

Результаты изучения мнения пациентов об организации медицинской помощи в центрах диализного лечения

А.И. Ибрагимов¹, А.А. Загоруйченко¹, М.Р. Акчурин², О.Н. Котенко³, Е.В. Харитонов⁴

¹ ФГБНУ "Национальный НИИ общественного здоровья им. Н.А. Семашко",
105064, г. Москва, ул. Воронцово Поле, д. 12, стр. 1

² Медицинский центр высоких технологий Поликлиника №1,
141411, г. Москва, ул. Родионовская, д. 3, корп. 1

³ ГБУЗ "Городская клиническая больница №52 Департамента здравоохранения Москвы",
123182, г. Москва, ул. Пехотная, д. 3

⁴ ООО "Гемодиализный центр Красноярск"
660022, Красноярский край, г. Красноярск, ул. им. И.С. Никитина, д. 1 г

The results of studying patients' opinions on the organization of medical care in the centers of dialysis treatment

A.I. Ibragimov¹, A.A. Zagoruychenko¹, M.R. Akchurin², O.N. Kotenko³, E.V. Kharitonova⁴

¹ "Semashko National Research Institute of Public Health"
Vorontsovo pole str. 12-1, Moscow, 105064, Russia

² Medical Center of High technologies, Polyclinics N1, Rodionovskaya str. 3-1, Moscow, 141411, Russia

³ City hospital N 52 of Moscow Health Departement, Pekhotnaya str.3, Moscow, 123182, Russia

⁴ LTD "Krasnoyarsk Dialysis Center", Nikitina str., 1g, Krasnoyarsk, 660022, Russia

Ключевые слова: центры диализного лечения, социологическая оценка, анкетирование, удовлетворенность пациентов

Резюме

Цель настоящего исследования – сравнительный анализ удовлетворенности пациентов результатами лечения в территориальном центре диализа.

Материалы и методы. На основании имеющейся информации о данной проблеме была разработана анкета, характеризующая мнение пациентов об организации медицинской помощи в диализном центре.

В ходе исследования применялись следующие методы: изучение и обобщение опыта, аналитический, статистический, социологический (опрос/интервью).

Результаты. Отмечена положительная динамика удовлетворенности пациентов работой центра и условиями пребывания при получении процедур диализа и была получена высокая оценка по ряду факторов, отражающих качество и уровень медицинского обслуживания в центре, также оценка удовлетворенности отношения к работе среднего и врачебного медицинского персонала, работы регистратуры, гардероба, возможности просмотра телепередач, состояния туалетов, наличия помещений для отдыха после диализа, доступности информационного обеспечения материалами, выделенной парковки, качества одежды для пациентов.

Заключение. В статье определены отдельные направления повышения доступности и качества организации гемодиализной помощи в Красноярском крае, влияющие на уровень медицинского обслуживания в центре диализа в зависимости от транспортной доступности и других показателей.

Адрес для переписки: Ибрагимов Анис Исмагилович
e-mail: otdel-77@mail.ru

Corresponding author: Anis I. Ibragimov
e-mail: otdel-77@mail.ru

Abstract

The purpose of this study is a comparative analysis of patients' satisfaction with the results of treatment at a regional dialysis center.

Materials and methods. Based on the available information on this problem, a questionnaire was developed that characterizes the patients' opinion on the organization of medical care in the dialysis center.

In the course of the research, the following methods were used: study and generalization of experience, analytical, statistical, sociological (questionary/interview).

Results. Positive dynamics of patients' satisfaction with the work of the center and the conditions of stay and during the dialysis procedures were noted. A high score was awarded for a number of factors reflecting the quality and the level of medical services in the center, also an assessment of the satisfaction of attitudes towards the work of the and medical staff, the work of the registry, cloak room, availability of TV set, quality of toilets, availability of rest rooms after dialysis, information support with printed materials, allocated parking, quality of clothes for patients.

Conclusion. The article outlines some directions for increasing the availability and quality of hemodialysis care in the Krasnoyarsk region, affecting the level of medical care in the dialysis center, depending on transport availability and other indicators.

Key words: dialysis treatment centers, sociological evaluation, questioning, patient satisfaction

Введение

В настоящий момент одной из важнейших задач, поставленных перед системой здравоохранения, является повышение доступности и качества медицинской помощи, в том числе при лечении в центрах амбулаторного диализа [1, 2, 4]. Цель настоящего исследования – сравнительный анализ удовлетворенности пациентов результатами лечения в территориальном центре диализа.

Материалы и методы

В ходе исследования применялись следующие методы: изучение и обобщение опыта, аналитический, статистический, социологический (опрос/интервью). На основании имеющейся информации о данной проблеме была разработана анкета, характеризующая мнение пациентов об организации медицинской помощи в диализном центре. В результате в данной публикации определены отдельные направления повышения доступности и качества организации медицинской помощи больным с хронической почечной недостаточностью в терминальной стадии, находящихся на программном диализе.

