

УДК 614.253.5:001.895:616-082-052
DOI: 10.24411/2312-2935-2020-00011

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПАЦИЕНТОВ КАЧЕСТВОМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ, ОКАЗЫВАЕМОЙ В УСЛОВИЯХ ВНЕДРЕНИЯ ИННОВАЦИЙ В СЕСТРИНСКУЮ ПРАКТИКУ

Н.А. Екимова¹, Л.А. Карасева²

¹ФГБУ «Федеральный центр сердечно-сосудистой хирургии» Минздрава России, г. Астрахань

²ФГБОУ ВО «Самарский государственный медицинский университет» Минздрава России, г. Самара

Повышение удовлетворенности пациентов медицинской помощью является одной из первоочередных задач, стоящих перед здравоохранением России. **Цель исследования:** проанализировать показатели удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи, оказываемой сестринским персоналом в условиях внедрения инновационных технологий.

Методы исследования: социологический, статистический.

Результаты. В период с 2009 по 2019 гг. оценка удовлетворенности пациентов качеством оказания медицинской помощи имела тенденцию к росту. Особенно заметным данный показатель стал с 2017 года, когда в медицинской организации начала реализовываться программа удаленного наблюдения за пациентом. В связи с внедрением данной инновации качество оказания медицинской помощи пациентам кардиологического профиля распространилось на период нахождения их уже в домашних условиях, что значительно повысило удовлетворенность пациентов и их близких качеством медицинских услуг.

Выводы. На удовлетворенность пациентов качеством медицинской помощи влияют: профессионализм специалистов сестринского дела, пациент-ориентированное сервисное обслуживание и позитивное коммуникационное взаимодействие с пациентом.

Ключевые слова: пациент, удовлетворенность, качество, инновации, сестринская практика.

PATIENT SATISFACTION WITH QUALITY OF MEDICAL CARE PROVIDED IN CONDITIONS OF INNOVATION IN NURSE PRACTICE

N.A. Ekimova¹, L.A. Karaseva²

¹FSBI "Federal Center of Cardiovascular Surgery of the Ministry of Healthcare of the Russian Federation, Astrakhan

²FSBEI HE «Samara State Medical University» of the Ministry of Healthcare of the Russian Federation, Samara

Increasing patient satisfaction with medical care is one of the priority tasks facing Russian health care.

The aim of the study is to analyze the indicators of patient satisfaction with the quality of medical care provided by nursing staff in the context of the introduction of innovative technologies.

Methods of research: sociological, statistical.

Results. Between 2009 and 2019, the assessment of patient satisfaction with the quality of medical care tended to increase. This indicator has become particularly notable since 2017, when the medical organization began to implement a program of remote monitoring of the patient. Due to the introduction of this innovation, the quality of medical care for cardiological patients has extended to the period of their stay at home, which has significantly increased the satisfaction of patients and their loved ones with the quality of medical services.

Conclusions. The satisfaction of patients with the quality of medical care is influenced by professionalism of nursing specialists, patient-oriented service and positive communication with the patient.

Keywords: patient, satisfaction, quality, innovation, nursing practice.

Введение. Высокий уровень качества оказываемой медицинской помощи является одним из важнейших условий эффективной деятельности стационара при развитии рыночной экономики. До середины 90-х годов в процессе формирования национальной политики в области охраны здоровья населения концентрировались на решении проблемы финансирования системы здравоохранения и изменении структуры предоставления медицинских услуг. В последнее десятилетие основные реформы здравоохранения направлены на повышение качества и эффективности деятельности медицинских организаций. В связи с этим становится всё более актуальной оценка удовлетворённости пациентов оказываемой медицинской помощью [1, 2].

Удовлетворённость пациентов медицинской помощью определяет их потребительское поведение на рынке предложения медицинской услуги, которое заключается в высказывании положительных отзывов о медицинском персонале и медицинской организации в целом, готовность оплачивать медицинские услуги, повышенной обращаемости за медицинской помощью в конкретную медицинскую организацию [3].

Учитывая мнение маркетологов о том, что услуга как товар неосвязаема, неотделима от источника её оказания, производится и потребляется в одно время, «не ремонтируется», не сохраняется, не складывается и обладает проблемой непостоянства качества [4], можно предполагать насколько трудно оценить услугу как таковую. Определение оптимальных методов исследования удовлетворённости пациентов с целью мониторинга, сравнения, оценки динамики является актуальной задачей современного здравоохранения [5].

Несомненно, удовлетворённость пациентов медицинской помощью является одним из показателей её качества. В условиях внедрения пациент-ориентированной модели оказания

медицинской помощи мнения пациентов могут служить ориентиром для совершенствования данной модели [6, 7].

Цель исследования: проанализировать показатели удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи, оказываемой сестринским персоналом в условиях внедрения инновационных технологий.

