



ПИМУ

Приволжский
исследовательский
медицинский университет



Временные потери пациентов как индикатор качества ПМСП

декан медико-профилактического факультета и факультета ВСО

Поздеева Татьяна Васильевна

pozdeevatv@inbox.ru

Тел. 8 910 38 68 206

В стандарте ГОСТ Р ИСО 9000-2015:

- ▶ «Качество — степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям»»

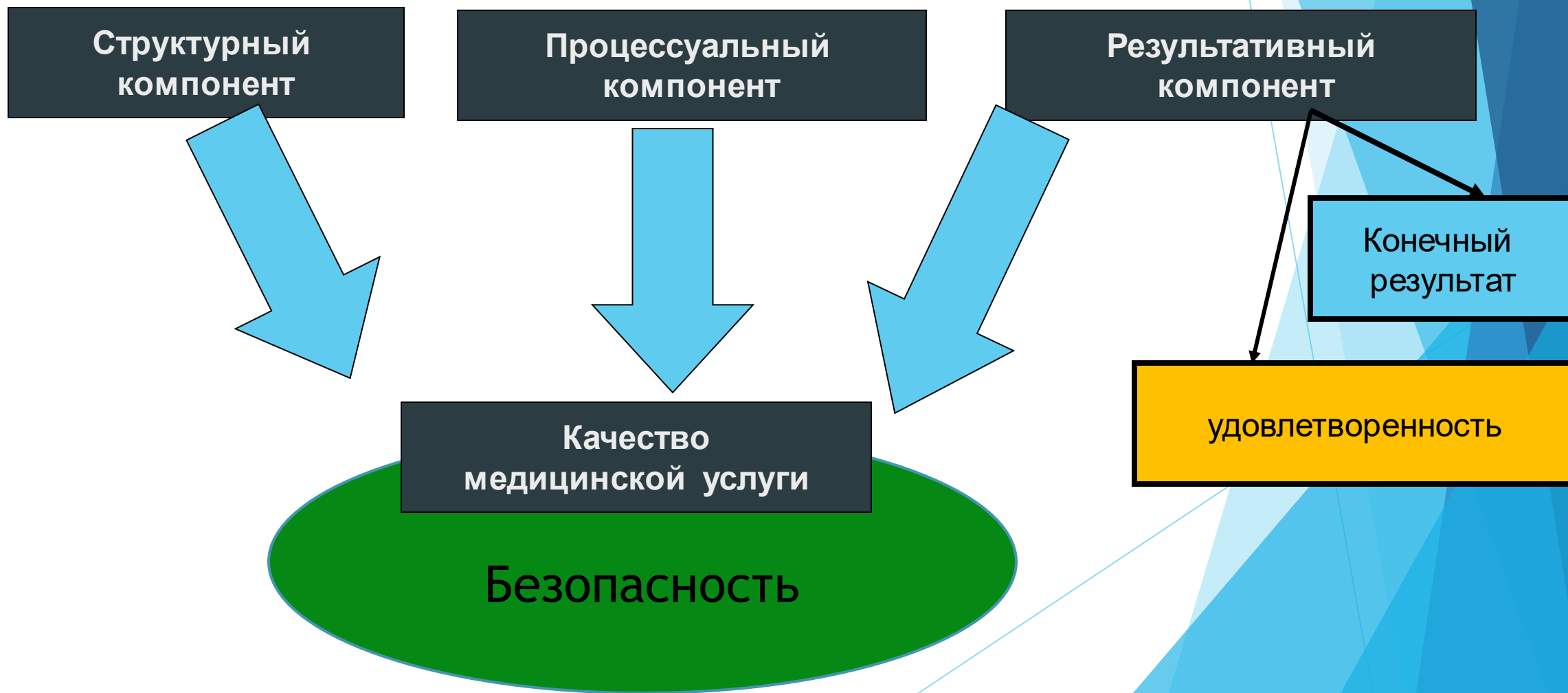
Качество = стандарт ?

Качество медицинской помощи -

- ▶ совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата.



Обеспечение качества (классическая триада Донабениана)



Всемирная организация здравоохранения

рассматривает проблему качества медицинской помощи и факторов, влияющих на нее, с четырех позиций:

- максимального выполнения профессиональных функций,
- - оптимального использования ресурсов,
- - минимального риска для пациента
- - максимальной удовлетворенности пациента от взаимодействия с медицинской подсистемой

Удовлетворенность зависит от степени ожиданий пациента от взаимодействия с медицинской организацией:

- ▶ - технология ? 54%
- ▶ - комфорт? 32%
- ▶ - этика ? 45%
- ▶ - затраченное время ?

