

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

На правах рукописи

Протасова Любовь Муратовна

**ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПРИМЕНЕНИЯ ТЕХНОЛОГИЙ
БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА ДЛЯ СТАНДАРТИЗАЦИИ ПРОЦЕССА
ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ДЕТСКОМУ НАСЕЛЕНИЮ В
АМБУЛАТОРНЫХ УСЛОВИЯХ**

14.02.03 – общественное здоровье и здравоохранение

Доклад по результатам научно-квалификационной работы

Научный руководитель:
Бойков Вадим Андреевич,
д-р мед. наук,
и.о. заведующего кафедрой
организации
здравоохранения и
общественного здоровья

Томск – 2022

Актуальность темы исследования

Одним из основных механизмов достижения стратегических целей устойчивого развития Российской Федерации является проектный подход, как наиболее эффективный инструмент управления на всех уровнях организации государственной власти. В России, начиная с 2019 года реализуются Национальные проекты (НП), охватывающие все ключевые задачи развития экономики и социальной сферы, одним из которых является НП «Здравоохранение», содержащий 8 федеральных проектов, в том числе «Развитие детского здравоохранения, включая создание современной инфраструктуры оказания медицинской помощи детям», среди мероприятий которых можно выделить широкий спектр профилактических мер, нацеленных на сохранение и укрепление здоровья детского населения [4].

В рамках решения вышеуказанных задач в регионах реализуются проекты, ключевая цель которых заключается в развитии и совершенствовании медицинской помощи детям, а также обеспечении ее качества и доступности. В настоящее время отдельное внимание уделяется вопросам повышения доступности, эффективности и результативности первичной медико-санитарной помощи (ПМСП), как одного из подходов в охране здоровья, охватывающего все население, поскольку достижение целей НП «Здравоохранение» невозможно без улучшения показателей работы системы ПМСП. Решением для достижения вышеупомянутых целей может стать использование концепции бережливого производства (БП) и стандартизации в организации процесса оказания медицинской помощи в амбулаторных условиях детскому населению зарекомендовавшие себя в других отраслях [1-3].

В Томской области с целью развития и совершенствования медицинской помощи был разработан и внедрен региональный проект на основе методов БП Стандарт организации амбулаторной помощи на территории Томской области (Стандарт), регламентирующий основные вопросы организации медицинской помощи поликлиник, в том числе для обслуживания детского населения. При этом, в современной парадигме здравоохранения, предусматривающей максимальную

ориентацию на пациента, комплексность оценки проведенных мероприятий может быть обеспечена путем изучения мнения пациентов и уровня их удовлетворенности при обращении в медицинскую организацию (МО), как неотъемлемого критерия их результативности [5].

Учитывая вышеизложенное, представляется актуальной реализация мероприятий Стандарта на основе технологий БП с целью повышения уровня удовлетворенности пациентов медицинской помощью, оказываемой в амбулаторных условиях детскому населению.

Цель исследования: Оценить результативность комплекса организационных мероприятий Стандарта, разработанных на основе технологий бережливого производства, для повышения уровня удовлетворенности пациентов медицинской помощью, оказываемой в амбулаторных условиях детскому населению.

Задачи исследования:

1. Провести анализ показателей удовлетворенности пациентов оказанной медицинской помощью в зависимости от длительности действия мероприятий Стандарта организации медицинской помощи, оказываемой в амбулаторных условиях детскому населению.
2. Выявить основные факторы, имеющие наибольшее влияние на удовлетворенность населения оказываемой медицинской помощью.
3. Оценить результативность внедрения мероприятий Стандарта с помощью показателей удовлетворенности граждан в динамике, в зависимости от места расположения МО и уровня реализации мероприятий в соответствии с разработанными тактическими планами реализации (ТПР).

Выводы:

1. Результаты исследования свидетельствуют о том, что реализация мероприятий Стандарта приводит к повышению уровня удовлетворенности пациентов медицинской помощью. Общая удовлетворённость пациентов оказанной медицинской помощью до внедрения Стандарта была значимо

ниже в сравнении с выборкой после реализаций мероприятий Стандарта (58,8% положительно оценивших данный параметр против 78,3% соответственно, $p < 0,05$)

2. По скорости получения положительного эффекта все мероприятия Стандарта разделились на две группы: мероприятия с быстрым получением эффекта (от 2 – 3 месяцев) и мероприятия с отсроченным эффектом (от 5 – 8 месяцев). Для достижения быстрого эффекта в повышении удовлетворенности пациентов целесообразно начать с мероприятий по: организации комфортного и безопасного пространства для пациентов; созданию системы навигации и информирования пациентов; обучению сотрудников навыками организации работы и соблюдению этико-деонтологических принципов; выстраиванию логистики медицинской документации и организации работы процедурного кабинета. При внедрении мероприятий, связанных с организацией процессов маршрутизации пациентов и медицинской профилактики, совершенствованием кадровой политики МО, а также внедрения сервисов электронного управления очередью в регистратуре и мероприятий по оценке работы поликлиники пациентами нужно быть готовым что эффект будет отсроченным.
3. Ключевыми предикторами, имеющими наибольший вклад в общую удовлетворенность пациентов медицинской помощью, были: удовлетворенность отношением среднего медперсонала, результатом посещения участкового врача, длительностью ожидания на прием к врачу, длительностью ожидания при записи на лабораторные и (или) инструментальные исследования, организацией прохождения профилактических осмотров.