Методы и методика исследования. В исследовании принимали участие пациенты федерального центра сердечно-сосудистой хирургии, находящиеся на стадии выписки после лечения и реабилитации в период с 2009 по 2019 гг. Для получения необходимых результатов использовался социологический метод исследования – анкетирование, с последующим анализом и оценкой полученных данных.

Результаты исследования и обсуждение. Анализ удовлетворённости пациентов медицинскими услугами Центра охватывает десятилетний период – с 2009 по 2019 гг., в течение которого анализировались и оценивались результаты анкетирования пациентов (в количестве 100 человек ежегодно), находившихся в соответствующий период в медицинской организации на стадии выписки.

С 2009 по 2017 гг. оценка удовлетворенности проводилась по пяти направлениям:

- удовлетворенность периодом госпитализации;
- удовлетворенность общением с врачом-кардиологом;
- удовлетворенность общением с врачом-хирургом;
- удовлетворенность общением с медицинской сестрой кардиологического отделения;
- удовлетворенность периодом лечения в целом.

Обобщенные результаты анкетирования пациентов представлены на рисунке 1.

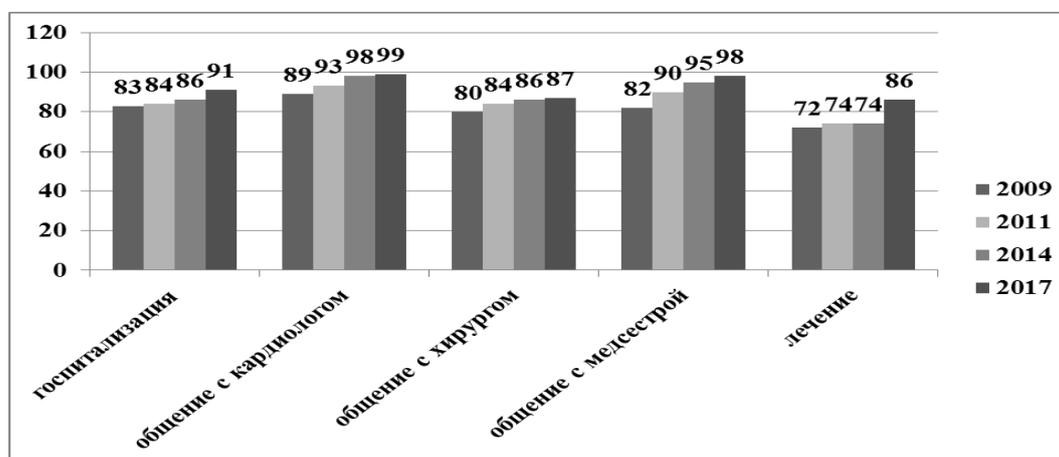


Рисунок 1. Удовлетворенность пациентов пребыванием в стационаре (2009-2017 гг.) (%)

Значительно повысила оценку удовлетворенности пациентов организация длительного мониторинга состояния пациентов в послеоперационном периоде, так называемого, «удалённого наблюдения за пациентом». Свидетельством этого является повышение в 2017 году таких показателей, как «общение с кардиологом», «общение с медсестрой».

Благодаря внедрению программы удаленного наблюдения за пациентом, появились возможности:

- контролировать соблюдение пациентом требований к послеоперационному уходу;
- проводить коррекцию назначенного лечения;
- проводить статистику возможных послеоперационных осложнений;
- рекомендовать дополнительные методы обследования;
- отвечать на возникающие вопросы пациента или его близких, давать им необходимые рекомендации по поддержанию соответствующего качества жизни пациента;
- узнавать мнение пациента и его близких о качестве оказываемой медицинской помощи и т.д.

Показатели мнения пациентов, характеризующие профессиональные компетенции медицинских сестер в области коммуникаций за период с 2009 по 2017 гг., представлены на рисунке 2. От 68% до 88% медицинских сестер постоянно совершенствовали умение «взаимодействовать с пациентом». Корректно вести себя в конфликтных ситуациях в течение данного периода времени не всегда удавалось медицинским сестрам, но, тем не менее, к 2017 году это умение сформировали 96% специалистов. Следует отметить, что соблюдение правил этики и сервисного обслуживания медицинским сестрам удавалось всегда (от 98% до 99%).

Следует отметить, что удовлетворенность пациентов качеством медицинской помощи основана на результатах общения и взаимодействия с сестринским персоналом в процессе нахождения в медицинской организации и после выписки из неё.