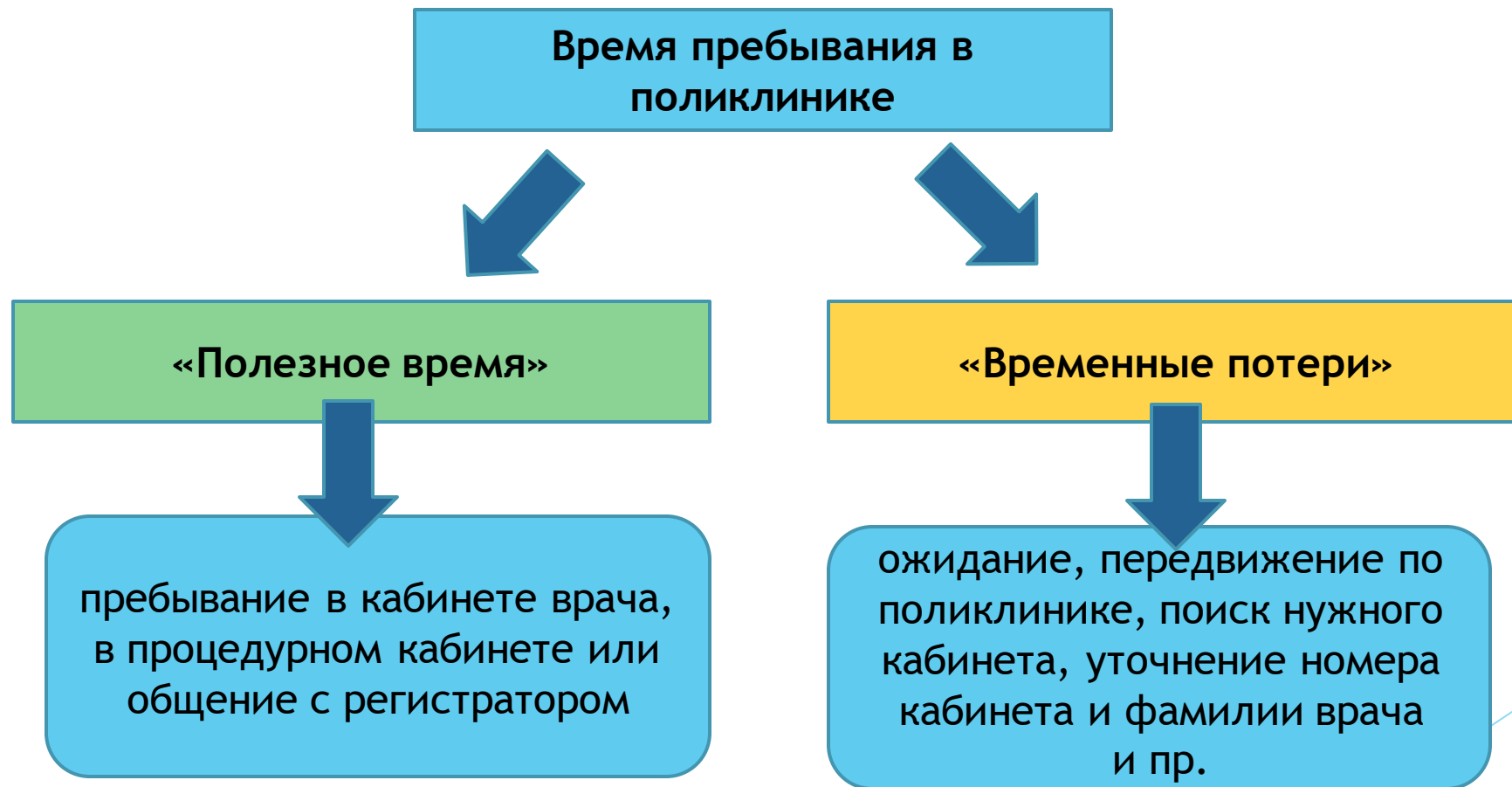


ПМСП 82 % пациентов

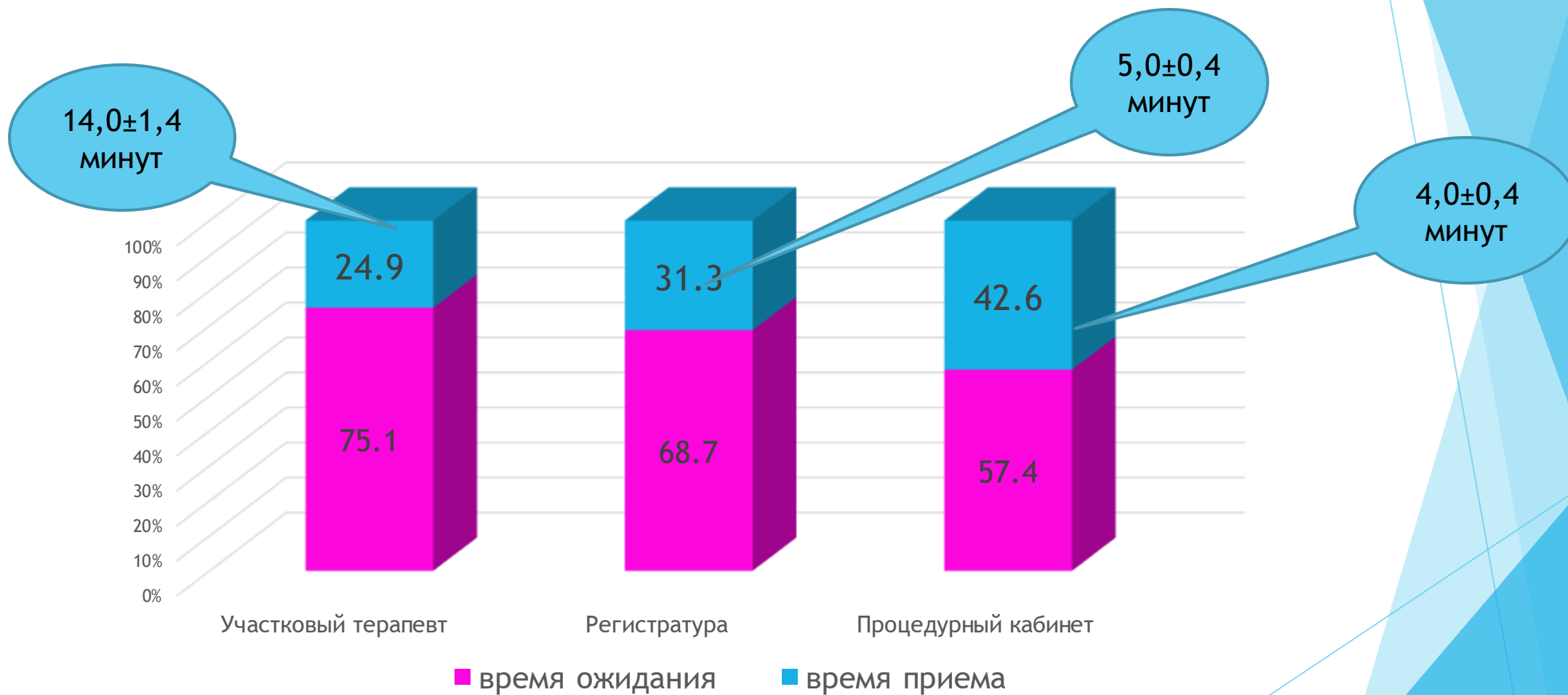
Затраты времени пациента в поликлинике



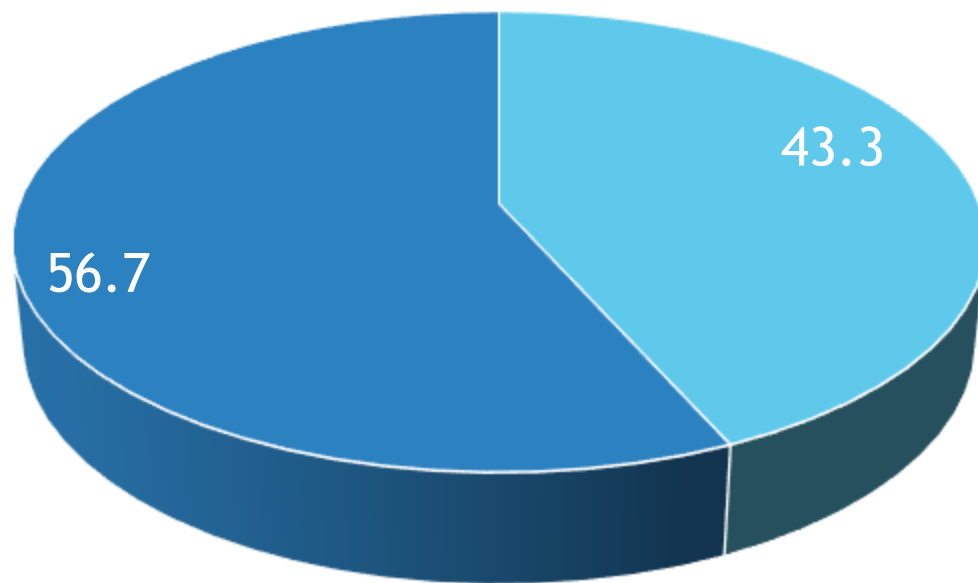
Структура затрат:



Распределение затраченного времени (в % и минутах)



Удовлетворенность качеством медицинской помощи (в %)



■ доля удовлетворенных
качеством медицинской
помощи

■ доля Не удовлетворенных
качеством медицинской
помощи

Что делать ?

