

2008. - №. – С.19

Б.Лебедев Ф.Н. Детская смертность на Урале в 1926 – 1927 годах // «Уральский медицинский журнал». – 1930. - №1. – С.61-67

УДК 614.2:616.082:616.052

**Юдаков Е.В., Томилова М.В., Бадыкова К.М., Зарипова Т.В.
ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПАЦИЕНТОВ МЕДИЦИНСКОЙ
ПОМОЩЬЮ В ОТДЕЛЕНИИ ХИРУРГИЧЕСКОЙ ИНФЕКЦИИ
ЦГКБ № 40**

Кафедра общественного здоровья и здравоохранения
Уральский государственный медицинский университет
Екатеринбург, Российская Федерация

**Yudakov E.V, Tomilova M.V., Badykova K.M., Zaripova T.V.
ASSESSMENT OF PATIENT SATISFACTION WITH MEDICAL CARE IN
THE SURGICAL INFECTION DEPARTMENT OF THE CENTRAL
CLINICAL HOSPITAL № 40**

The department Public health and healthcare
Ural state medical university
Yekaterinburg, Russian Federation

E-mail: tomilova.maria98@rambler.ru

Аннотация. В статье проведено исследование оценки удовлетворенности пациентов качеством оказания медицинской помощи в отделении хирургической инфекции ЦГКБ № 40.

Annotation. The article studies assessment of patient satisfaction with medical care in the surgical infection department of the Central Clinical Hospital No. 40

Ключевые слова: оценка удовлетворенности, хирургическая помощь.

Key words: patient satisfaction, surgical care.

Введение

Поддержание высокой удовлетворенности пациента и членов его семьи является неотъемлемой составляющей частью качественной медицинской помощи [2]. Изучение мнения пациентов дает представление о тех проблемах, которые порой скрыты от взгляда медицинских работников [1]. Регулярное проведение исследования удовлетворенности пациентов позволяет медицинской организации гибко реагировать на ожидания и потребности потребителей с целью улучшения качества медицинской помощи [2, 5].

Цель исследования - определить степень удовлетворенности пациентов качеством оказания медицинской помощи в отделении хирургической инфекции ЦГКБ №40.

Материалы и методы исследования

Использовались социологический и аналитический методы. Исследование было проведено на базе ЦГКБ№ 40 в период с 1 октября 2019 г. по 1 декабря 2019 г.

В ходе исследования было проведено анкетирование пациентов отделения хирургической инфекции; в исследование включались пациенты, находящиеся в стационаре не менее 5 суток, всего опрошено 100 человек.

Среди респондентов мужчины составили – 42,0%, женщины – 58,0%. Пациенты в возрасте 18-29 лет составили 11,0%, 30-39 лет – 16,0%, 40-49 лет – 23%, 50-59 лет – 21,0%, 60 и более лет – 19,0%.

Использовалась специально разработанная анкета, содержащая 13 вопросов открытого и закрытого типа. Анализ полученных данных проводился при помощи программы Microsoft Office Word и Excel.

Результаты исследования и обсуждения

Отделение хирургической инфекции ЦГКБ№ 40 занимается диагностикой и лечением заболеваний связанными с гнойно – некротическими процессами любых локализаций. Отделение рассчитано на 30 коек, 6 общих палат по 4 койки в каждом, 2 палаты двухместные и 2 одноместные. Имеется один пост медицинской сестры, перевязочный кабинет, процедурный кабинет, столовая, санитарная комната, а также помещения для персонала (кабинеты: ординаторская, заведующего отделением, кабинеты старшей сестры и среднего медицинского персонала). В отделении постоянно работают 1 врач-хирург - заведующий отделением, 3 врача-хирурга, 1 старшая медицинская сестра, 10 палатных сестер, 1 процедурная сестра, 2 медицинские сестры перевязочного кабинета, 2 младшие медицинские сестры по уходу за больными, 4 санитары, 2 из которых работают в буфете, а 2 занимаются уборкой помещений (табл. 1).