Результаты проведенного в 2018 году анкетирования 100 пациентов позволили отметить состояние сформированного психологического комфорта, который отметили все пациенты. Психологический комфорт сформировался за счет:

- удовлетворенности высококачественным сестринским уходом – отметили 96 (96%) пациентов;
- уверенности в оказании специализированной медицинской помощи – отметили 87 (87%) пациентов;

- соответствия полученной информации ожидаемой – отметили 62 (82%) пациентов;
- снижения чувства тревоги перед операцией – отметили 74 (74%) пациентов;
- обучения в Школах здоровья – отметили 68 (68%) пациентов.



Рисунок 2. Мнение пациентов о профессиональных компетенциях медицинских сестер в области коммуникаций (%)

Кроме того, с 2019 года всем пациентам стационара в день выписки, а также пациентам, пришедшим на амбулаторный прием, предлагается заполнить анкету с целью выявления неактуальных и неэффективных методов работы медицинского персонала отвечающего за клиентский сервис. В среднем ежедневно пациентами заполняется 45-50 анкет. Изъятие анкет и обработка результатов проводится работником клинико-экспертного отдела медицинской организации, полученные данные заносятся в сводную статистику ежеквартально.

В 2019 году было проанкетировано 672 пациента, результаты анкетирования показали следующее:

- 100% пациентов отметили, что при проведении манипуляций (перевязок) медицинская сестра всегда использует медицинские перчатки;
- 100% пациентов изменений в режиме работы сестринского персонала в выходные (праздничные) дни, по сравнению с буднями не отмечали;

- 98% пациентов подтвердили тот факт, что медицинские сестры всегда разъясняют ход предстоящей манипуляции;
- 97% пациентов отметили, что медицинские сестры обращаются к ним на «вы» или по имени-отчеству (3% - по имени или фамилии);
- 95% пациентов отзываются о медицинских сестрах как о вежливых и внимательных специалистах;
- 84% пациентов отметили аккуратность медицинских сестёр при проведении манипуляций;
- 67% пациентов подчеркнули профессионализм сестринского персонала;
- 44% пациентов испытывали положительные эмоции от общения с сестринским персоналом;
- 20% пациентов обратили внимание на интенсивность и многогранность работы медицинских сестер;
- 17% пациентов пожаловались на ожидание перевязки в очереди у перевязочного кабинета;
- 3% пациентов рассказали о конфликте с медицинскими сестрами, связанным с вопросами оснащения расходными материалами санитарной комнаты;
- 1% пациентов отметили случаи, когда медицинская сестра не отзывалась на просьбу о помощи;
- 1% пациентов отметили, что медицинские сестры мешали им громким разговором/смехом;
- 0,3% пациентов не помнят, что при поступлении в отделение медицинская сестра палатная разъясняла, как пользоваться кнопкой вызова.

Таким образом, самые высокие оценки (от 100% до 84%) пациенты ставят за профессиональное выполнение манипуляций, вежливое и доброжелательное отношение, создание безопасной среды пребывания в стационаре. Учитывая единичные замечания пациентов, на рабочих местах с медицинским персоналом были проведены тренинги по коррекции поведения и профессиональных навыков.

Необходимо отметить, что благодаря проводимым в Центре сердечно-сосудистой хирургии инновационным подходам к оказанию медицинской помощи, повысилось качество ухода и наблюдения за пациентами как во время их пребывания в стационаре, так и после выписки из него.

Список литературы

1. Вялков А. И., Полесский В. А., Мартынчик С. А. Ключевые стратегии ВОЗ по совершенствованию национальных систем здравоохранения. Главврач. 2008; 5: 13.
2. Кобякова О. С., Деев И. А., Тюфилин Д. С., Куликов Е. С., Табакаев Н. А., Воробьева О. О. Удовлетворённость медицинской помощью: как измерить и сравнить? Социальные аспекты здоровья населения. 2016; 3(49): 5. doi:10.21045/2071-5021-2016-49-3-5.
3. Светличная Т. Г., Цыганова О. А. Медико-социологический подход к анализу удовлетворённости населения качеством медицинских услуг. Социальные аспекты здоровья населения. 2011; 3(19): 1-13.
4. Новаторов Э. В. «Мягкие» и «жесткие» исследовательские подходы к изучению, измерению и совершенствованию качества медицинских услуг. Вестник Московского университета. Серия 6: Экономика. 2017; 5: 102-124.
5. Кондратова Н. В. Методические подходы к исследованию удовлетворённости пациентов в медицинской организации. В мире научных открытий. 2016; 5(77): 23-37. doi:10.12731/wsd-2016-5-2.
6. Вишняков Н. И. Мнение пациентов как важный критерий качества медицинской помощи. Проблемы управления здравоохранением. 2009; 2: 43-45.
7. Цыганков Б. Д., Малыгин Я. В. Подходы к изучению факторов, влияющих на удовлетворённость пациентов медицинской помощью (по данным иностранной литературы). Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. 2014; 22(4): 18-22.

