



ФОРУМ

## СОЦИОЛОГИЯ ЗДОРОВЬЯ

# Влияние результатов опроса общественного мнения на оценку эффективности в сфере здравоохранения

Бударин С. С., к. э. н.

Заведующий отделом методологии проведения аудита эффективности деятельности учреждений здравоохранения ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ»



Департамент  
здравоохранения  
города Москвы



НИИ  
ОРГАНИЗАЦИИ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
И МЕДИЦИНСКОГО  
МЕНЕДЖМЕНТА

[www.niioz.ru](http://www.niioz.ru)



## Медицинская эффективность

Характеризуется степенью достижения ожидаемых результатов в профилактике, диагностике, лечении, диспансеризации, реабилитации больных. В отношении конкретного больного это выздоровление или улучшение состояния здоровья, восстановление утраченных функций отдельных систем и органов, повышение качества жизни.

## Социальная эффективность

Измеряется показателями, характеризующими уровень удовлетворенности населения качеством жизни, формированием и удовлетворением духовных потребностей человека, развитием его личности.

## Экономическая эффективность

Определяется в стоимостных выражениях и рассчитывается как отношение величины полученного экономического эффекта от реализации изготовленной продукции, товара или оказания услуг к сумме затраченных материальных, финансовых, трудовых и других ресурсов.

# Что оценивается и что измеряется, когда идет речь об оценке эффективности?



- 1 РАБОТА ВРАЧА (МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА), ДРУГИХ РАБОТНИКОВ
- 2 ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
- 3 ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
- 4 ДРУГОЕ

# Основные принципы аудита эффективности как методологии, используемой для оценки



ФОРУМ  
СОЦИОЛОГИЯ  
ЗДОРОВЬЯ

## ЭКОНОМИЧНОСТЬ

Принцип экономичности означает минимизацию ресурсозатрат. Используемые ресурсы должны предоставляться вовремя, в нужном объеме, нужного качества и по наилучшей цене.

## ПРОДУКТИВНОСТЬ

Принцип продуктивности означает получение максимальной отдачи от доступных ресурсов. Он относится к взаимосвязи задействованных ресурсов и полученных результатов с точки зрения объемов, качества и своевременности выполнения работ (услуг).

## РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ

Принцип результативности относится к достижению поставленных целей и ожидаемых результатов.

**Аудиторские мероприятия** на объекте исследования

**Запросы в организации**, участвующие в реализации программы (проекта)

**Изучение законодательных и нормативных правовых актов**  
по теме организации оказания медицинской помощи

**Сбор, обработка и анализ статистических данных** по организации медицинской помощи, изучение обзоров о российском и зарубежном опыте оказания медицинской помощи, другая аналитическая информация

**Проведение полуструктурированных интервью** с участниками реализации программы (проекта)

**Организация фокус-групп** среди участников, включенных в исследование

**Анкетирование врачей** (медицинского и другого персонала)

**Организация социологических опросов** граждан



# ПРИМЕРЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ В КАЧЕСТВЕ АУДИТОРСКИХ ДОКАЗАТЕЛЬСТВ РЕЗУЛЬТАТОВ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ОПРОСА И АНКЕТИРОВАНИЯ

# Оценка эффективности реализации программы льготного лекарственного обеспечения и полученные результаты



ФОРУМ  
СОЦИОЛОГИЯ  
ЗДОРОВЬЯ

(Счетная палата Российской Федерации, 2008 год)

	Показатель (пример)	Критерий оценки	Расчет	Результат
1 Вариант, утвержденный методикой Минздрава РФ	Уровень обеспечения лекарственными препаратами по рецептам, <b>предъявленным в аптечную организацию в течение 10 дней</b>	Более 90 %	Доля рецептов, по которым отпущены лекарственные препараты, от общего количества рецептов, предъявленных в аптеку	В основном в субъектах РФ значение показателя составило <b>90 % и выше</b>
2 Вариант, предложенный Счетной палатой при проведении аудита эффективности	Уровень обеспечения лекарственными препаратами по рецептам, <b>предъявленным в аптечную организацию в течение 15 дней от даты выписки рецепта</b>	Более 90 %	Доля рецептов, по которым сроки между датой отпуска ЛП в аптеке и датой выписки рецепта составили 15 дней и менее, от общего количества обслуженных рецептов	Значение показателя в зависимости от наимено- вания лекарственного препарата и субъекта РФ составило <b>от 65 % до 94 %</b>