Таблица 1

Укомплектованность кадрами в отделении хирургической инфекции ЦГКБ №40

Наименование должности	Рекомендованные штатные нормативы*	Ставки, нормативы	Ставки, фактически	Укомплектованность, %
Заведующий хирургическим отделением - врач-хирург	1 на 30 коек	1	1	100,0
Врач-хирург	1 на 12 коек	2,5	3	120,0
Старшая медицинская сестра	1 на хирургическое отделение	1	1	100,0
Медицинская сестра палатная	4,75 на 15 коек (для обеспечения круглосуточной работы)	9,5	10	105,3
Медицинская сестра процедурной	1 на хирургическое отделение	1	1	100,0

Медицинская сестра перевязочной	1 на 15 коек	2	2	100,0
Младшая медицинская сестра по уходу за больными	4,75 на 15 коек (для обеспечения круглосуточной работы)	9,5	2	21,0
Санитар	4,75 на 15 коек (для обеспечения круглосуточной работы)	9,5	0	0,0
	2 (для работы в буфете);	2	2	100,0
	1 на 15 коек (для уборки помещений);	2	2	100,0
Сестра-хозяйка	1 на отделение	1	1	100,0

*Примечание: в соответствии с приказом Министерства здравоохранения РФ от 15 ноября 2012 г. N 922н "Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению по профилю "хирургия" [4].

Как видно из таблицы 1, нарушение штатных нормативов выявлено по должности младшая медицинская сестра по уходу за больными: укомплектованность лишь 21,0%. Кроме того, в штате нет ни одного санитаря для обеспечения круглосуточной работы, то есть укомплектованность по данной должности 0,0%, что может негативно влиять на уровень удовлетворенности пациентов.

Как показывают результаты анкетирования пациентов, большинство из них удовлетворены работой медицинского персонала, так внешний вид персонала, по мнению пациентов аккуратный (98,0 %). Сотрудники в основном давали ответы на интересующие вопросы (91,0 %). Медицинский персонал проявляет открытость и коммуникабельность, поддерживает пациентов морально – так считает 82,0%, однако 18,0 % остались недовольны поддержкой.

Состояние палат оценивают как хорошее только 26,0 %, а внешний вид отделения только 6,0% пациентов, а 20,0% совсем не удовлетворены комфортом в отделении, возможно, это связано с отсутствием ремонта в отделении в течение предшествующих 5 лет. Регулярностью смены постельного белья удовлетворены только 84,0%.

Только 34,0% пациентов считают, что в отделении чисто, что может быть связано с тем, что санитарам по уборке помещений и работающим в буфете приходится частично брать на себя обязанности по неукомплектованным должностям санитаров.

Качество пищи устраивает 62,0% человек, 36,0% утверждают, что питаются тем, что приносят родственники, и только 2,0% респондентов считают пищу в отделении вкусной. Для удобства пациентов в каждой палате имеется холодильник для хранения собственной еды. Также на первом этаже больницы имеется буфет, в котором можно получить доступное комплексное питание. На очереди в перевязочный кабинет указывают только 20,0% респондентов. Чистота перевязочного кабинета удовлетворяет 96 % пациентов.

Платными услугами пользовались 29,0% пациентов, из которых 25,0% оплачивали сервисные услуги: нахождение в более комфортной двухместной палате, в которой имеется телевизор, холодильник, а 4% платили за обследования, чтобы получить их результаты быстрее. Большинство пациентов (67,0%) самостоятельно покупали лекарственные препараты и перевязочный материал. Только 7,0% респондентов ответили, что всё необходимое для лечения есть в наличии. Однако отделение своевременно и в достаточном объеме снабжается предусмотренными препаратами и расходными материалами. Но в целях улучшения качества медицинской помощи, скорейшего выздоровления пациентов, врачи дают пациентам информацию и право выбора более эффективных препаратов, не включенных в закупки по программе государственных гарантий, а также более удобного и эстетичного перевязочного материала. В случае согласия пациента, он покупает их за свой счет. Для этого в холле больницы имеется аптека.