References

1. Vyalkov A. I., Polesskij V. A., Martynchik S. A. Klyuchevye strategii VOZ po sovershenstvovaniyu nacional'nyh sistem zdravoohraneniya [Key WHO strategies for improving national health systems]. Glavvrach [Head physician]. 2008; 5: 13. (In Russian).
2. Kobyakova O. S., Deev I. A., Tyufilin D. S., Kulikov E. S., Tabakaev N. A., Vorob'eva O. O. Udovletvoryonnost' medicinskoj pomoshch'yu: kak izmerit' i sravnit'? [Medical satisfaction: how to measure and compare?]. Social'nye aspekty zdorov'ya naseleniya [Social aspects of public health]. 2016; 3(49): 5. doi:10.21045/2071-5021-2016-49-3-5. (In Russian).

3. Svetlichnaya T. G., Cyganova O. A. Mediko-sociologicheskij podhod k analizu udovletvoryonnosti naseleniya kachestvom medicinskih uslug [Medical and sociological approach to the analysis of population satisfaction with the quality of medical services]. Social'nye aspekty zdorov'ya naseleniya [Social aspects of public health]. 2011; 3(19): 1-13. (In Russian).

4. Novatorov E. V. «Myagkie» i «zhestkie» issledovatel'skie podhody k izucheniyu, izmereniyu i sovershenstvovaniyu kachestva medicinskih uslug [“Soft” and “hard” research approaches to the study, measurement and improvement of the quality of medical services]. Vestnik Moskovskogo universiteta. Seriya 6: Ekonomika [Bulletin of Moscow University. Series 6: Economics]. 2017; 5: 102-124. (In Russian).

5. Kondratova N. V. Metodicheskie podhody k issledovaniyu udovletvoryonnosti pacientov v medicinskoj organizacii [Methodological approaches to the study of patient satisfaction in a medical organization]. V mire nauchnyh otkrytij [In the world of scientific discoveries]. 2016; 5(77): 23-37. doi:10.12731/wsd-2016-5-2. (In Russian).

6. Vishnyakov N. I. Mnenie pacientov kak vazhnyj kriterij kachestva medicinskoj pomoshchi [Patient opinion as an important criterion for the quality of care]. Problemy upravleniya zdavoohraneniem [Problems of management of health care]. 2009; 2: 43-45. (In Russian).

7. Cygankov B. D., Malygin YA. V. Podhody k izucheniyu faktorov, vliyayushchih na udovletvoryonnost' pacientov medicinskoj pomoshch'yu (po dannym inostrannoj literatury) [Approaches to the study of factors affecting patient satisfaction with medical care (according to foreign literature)]. Problemy social'noj gigieny, zdavoohraneniya i istorii mediciny [Problems of social hygiene, healthcare and medical history]. 2014; 22(4): 18-22. (In Russian).

Финансирование. Исследование не имело спонсорской поддержки.

Конфликт интересов. Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Acknowledgments. The study did not have sponsorship.

Conflict of interests. The authors declare no conflict of interest.

Сведения об авторах

Екимова Наталия Алексеевна - главная медицинская сестра федерального государственного бюджетного учреждения «Федеральный центр сердечно-сосудистой хирургии» Министерства здравоохранения Российской Федерации (г. Астрахань); 414004, Астраханская область, г. Астрахань, ул. Покровская роща, д. 4; e-mail: nasonova.nat73@mail.ru; ORCID: 0000-0002-9742-7005; SPIN-код: 2807-7139.

Карасева Лариса Аркадьевна - доктор медицинских наук, доцент, профессор кафедры сестринского дела федерального государственного бюджетного образовательного

учреждения высшего образования «Самарский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации; 443099, Самарская область, г.
Самара, ул. Чапаевская, д. 89; e-mail: karaseva_larisa@mail.ru;
ORCID: 0000-0003-3999-9731; SPIN-код:4744-0545.

About the authors

Ekimova Natalia Alekseyevna - Chief Nurse of the Federal State Budget Institution "Federal Center of Cardiovascular Surgery" of the Ministry of Healthcare of the Russian Federation (Astrakhan); 414004, Astrakhan region, Astrakhan, Kolskaya Roscha str., 4; e-mail: nasonova.nat73@mail.ru; ORCID: 0000-0002-9742-7005; SPIN-код: 2807-7139.

Karaseva Larisa Arkadyevna - Doctor of medical sciences, the associate professor, professor of Department of nurse business of Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education «Samara State Medical University» of the Ministry of Healthcare of the Russian Federation 443099, Samara region, Samara, 89 Chapaevskaya str., e-mail: karaseva_larisa@mail.ru; ORCID: 0000-0003-3999-9731; SPIN-код: 4744-0545.

Поступила: 03.01.2020 г.
Принята в печать: 18.03.2020 г.