# Результаты социологического опроса, проведенного среди отдельных категорий граждан

Как скоро Вы обращаетесь с выписанным рецептом на лекарственное средство в аптечное учреждение?

**Более 94 %** граждан обращаются в аптеку в течение первой недели.



Как Вы поступаете при отсутствии в аптеках какого-либо препарата, выписанного по льготному рецепту?

**Лишь 58 %** граждан оставляют рецепты в аптеке и ожидают поступления лекарственного препарата.





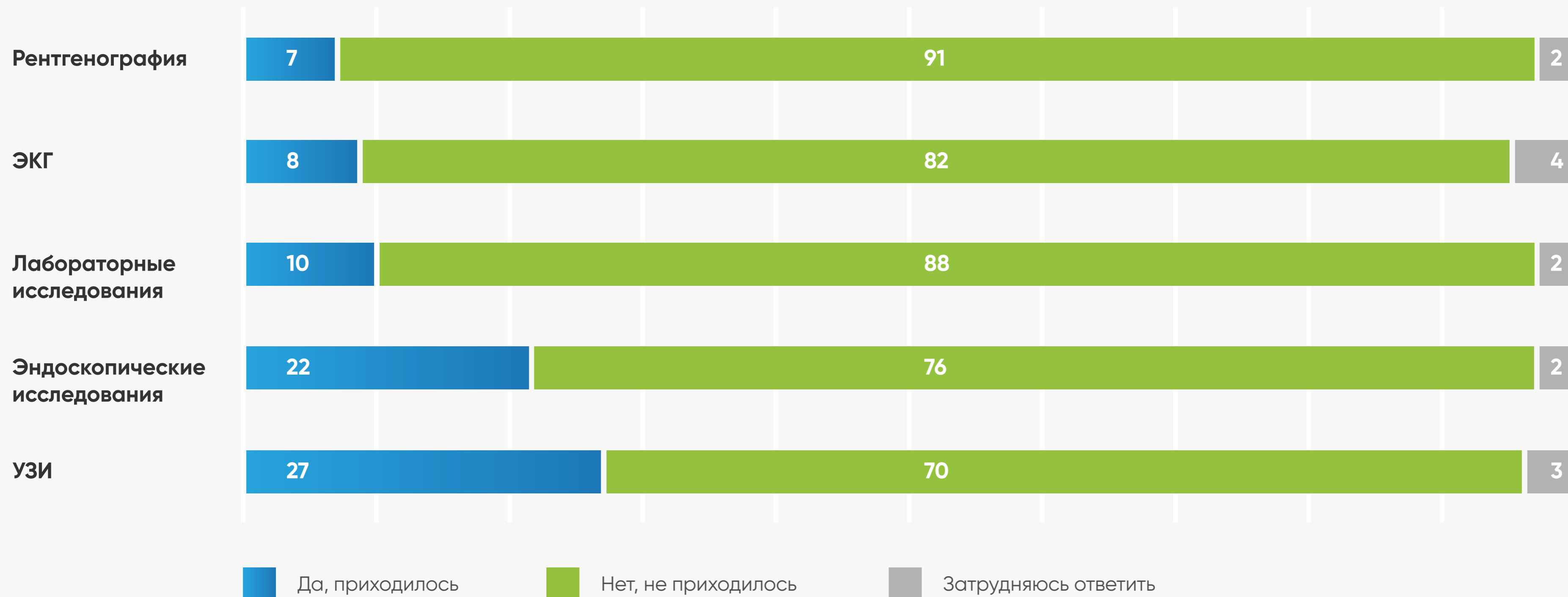


«Поставки аппаратов УЗИ способствовали увеличению диагностических ультразвуковых исследований. При этом **максимальный рост произошел в 2006–2007 годах и составил в некоторых регионах более 10 процентов.** В отдельных субъектах Российской Федерации рост был не столь значительным или практически отсутствовал.

