	2,3	14,5	67,4	15,8	3,0
Ранг	5	4	3	1	2	
6. Удовлетворенность пациентов бытовыми и санитарными условиями пребывания						
Пациенты						
%	0	1,9	12,2	44,7	41,3	3,3
Ранг	5	4	3	1	2	
Медицинский персонал						
%	0,6	5,5	38,2	36,9	18,8	2,7
Ранг	5	4	3	1	2	
7. Удовлетворенность пациентов питанием						
Пациенты						
%	0,3	0,6	17,5	44,4	37,2	3,2
Ранг	5	4	3	1	2	
Медицинский персонал						
%	0	12,8	23,0	52,7	11,5	2,9
Ранг	5	3	2	1	4	
8. В случае возможности лечения в другом стационаре, обратились бы пациенты снова в наше медицинское учреждение?*						
Пациенты						
%	3,8	8,5	87,7	xxx	xxx	xxx
Медицинский персонал						
%	xxx	xxx	69,6	xxx	xxx	xxx
9. Рекомендовали бы пациенты нашу медицинскую организацию своим друзьям и родственникам?*						
Пациенты						
%	0	11,6	88,4	xxx	xxx	xxx
Медицинский персонал						
xxx	xxx	xxx	67,3	xxx	xxx	xxx
Справочно: вопрос для медицинского персонала: Рекомендовали бы Вы лечение в нашем медицинском учреждении своим друзьям и родственникам?						
%	12,4	xxx**	87,7			
Средний ранг ответа (за исключением вопросов 8 и 9) (max – 1, min – 5)						
Пациенты						
xxx	5,0	4,0	3,0	1,7	1,3	
Медицинский персонал						
xxx	5,0	3,9	2,6	1,1	2,4	

*Ранг показателя ответов: max (1) ► min (5);

**медицинскому персоналу предложено оценить удельный вес пациентов, ответивших на данный вопрос Да;

***данный ответ на поставленный вопрос для медицинского персонала исключен.

медицинском учреждении (87,7 %) и рекомендовала бы данное медицинское учреждение своим друзьям и родственникам (88,4 %). Положительно ответили на оба последних вопроса 257 пациентов (80 % пациентов).

Большинство медицинского персонала по шести вопросам выбрали оценку «хорошо», по одному ответу – «отлично». Медицинский персонал считает, что 70 % (средний показатель по ответам) пациентов выбрали бы данное медицинское учреждение для повторного лечения и 67% (средний показатель по ответам) пациентов рекомендовали бы данное медицинское учреждение своим друзьям и родственникам. Данные показатели значительно ниже результатов ответов пациентов. Интересно отметить, что имеется расхождение ответов медицинского персонала на вопросы о предпочтении данной медицинской организации при разной поставке вопроса: на вопрос о рекомендации данной медицинской организации со стороны пациентов ответы медицинского персонала имеют менее благоприятную оценку, чем ответы пациентов. Но при этом ответы медицинского персонала на вопрос о рекомендации данной медицинской организации своим друзьям и родственникам практически совпадают с ответами пациентов: рекомендовали бы 88,4 % пациентов и 87,7 % медицинского персонала (включая ответы *да* и *скорее да, чем нет*).

О разнице в ответах свидетельствуют средние ранговые значения ответов: у пациентов наивысший средний ранг имеет ответ *отлично* (1,3), у медицинского персонала – *хорошо* (1,1). Практически не расходятся у пациентов и медицинского персонала средние ранговые значения ответов *крайне плохо* и *плохо*. О разнице в ответах свидетельствуют графики распределения ответов пациентов и медицинского персонала, которые при ответах на вопросы 1–5 имеют разную форму: распределение ответов пациентов имеет экспоненциальный характер, ответов медицинского персонала – близко к нормальному распределению. При ответах на вопросы 6 и 7 при одной и той же форме (близкой к нормальному распределению) график ответов медицинского персонала сдвинут в сторону меньших балльных значений по сравнению с графиком распределения ответов пациентов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Деятельность медицинского персонала и медицинского учреждения в целом состоит из выполнения ряда регламентированных и сложившихся (нерегламентированных) процессов. По сути, любая оценка деятельности прямо или косвенно представляет собой оценку оптимальности (или не оптимальности) процессов организации деятельности и действий. Если оценка тяготеет к негативной, то целесообразно пересматривать организацию процессов. Анкетирование пациентов служит указанным целям

и является обоснованием для принятия управленческих решений. Использование инструментов лексического анализа медицинской документации значительно упрощает анализ анкетирования и время его проведения. При этом проведение анкетирования пациентов представляет определенные организационные сложности, имеет особенности в условиях оказания поликлинической помощи.

Проведенное исследование убедительно свидетельствует, что медицинские работники оценивают свою работу и ее условия гораздо строже, чем пациенты. При этом 70 % из числа лиц медицинского персонала считают, что результаты анкетирования пациентов должны учитываться руководством учреждения при принятии управленческих решений.

Если данный вывод будет подтвержден другими аналогичными исследованиями, то в целях оценки оптимальности организации процессов в учреждении, и при наличии организационных сложностей опроса пациентов, можно проводить опрос медицинского персонала.

ЛИТЕРАТУРА

1. Евстигнеев С.В., Васильев В.В. Оценка качества медицинской помощи в стационаре по критерию удовлетворенности пациентов и врачей [Электронный ресурс] // Научные ведомости. – 2016. – № 19 (40). – Вып. 35. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-kachestva-meditsinskoj-pomoschi-v-statsionare-po-kriteriyu-udovletvorennosti-patsientov-i-vrachey>.
2. Приказ Минздрава России от 13.07.2018 г. № 442 «Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети Интернет».

REFERENCES

1. Evstigneev S.V., Vasil'ev V.V. Otsenka kachestva meditsinskoj pomoshhi v statsionare po kriteriyu udovletvorennosti patsientov i vrachej [Elektronnyj resurs] [Assessment of the quality of care in the hospital by the criterion of patient satisfaction and doctors]. *Nauchnye vedomosti* [Scientific bulletins], 2016, no. 19 (40), Vol. 35. Available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-kachestva-meditsinskoj-pomoschi-v-statsionare-po-kriteriyu-udovletvorennosti-patsientov-i-vrachey>. (In Russ.; abstr. in Engl.).
2. Prikaz Minzdrava Rossii ot 13.07.2018 g. № 442 «Ob organizatsii raboty po obespecheniyu tekhnicheskoy vozmozhnosti vyrazheniya mnenij patsientami o kachestve uslovij okazaniya uslug meditsinskimi organizatsiyami na ofitsial'nom sajte Ministerstva zdravookhraneniya Rossijskoj Federatsii v seti Internet» [«On the organization of work to ensure the technical possibility of expressing opinions by patients on the quality of the conditions for rendering services by medical organizations on the official website of the Ministry of Health of the Russian Federation on the Internet»].

Контактная информация

Шкарин Владимир Вячеславович – к. м. н., зав. кафедрой общественного здоровья и здравоохранения факультета усовершенствования врачей, Волгоградский государственный медицинский университет, e-mail: vlshkarin@mail.ru