

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПАЦИЕНТОВ КАЧЕСТВОМ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ НА РАЗНЫХ ЭТАПАХ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА «БЕРЕЖЛИВАЯ ПОЛИКЛИНИКА» В ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

А. А. Соловьев¹, Н. В. Копысова^{2*}

¹ Департамент экономики Администрации Томской области,
634050, Российская Федерация, Томск, пл. Ленина, 6

² Национальный исследовательский Томский политехнический университет,
634050, Российская Федерация, Томск, пр. Ленина, 30

Цель исследования: оценить удовлетворенность населения в сфере оказания медицинских услуг и определить эффект влияния реализации федерального проекта «Бережливая поликлиника» в Томской области на качество оказываемых медицинских услуг и повышение лояльности пациентов к медицинской организации, участвующей в проекте.

Материал и методы. Проведено анкетирование пациентов двух медицинских учреждений: ОГАУЗ «Детская городская больница № 2» и ОГАУЗ «Городская клиническая больница № 3 им. Б. И. Альперовича». Анкетирование проводилось на старте проекта в мае–июле 2017 г. и повторно в октябре–декабре 2017 г. Материалом для исследования явились ответы респондентов. С использованием статистических методов были определены показатели удовлетворенности пациентов получаемыми медицинскими услугами.

Результаты. Стартовое анкетирование выявило наличие таких проблем, как недостаточное количество автоматизированных рабочих мест; большая загруженность врача при работе в медицинской информационной системе Томской области; несовершенство картотеки; недостаточное количество стеллажей для хранения амбулаторных карт; front-office и back-office расположены в одном помещении и не имеют перегородки, что создает шум и мешает работе операторов call-центра; длинные очереди в регистратуру в связи с обращением за амбулаторной картой перед приемом к врачу по предварительной записи; проблемы ориентации пациентов в поликлинике; длительное прохождение профилактического осмотра детей в возрасте 1 года; смешение потоков здоровых и больных; дефицит кадров. В проекте участвовала страховая медицинская организация, в задачи которой входил, в частности, контроль объемов, стоимости и качества предоставляемых медицинских услуг. Представители страховой медицинской организации обратили внимание на наличие нарушений в работе медицинских организаций. Повторное анкетирование выявило положительную динамику в плане уменьшения нарушений, по мнению экспертов страховой медицинской организации, и повышения удовлетворенности оказываемой медицинской помощью, по мнению респондентов. Это свидетельствует о повышении качества оказываемых услуг и улучшении организации работы медицинского персонала.

Заключение. Таким образом, можно сделать вывод о том, что использование технологий бережливого производства способствует повышению качества оказываемых медицинских услуг и положительно влияет на процессы организации работы медицинских учреждений.

Ключевые слова: бережливое производство, бережливая поликлиника, качество, степень удовлетворенности, анкетирование

Конфликт интересов: авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов

Прозрачность финансовой деятельности: авторы заявляют об отсутствии финансирования при проведении исследования

Для цитирования: Соловьев А. А., Копысова Н. В. Удовлетворенность пациентов качеством медицинских услуг на разных этапах реализации проекта «Бережливая поликлиника» в Томской области. Сибирский медицинский журнал. 2018; 33(4): 154–157. <https://doi.org/10.29001/2073-8552-2018-33-4-154-157>

PATIENTS' SATISFACTION WITH THE QUALITY OF MEDICAL SERVICES AT DIFFERENT STAGES OF THE PROJECT "LEAN HOSPITAL" IN TOMSK REGION

A. A. Solovyev¹, N. V. Kopysova^{2*}

¹ Department of Economics, Tomsk Region Administration,
6, Lenin sq., Tomsk, 634050, Russian Federation

² National Research Tomsk Polytechnic University,
30, Lenin ave., Tomsk, 634050, Russian Federation

The purpose of the study was to analyze the state of satisfaction of the population in the provision of medical services and to observe the changes taking place in this area in connection with the start of the national project "Lean Polyclinic". The studies were conducted in the form of a questionnaire survey of patients of two medical institutions, namely: the Regional Public Health Institutions "Children's City Hospital No. 2" and "B. I. Alperovich City Clinical Hospital No. 3".

The material of the study was the responses on paper of the interviewed patients. The average indicators of patient satisfaction with the received medical services were determined by means of statistical calculations. The survey was conducted at the start of the project in May-July of 2017 and again in October-December of 2017.