**Темпы роста количества проводимых исследований зависят** не только от количества полученного нового оборудования, но и от наличия других факторов, таких как обеспеченность медицинскими кадрами, востребованность данных исследований по мнению врачей и другое.

В ходе контрольных мероприятий особое внимание уделялось наличию платных услуг, оказываемых населению при проведении диагностических исследований. Отмечено, что в ситуациях, **когда время ожидания на бесплатное УЗИ-исследование превышает 2–3 недели, граждане обращаются в учреждения здравоохранения для проведения исследований на платной основе и, таким образом, оплачивают услуги, предусмотренные по медицинским показаниям бесплатно»**

# Приходилось ли Вам за последний год платить деньги за какое-либо из этих обследований?\*

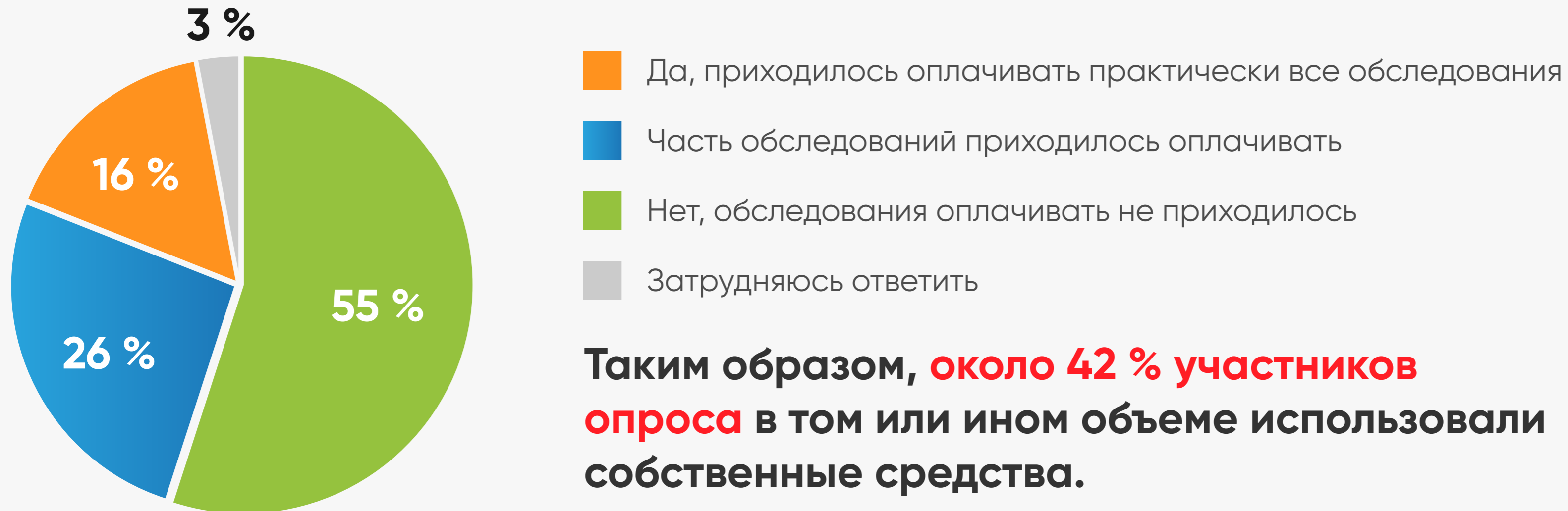


Данные об оказании платных услуг в учреждениях здравоохранения по результатам социологического опроса (2010 г.)

