

СОЦИОЛОГИЧЕСКАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПОМОЩИ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ: ПОДВОДНЫЕ КАМНИ И ВОЗМОЖНЫЕ РЕШЕНИЯ

Форум «Социология здоровья: на пути к пациентоориентированности»

Сессия 1 «Социология здоровья: новые методические решения»

12 ноября 2019 | Москва

Ольга Караева

SOCIOLOGY
OF
MEDICINE

Академическое знание

SOCIOLOGY
IN
MEDICINE

Прикладное знание

СТРАХОВЫЕ КОМПАНИИ

КАЧЕСТВО = Соответствие стандартам
Соблюдены требования к оформлению

ПАЦИЕНТЫ

ИДЕАЛ | ОЖИДАНИЯ

«Я пришел - и мне тут же оказали помощь»

Персонализированный подход

АНТИПОД | РЕАЛЬНОСТЬ

Маршрутизация, перенаправление

«У врача не было времени на меня даже посмотреть, не то чтобы подробно все обговорить»

ПАЦИЕНТСКИЙ ОПЫТ

Удовлетворенность качеством медицинской помощи:

- ▶ Общая оценка
- ▶ Инфраструктура медучреждения
- ▶ Взаимодействием с врачом, полнота информации
- ▶ Финансовый аспект (платно/бесплатно)
- ▶ Время, потраченное врачом на пациента
- ▶ Время, потраченное пациентом, чтобы попасть к врачу

ЗАЧЕМ ЕЩЕ СОЦИОЛОГИЯ МЕДИКАМ

- ▶ Выявить организационные «боли»
- ▶ Лучше понять поведение пациентов
- ▶ Получить обратную связь
- ▶ Замерить эффект от предпринятых изменений

ANKETA

АНКЕТА

Врача часто выбирают по рекомендации, поэтому важно становится оценка NPS (индекс готовности порекомендовать).

КАКИЕ ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ ВЫ ИСПОЛЬЗОВАЛИ ПРИ ВЫБОРЕ ВРАЧА ИЛИ МЕДИЦИНСКОГО УЧРЕЖДЕНИЯ?

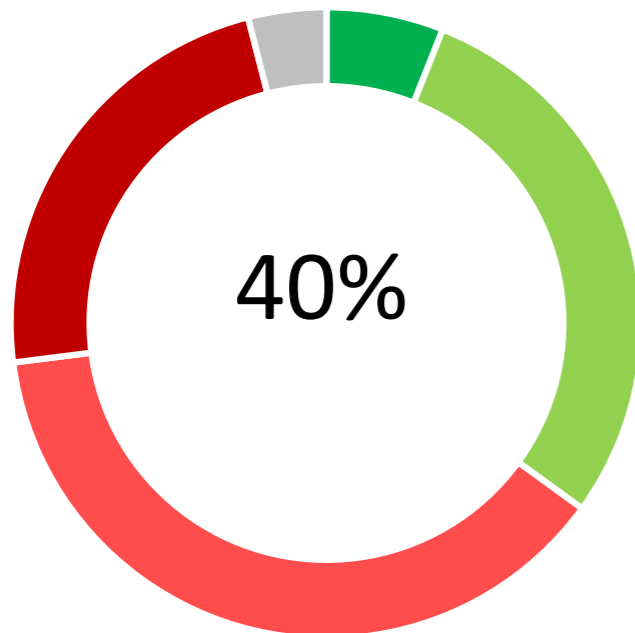


Рекомендовали бы Вы данного врача Вашим друзьям и родственникам? (от 1 до 10)

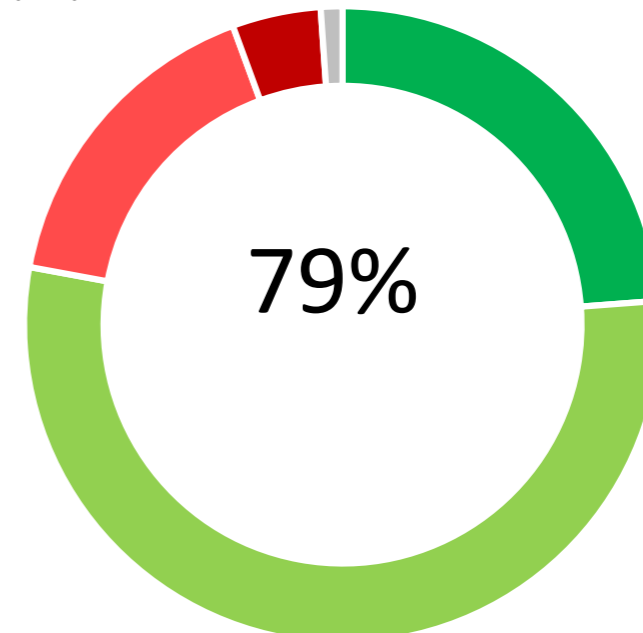
АНКЕТА

- ▶ Чем более общие вопросы заданы, тем менее определенные ответы будут получены

УДОВЛЕТВОРЕНЫ ЛИ ВЫ СИСТЕМОЙ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ В РОССИИ?



ВО ВРЕМЯ ВАШЕГО ПОСЛЕДНЕГО ОБРАЩЕНИЯ В ПОЛИКЛИНИКУ,
СКАЖИТЕ, В КАКОЙ МЕРЕ ВЫ БЫЛИ УДОВЛЕТВОРЕНЫ РЕЗУЛЬТАТОМ
МЕДИЦИНСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ЦЕЛОМ?



АНКЕТА

- ▶ Если мониторинг, то вопросы должны быть про то, что изменяется

*Насколько Вы удовлетворены состоянием здания/
помещением?*

*Насколько Вы удовлетворены расположением
поликлиники/стационара?*


**ЧТО НЕ ТАК С ОПРОСАМИ
ПАЦИЕНТОВ?**

МЕТОДИКА

МЕТОДИКА

- ▶ Разное число опрошенных
- ▶ Не принципов отбора пациентов
- ▶ Проводятся в разное время
- ▶ Опрашивает администрация

МЕТОДИКА

- ▶ Разное число опрошенных
 - ▶ Не принципов отбора пациентов
 - ▶ Проводятся в разное время
 - ▶ Опрашивает администрация
- 
- ▶ Стремиться к равному числу опрошенных
 - ▶ Отбирать пациентов равномерно в течение дня
 - ▶ Проводить примерно в одни и те же периоды (лучше, чтобы не было никаких аномалий)
 - ▶ Опрашивает нейтральный сотрудник

МЕТОДИКА

- ▶ Необъяснимые скачки в данных
- ▶ Несопоставимые результаты

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО МЕТОДУ СБОРА ДАННЫХ

- ▶ Бумажный опрос (строгие требования к методике)
- ▶ СМС-опрос (короткая анкета, NPS)
- ▶ Безопросные методики (CRM)
- ▶ Комплексный анализ (врачи, медперсонал)

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!