Results. The initial survey revealed the presence of such problems as insufficient number of automated workplaces; heavy workload of the doctor when working in the Medical Information System of the Tomsk Region; imperfection of the card filling cabinet; insufficient number of racks for storing outpatient cards, front-office and back-office were located in the same room and did not have a partition, which created noise and interfered with the work of call-center operators; the need to contact the registry to get the outpatient card when the visit was previously assigned; difficult orientation of patients in the clinic; long-term preventive examination of children aged 1 year; mixed flows of healthy and sick patients; and lack of personnel. The repeated survey reflected the changes that occurred in connection with the start of the "Lean Polyclinic" project: the number of detected violations tended to decrease, which indicated the improvement in the quality of services and the improvement in the organization of medical personnel work.

Conclusion. Thus, the present study established that the use of lean production technologies contributed to the quality of medical services and it had a beneficial effect on the processes of organizing the work of medical institutions.

Keywords: lean production, lean polyclinic, quality, degree of satisfaction

Conflict of interest: the authors do not declare a conflict of interest

Financial Disclosure: no author has a financial or property interest in any material or method mentioned

For citation: Solovyev A. A., Kopysova N. V. Patients' Satisfaction with the Quality of Medical Services at Different Stages of the Project "Lean Hospital" in Tomsk Region. Siberian Medical Journal. 2018; 33(4): 154–157. <https://doi.org/10.29001/2073-8552-2018-33-4-154-157>

Введение

Существует тесная взаимосвязь между удовлетворенностью пациентов амбулаторно-поликлинической помощью и организацией работы первичного звена здравоохранения, квалификацией медицинского персонала, а также содержательностью и доступностью медицинской информации [1].

Министерством здравоохранения Российской Федерации в сотрудничестве с Федеральным медико-биологическим агентством, Государственной корпорацией «Росатом» и другими ведомствами был запущен проект «Бережливая поликлиника» (БП) с целью повышения качества организации предоставления медицинских услуг.

БП — это федеральный проект, задачей которого является повышение эффективности работы лечебно-профилактических учреждений и доступности предоставления медицинской помощи. Называется он «Бережливая поликлиника» потому, что его целью является внедрение принципов бережливого производства в амбулаторно-поликлиническое звено медицинских учреждений.

Слово «бережливая» заимствовано из западной концепции «бережливого производства», направленной на устранение всех видов потерь. Впервые ее принципы были сформулированы Тайити Оно [2].

Цель проекта БП: оптимизация работы медицинской организации. Выполнение мероприятий проекта направлено на сокращение очередей, упрощение записи к врачу, что, в свою очередь, делает возможным обслуживание гораздо большего числа пациентов при тех же ресурсах.

Первыми в 2016 г. в эксперимент вступили Калининградская и Ярославская области и город Севастополь. Опыт оказался удачным, и в 2017 г. в проекте приняли участие уже 37 регионов, в том числе и Томская область. Представлялось важным оценить влияние реализации

федерального проекта «Бережливая поликлиника» в Томской области на качество оказываемых медицинских услуг и повышение лояльности пациентов к медицинской организации, участвующей в проекте.

Цель исследования: оценить удовлетворенность населения в сфере оказания медицинских услуг и определить изменения, происходящие в этой сфере в связи с началом реализации национального федерального проекта БП, который направлен на оптимизацию предоставления медицинских услуг и организацию работы медицинского персонала в амбулаторно-поликлиническом звене.

Материал и методы

Материалом настоящего исследования явились анкеты и данные, извлеченные из них, характеризующие удовлетворенность пациентов поликлиник получаемыми медицинскими услугами. В мае 2017 г. в проекте «Бережливая поликлиника» приняли участие две медицинских организации г. Томска: ОГАУЗ «Детская городская больница № 2» и ОГАУЗ «Городская клиническая больница № 3 им. Б. И. Альперовича». Мы выбрали эти учреждения, так как они стали первыми участниками проекта БП в Томской области.

На рабочей встрече под руководством Департамента здравоохранения Томской области с участием администраций медицинских организаций и представителей страховых компаний (далее — СК) были определены пути реализации проекта «Бережливая поликлиника»: совершенствование работы «Входной группы», навигационной маршрутной маркировки; оптимизация процессов оказания профилактических медицинских услуг населению; оптимизация логистики потоков пациентов в учреждение; оптимизация информационных технологий; повышение кадрового обеспечения.