Информацию о распорядке дня и правилах нахождения в отделении пациенты получают в основном от персонала – так ответили 62,0 %. В отделении нет ни одного стенда, на котором был бы обозначен внутренний распорядок в отделении. По мнению пациентов, наличие стендов с дополнительной информацией в отделении было бы полезно для них.

Выводы:

1. Укомплектованность кадрами составляет 100,0% по врачебным и должностям среднего медицинского персонала, а по должностям младшая медицинская сестра по уходу за больными и санитар – лишь 21,2% и 0,0% соответственно, что оказывает влияние на низкие оценки чистоты палат и внешнего вида отделения в целом.

2. Пациенты положительно оценивают внешний вид персонала, отмечает его доброжелательное отношение, открытость и коммуникабельность. Персонал отвечает на вопросы пациентов, оказывает моральную поддержку. Смена постельного белья в палатах производится своевременно и по мере необходимости. Перевязочный кабинет, по мнению респондентов, работает практически без очередей. Качество уборки перевязочного кабинета не вызывает нареканий.

3. Питание в отделении устраивает только 63% пациентов. Пищу вкусной считает лишь 2,0%, в связи с чем пациенты питаются тем, что приносят родственники.

4. Четвертая часть опрошенных оплатили пребывание в комфортабельной палате, а 4,0% - за медицинские услуги, чтобы получить их скорее. Покупали лекарственные препараты и перевязочный материал 67% пациентов, однако это их собственный выбор для повышения комфорта или эстетики.

5. В отделении отсутствуют информационные стенды, поэтому необходимую информацию до пациентов приходится доносить медицинским сестрам, а это отнимает их времени, что идет в ущерб качеству работы.

Рекомендации по улучшению качества работы отделения хирургической инфекции ЦГКБ №40:

1. Доукомплектовать штат на должностях младшая медицинская сестра по уходу за больными и санитар.

2. Пересмотреть список закупок препаратов и расходных материалов: снизить объем закупок препаратов, которые не используются в лечебном процессе и увеличить закуп более эффективных.

3. Оформить информационные стенды и разместить на них информацию о внутреннем распорядке, правилах поведения в стационаре, номера телефонов заведующего отделением, главного врача, ординаторской, поста медицинской сестры, информацию о наличии буфета, аптеки, их местонахождение. Стенды разместить на стенах в коридоре, на посту медицинской сестры.

Список литературы:

1. Евстигнеев С.В. Оценка качества медицинской помощи в стационаре по критерию удовлетворенности пациентов и врачей / С.В. Евстигнеев, В.В. Васильев // Научные ведомости Белгородского государственного университета. Серия: Медицина. Фармация. – 2016. – №19. – С. 72-79

2. Кондратова Н.В. Методические подходы к исследованию удовлетворенности пациентов в медицинской организации / Н.В. Кондратова // В мире научных открытий. – 2016. – №5. – С. 23-37

3. О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019 и 2020 годов: Постановление Правительства РФ от 8 декабря 2017 г. № 1492

4. Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению по профилю "хирургия": Приказ Министерства здравоохранения РФ от 15 ноября 2012 г. N 922н

5. Павлов В.В. Анализ удовлетворенности пациентов многопрофильного стационара качеством медицинской помощи / В.В. Павлов, А.Е. Орлов // Известия самарского научного центра российской академии наук. – 2014. – №5. – С. 1527-1533

УДК 616.981.21

Япаров Р.Г., Шенеман Х.Е., Рослая Н.А.
АНАЛИЗ АКТУАЛЬНОСТИ И ЗАИНТЕРЕСОВАННОСТИ СТУДЕНТОВ
В ФЕДЕРАЛЬНОМ ПРОЕКТЕ «ОБЕСПЕЧЕНИЕ МЕДИЦИНСКИХ
ОРГАНИЗАЦИЙ СИСТЕМЫ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
КВАЛИФИЦИРОВАННЫМИ КАДРАМИ»

Кафедра общественного здоровья и здравоохранения
Уральский государственный медицинский университет
Екатеринбург, Российская Федерация

Yaparov R.G., Sheneman H.E., Roslaya N.A.