\* в % от числа опрошенных пациентов

## Приходилось или не приходилось Вам лично/Вашим близким оплачивать какие-либо обследования для получения талона на оказание ВМП?

Аудит эффективности оказания высокотехнологичной медицинской помощи населению Российской Федерации (выдержка из отчета Счетной палаты Российской Федерации, 2011 г.)



«Результаты опроса общественного мнения, проведенного ОАО «ВЦИОМ», свидетельствуют, что, несмотря на декларируемое бесплатное оказание ВМП, имеются факты оплаты гражданами дополнительных медицинских обследований в целях принятия медицинскими учреждениями окончательного решения о необходимости госпитализации пациента и оказания ему ВМП».



# РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ ВРАЧЕЙ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

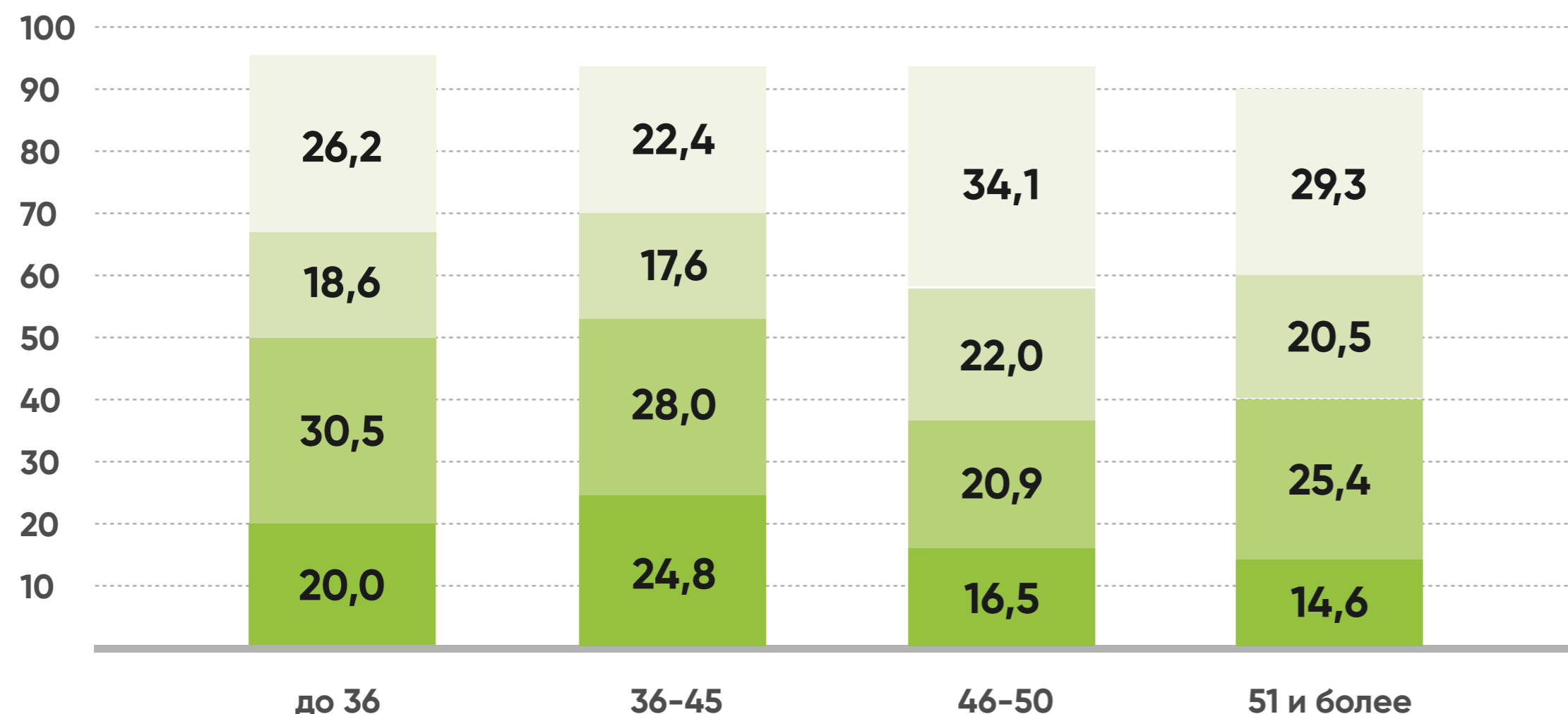
ГОРОДСКИЕ ПОЛИКЛИНИКИ ДЛЯ ВЗРОСЛЫХ,  
СЕНТЯБРЬ 2019 ГОДА