На первом этапе представителями СК проводился социологический опрос пациентов с целью определения текущего состояния удовлетворенности пациентов качеством предоставляемых медицинских услуг, а также выявления наиболее проблемных процессов [3].

В анкетировании принимали участие пациенты, пришедшие на прием к специалистам медицинской организации. Это были мужчины и женщины в возрасте от 18 до 86 лет. В детской поликлинике на вопросы анкеты отвечали законные представители детей. Использовалась технология самозаполнения, однако для более возрастных пациентов вопросы зачитывались с вариантами ответов. Форма анкеты утверждена приказом № 118 от 29.05.2009 и № 88 от 11.06.2015. В каждой анкете было 12 вопросов закрытого типа со стандартными вариантами ответов:

- удовлетворен(а);
- скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а);
- скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а);
- не удовлетворен(а);
- затрудняюсь ответить.

На заполнение каждой анкеты уходило от 3 до 6 мин. Анкетированные выбирались произвольно. Всего в анкетировании участвовали 600 человек.

Необходимо было ответить на несколько вопросов о степени удовлетворенности следующими характеристиками работы поликлиники, дневного стационара и стационара: техническим состоянием и ремонтом помещений, оснащенностью современным медицинским оборудованием, организацией записи на прием к врачу, временем ожидания приема врача, сроками ожидания медицинских услуг после записи, доступностью необходимых лабораторных исследований и т. д.

Результаты исследования были подвергнуты статистической обработке и анализу в программе Statistica 6. Качественные показатели представлены в виде абсолютных и относительных частот — n (%). Для проверки статистических гипотез применялся критерий χ^2 Пирсона. Значения $p \leq 0,05$ считались статистически значимыми.

Результаты и обсуждение

На старте проекта в мае-июле 2017 г. в опросе приняли участие 300 человек, из которых были удовлетворены качеством предоставляемых услуг 55%, не удовлетворены — 13%, затруднились ответить — 32%.

В каждой медицинской организации были сформированы рабочие группы из представителей администрации больницы, врачей, медицинских сестер. Рабочими группами были выявлены следующие проблемы: недостаточное количество автоматизированных рабочих мест; большая загруженность врача при работе в медицинской информационной системе Томской области (МИС ТО); несовершенство картотеки; недостаточное количество стеллажей для хранения амбулаторных карт; front-office и back-office расположены в одном помещении и не имеют перегородки, что создает шум и мешает работе

операторов call-центра; длинные очереди в регистратуру при обращении за амбулаторной картой перед приемом к врачу по предварительной записи; проблемы ориентации пациентов в поликлинике; длительное прохождение профилактического осмотра детей в возрасте 1 года; смещение потоков здоровых и больных; дефицит кадров.

В качестве оптимизации процессов предоставления медицинских услуг в обоих муниципальных лечебно-профилактических учреждениях (МЛПУ) были предприняты следующие мероприятия: организовано присутствие дежурного администратора в холле; исключена необходимость обращения в регистратуру (амбулаторная карта, запись на обследование и т. д.); внедрен стандарт работы (речевые модули, инструкции); разграничены зоны back/front-office; разработана навигационная маркировка (указатели); осуществлена стандартизация системы хранения и поиска карт; внедрена цветовая маркировка; усовершенствована система доставки карт в кабинеты.

Эффективность проведенных мероприятий оценивалась путем проведения повторного социологического опроса. В октябре–декабре 2017 г. в опросе приняли участие 300 человек, из которых удовлетворены качеством предоставляемых услуг 76%, не удовлетворены — 8%, затруднились ответить — 16%.

Результаты анкетирования свидетельствуют об изменении удовлетворенности населения качеством предоставляемых медицинских услуг и представлены на рисунке 1. Если на начальном этапе проекта всего 55% опрошенных были удовлетворены качеством медицинских услуг, то к 8-му мес. реализации проекта это число возросло до 76%. Использование «Бережливых технологий» при организации работы медицинского учреждения положительно повлияло на мнение пациентов. Число затруднившихся ответить снизилось в два раза (с 32 до 16%); число не удовлетворенных качеством медицинских услуг уменьшилось с 13 до 8%. Можно полагать, что увеличение до 76% доли пациентов, удовлетворенных качеством медицинских услуг, связано с уменьшением количества затруднившихся ответить (рис. 1, $p < 0,05$).