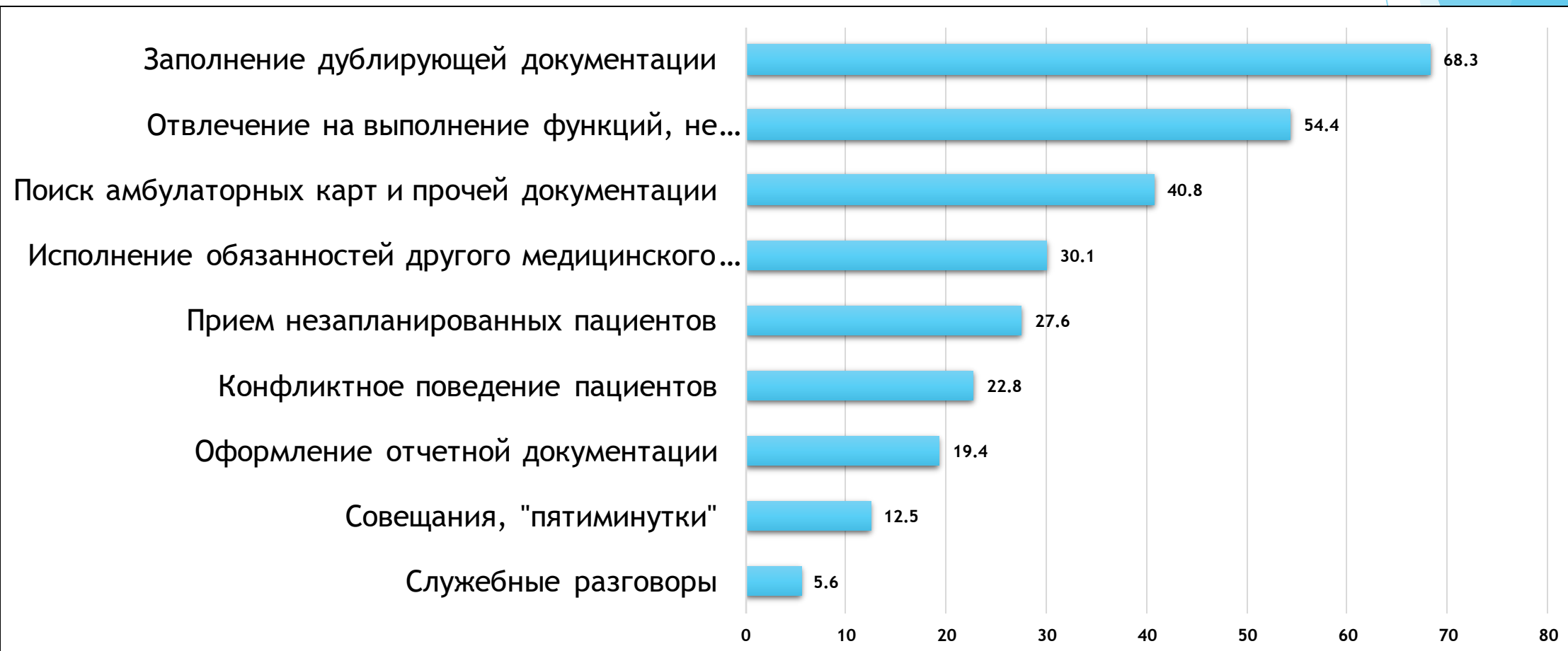


Изучать, анализировать, действовать

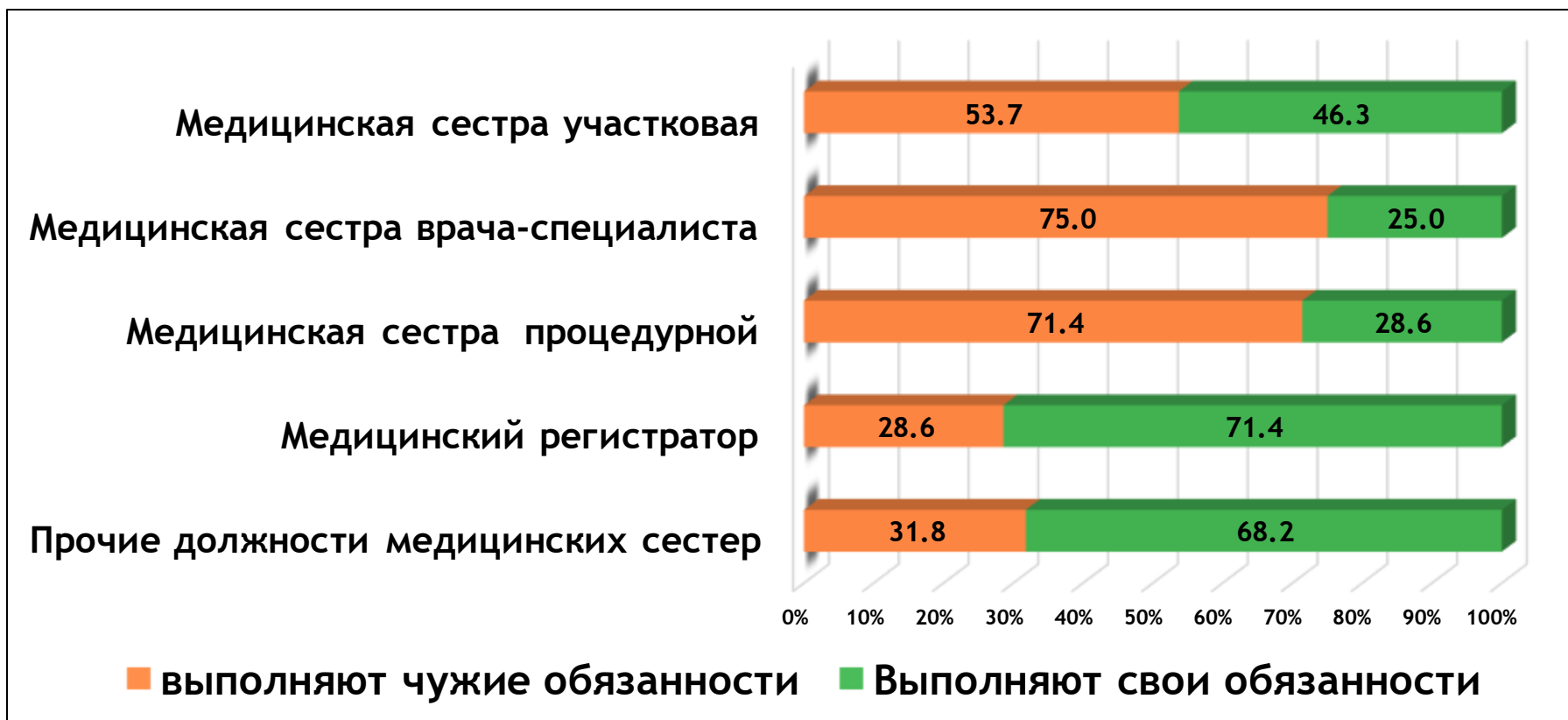
Субъективные оценки временных потерь (в % к опрошенным)

ответ	Старше трудоспособного возраста	Трудоспособн ого возраста
Стало очень хорошо после ремонта	70 	28
Пришел (-ла) заблаговременно	95 	30
Пациенты проходят без очереди	15	5
Несколько целей посещения	50	65 
Много больных	75 	82
Не осведомлены о порядке получения МП	5	71 
«Потерялись» анализы, медицинская карта	13	10
Не хватает персонала	34	52

Временные затраты медицинской сестры (в %)



Долевое распределение специалистов сестринского дела в зависимости от выполнения обязанностей, не свойственных их должности (в %)



Распределение мнения медицинского персонала о выполняемых обязанностях, не свойственных их должности (%)

	Выполняют обязанности				Итого
	врача	младшего медицинского персонала	регистратора	только свои	
Медицинская сестра кабинета узкого специалиста	35,7	21,4	17,9	25,0	100,0
Медицинская сестра участковая	32,2	18,6	10,2	39,0	100,0
Медицинская сестра процедурной	-	71,4	-	28,6	100,0
Медицинские сестры прочих должностей (прививочная, рентгенлаборант, медицинская сестра кабинета профилактики инфекционных заболеваний и др.)	-	31,8	-	68,2	100,0
Медицинский регистратор	-	28,6	-	71,4	100,0

Идеи и решения

Комфортные условия

Маршрутизация и информирование

Должностные обязанности персонала

«Потери» в преимущества (профилактика общественная)



ПИМУ

Приволжский
исследовательский
медицинский университет



БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!

Поздеева Татьяна Васильевна

pozdeevatv@inbox.ru

Тел. 8 910 38 68 206

Спасибо за внимание