# Как Вы оцениваете ответственность подхода к своему лечению пациентов, находящихся под диспансерным наблюдением?



ФОРУМ  
СОЦИОЛОГИЯ  
ЗДОРОВЬЯ

В % от числа ответивших в данной возрастной группе



- Не все пациенты выполняют предписания врача
- Некоторым пациентам приходится напоминать о том, чтобы они пришли на прием
- Некоторые пациенты приходят слишком часто, даже когда для этого нет причины
- Пациенты регулярно приходят на прием в установленный для них период времени

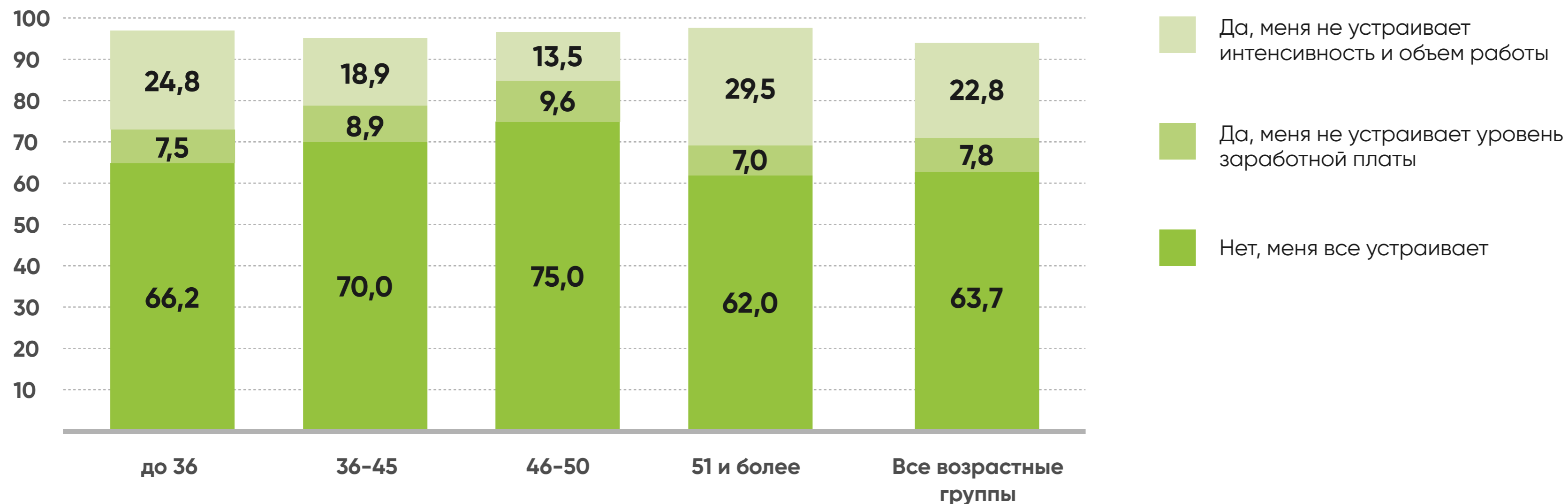
В большинстве случаев выбрано несколько вариантов возможных ответов

**28,5 %** опрошенных врачей подтвердили, что пациенты регулярно приходят на прием к врачу, но **29,0 %** считают, что пациентам приходится напоминать о необходимости визита к врачу. Одновременно **40,1 %** врачей считают, что пациенты приходят слишком часто, а **41,6 %** считают, что пациенты не выполняют предписания врача.