Экспертами страховой медицинской организации (СМО) также на разных этапах реализации проекта «Бережливая поликлиника» проводился контроль качества медицинских услуг путем проведения медико-экономических экспертиз (МЭЭ) и экспертиз качества медицинской помощи (ЭКМП). По данным экспертов СМО, сравнение результатов контроля на начальном этапе реализации проекта и в процессе реализации проекта показало, что количество выявленных нарушений имеет тенденцию к уменьшению, что свидетельствует о повышении качества оказываемых услуг и улучшении организации работы медицинского персонала [4].

Заключение

Использование технологий «Бережливого производства» при организации предоставления медицинской



Рис. 1. Удовлетворенность пациентов получаемыми медицинскими услугами в процентах (%)

помощи приводит к повышению удовлетворенности пациентов предоставляемыми медицинскими услугами. Стоит отметить, что оптимизация процесса работы медицинского персонала также положительно повлияла на качество медицинской помощи, о чем свидетельствуют результаты экспертизы. Реализация проекта БП будет продолжена. Планируется участие в проекте всех медицинских организаций системы обязательного медицинского страхования (ОМС) Томской области. Внедрение будет осуществляться в рамках государственного приоритетного проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь», утвержденного президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и приоритетным проектам (протокол № 8 от 26 июля 2017 г.), для которого БП стала пилотным проектом.

Литература

1. Гайсина А. Р. Удовлетворенность населения медицинской помощью в зависимости от ее доступности. *Журнал научных статей «Здоровье и образование в XXI веке»*. 2016; 18(2): 439–444.
2. Джордж М. Л. Бережливое производство + шесть сигм в сфере услуг. Как скорость бережливого производства и качество шести сигм помогают совершенствованию бизнеса. М.: Альпина Бизнес Букс; 2005: 402.
3. Светличная Т. Г., Цыганова О. А., Кудрявцев А. В. Оценка удовлетворенности медицинской помощью пациентов амбулаторно-поликлинических учреждений (по данным социологического опроса). *Здравоохранение Российской Федерации*. 2010; 3: 18–21.
4. Бурькин И. М., Вафин А. Ю., Хафизьянова Р. Х. Повышение эффективности менеджмента учреждений здравоохранения в современных условиях на основе принципов бережливого производства. *Фундаментальные исследования*. 2013; 7(3): 523–529.

References

1. Gaysina A. R. Meet the public health care in the depending on its availability. *The Journal of Scientific Articles "Health & Education Millennium"*. 2016; 18(2): 439–444 (In Russ).
2. George M. L. Lean Six Sigma for Service. How to Use Lean Speed and Six Sigma Quality to Improve Services and Transactions. M: Alpina Business Books; 2005: 402 (In Russ).
3. Svetlichnaya T. G., Tsyganova O. A., Kudryavtsev A. V. Assessment of outpatients' satisfaction with medical care (according to a sociological survey). *Health of the Russian Federation*. 2010; 3: 18–21 (In Russ).
4. Burykin I. M., Vafin A. Yu., Khafiz'yanova R. Kh. Improving the efficiency management of health institutions in the current conditions based on lean manufacturing principles. *Fundamental Research*. 2013; 7(3): 523–529 (In Russ).

Поступила 15.06.2018

Received June 15.2018

Сведения об авторах

Соловьев Александр Александрович, канд. физ.-мат. наук, председатель комитета Департамента экономики администрации Томской области.
E-mail: alexandr.a.solovev@gmail.com.

Копысова Наталья Васильевна*, магистрант Исследовательской школы химических и биомедицинских технологий, Национальный исследовательский Томский политехнический университет.
E-mail: kopysova@tpu.ru.

Information about the authors

Alexander A. Solovyev, Ph.D., Cand. Sci. (Physics and Mathematics), Chairman of the Committee, Department of Economics, Tomsk Region Administration.
E-mail: alexandr.a.solovev@gmail.com.

Natalia V. Kopysova*, Master's Degree Student of the Research School of Chemistry and Applied Biomedical Sciences, National Research Tomsk Polytechnic University.
E-mail: kopysova@tpu.ru.