**Данную информацию необходимо учитывать при оценке эффективности деятельности медицинской организации и качества оказания медицинской помощи населению.**

# Бывает ли у Вас желание поменять место работы? С чем это в большей мере связано?

В % от числа ответивших в данной возрастной группе

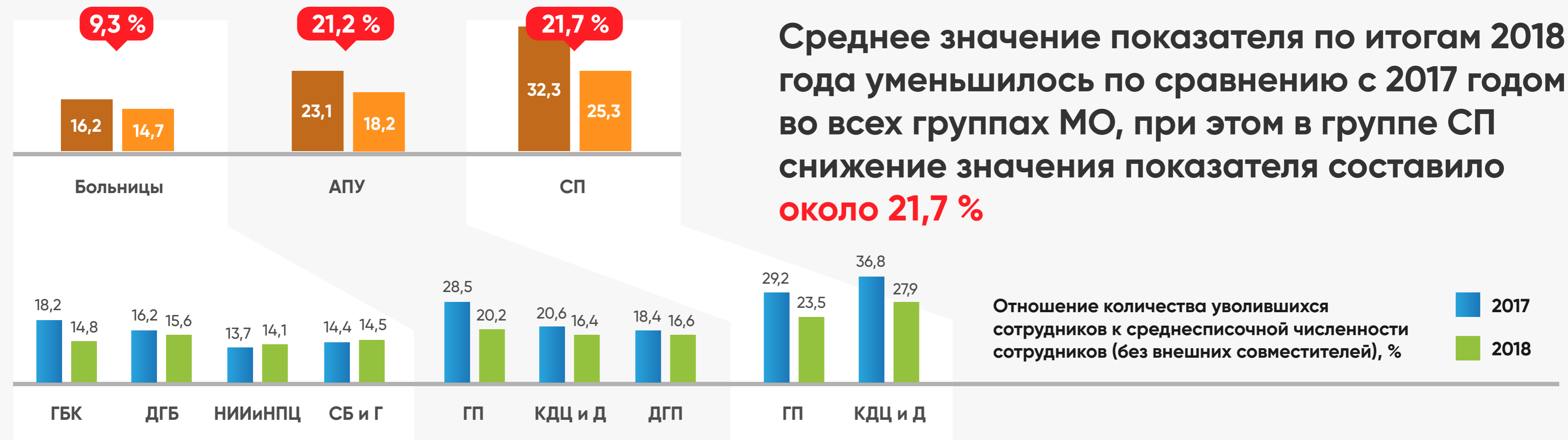


**22,8 %** врачей указывают на желание поменять место работы из-за высокой интенсивности и большого объема работы и только **7,8 %** – из-за недостаточного уровня заработной платы, но в реальности доля уволившихся в 2019 году по сравнению с 2018 годом снизилась.

# Показатель «Отношение количества уволившихся сотрудников к среднесписочной численности сотрудников (без внешних совместителей), %»

(из отчета СКУР за 2018 год)

Отношение количества уволившихся сотрудников к среднесписочной численности сотрудников (без внешних совместителей), среднее значение по группам МО, %



В подгруппе ГП (поликлиники для взрослых) значение показателя в 2018 году по сравнению с 2017 годом снизилось **на 8,3 % с 28,5 % до 20,2 %**.

Отношение количества уволившихся сотрудников к среднесписочной численности сотрудников по итогам 1-го полугодия 2019 г. (по данным СКУР) составило **9,1 %**.

Общественное мнение **напрямую влияет** на оценку результативности системы здравоохранения, деятельности медицинских организаций и качество оказания медицинской помощи, способствует принятию решений о совершенствовании процессов организации оказания населению медицинской помощи.





**СПАСИБО  
ЗА ВНИМАНИЕ!**