Результаты

Проведенный анализ выявил определенные направления совершенствования деятельности центра диализного лечения [3, 5]. В ходе анкетирования в 2012 году были получены ответы на основные вопросы, связанные с качеством жизни пациентов и удовлетворенностью опрошенных результатами лечения. В данном опросе приняли участие 148 пациентов центра диализного лечения в Красноярском крае, среди которых 58% составили женщины, 42% – мужчины. Большинство

респондентов были городскими жителями (83%), из сельской местности на лечении были только 17% пациентов.

Среди изучаемой группы пациентов по возрастному составу преобладали лица в возрасте от 61 до 81 года – 34%, лица в возрасте от 51 до 60 лет – 20%, от 41 до 50 лет – 22%, от 31 до 40 лет – 16%, от 20 до 30 лет – 8%. По уровню дохода 53% респондентов отнесли себя к группе со средним достатком, 27% человек считают себя бедными, 10% – очень бедными, 10% – не высказали своего мнения по данному вопросу.

По социальной категории 41% опрошенных составили пенсионеры, 18% – безработные, 13% – работающие, в том числе 8% опрошенных каждый день ходят на работу, 5% – имеют частичную занятость; 7% – неработающие 21% – дали другой ответ. 61% респондентов состоят в браке, 17% – не вступали в брак, 6% – разведены, 9% – овдовевшие, 7% – не высказали своего мнения. 75% респондентов считают себя по жизни оптимистами, что является положительным фактом при оценке качества жизни пациентов.

Анализ распределения ответов на вопрос "Пришлось ли Вам преодолевать какие-либо трудности организационного плана, чтобы попасть на лечение в данное учреждение?" показал, что 76% респондентов не испытывали никаких трудностей, 10% – трудности были, но не существенные, 7% – да, очень существенные, 7% – воздержались от ответа на данный вопрос.

При изучении отношения санитарок к пациентам 26% респондентов оценили внимательность, заинтересованность, доброжелательность, бескорыстие как "очень высоко", 42% – "высоко", 21% – "средне", 11% – "низко". При оценке мнения пациентов об отношении к работе среднего медицинского персонала 46% опрошенных оценили их профессиональные навыки как "высоко", 28% – "очень высоко",

Таблица 1 | Table 1

Результаты изучения мнения пациентов об удовлетворенности условиями пребывания и качестве организации медицинской помощи в ходе опроса в диализном центре в 2012 г.

The results of studying the patients' opinion on satisfaction with the conditions of stay and the quality of the organization of medical care during a survey in the dialysis center in 2012

Показатели	Оценка условий пребывания и качества медицинского обслуживания в Центре				
	Очень высоко (5)	Высоко (4)	Средне (3)	Низко (2)	Очень низко (1)
	%	%	%	%	%
1. Работа регистратуры гардероба, состояние туалетов, возможность просмотра телепередач, наличие помещений для отдыха после диализа	36	42	16	6	-
2. Оценка работы младшего медицинского персонала (санитарок)	26	42	21	11	-
3. Отношение к работе врачебного медицинского персонала	28	46	18	8	-
4. Отношение к работе среднего медицинского персонала	28	43	22	7	-
5. Результаты лечения в центре диализа	22	52	19	-	-

18% – "средне", 8% – "как плохо". 72% пациентов считали условия пребывания в центре диализа комфортными, 20% – средними, остальные 8% – плохими (табл. 1).

При оценке условий пребывания в центре 42% высоко оценили работу регистратуры, гардероба, состояние туалетов, возможность просмотра телепередач, наличие помещений для отдыха после диализа, 36% – "очень высоко", 16% – "средне", 6% – "плохо". Анализ ответов на вопрос об оценке работы врачей центра диализа показал, что 71% респондентов довольны профессионализмом, нормальным отношением к делу, адекватностью методов лечения и др., 22% отмечали в целом нормальное медицинское обслуживание, заинтересованность в результатах и в желании помочь пациенту, 7% – недовольны медицинским обслуживанием.

Результатами лечения в целом довольны 74% опрошенных, и только 19% оценили их как в среднем нормально, 7% – не высказали своего мнения по данному вопросу. Работой центра диализа удовлетворены 87% пациентов, из которых социальную нагрузку (помощь семье, выполнение бытовых обязанностей, участие в каких-либо общественных мероприятиях) несут 69% опрошенных. При этом 58% респондентов предпочитают активный отдых (поездки, прогулки), так как стало позволять самочувствие после лечения в центре, что ранее не могли себе позволить.

Дополнительно через 2 месяца с целью сравнительной оценки удовлетворенности диализной терапией было проведено персональное интервьюирование, в результате которого выявили, что удовлетворены работой центра 96,4% пациентов, 93,6% опрошенных устраивает 3-х разовая кратность

процедуры и 94,2% отмечают улучшение самочувствия по сравнению с предыдущими двукратными приемами процедуры.

Таким образом, оценка выявила высокий уровень удовлетворенности работой диализного центра. Лишь 5 человек из 140 отметили, что возникали конфликты с работниками центра, при этом 2 из них для решения проблем обращались к руководству центра, остальные решали проблемы сами.

На основе изучения мнений пациентов определялся индекс удовлетворенности пациентов, учитывающий информацию о восприятии пациентом предоставляемых медицинских услуг. В ходе исследования были выявлены основные 5 факторов, влияющих на качество медицинской помощи: организационные условия пребывания пациентов в центре, информационное обеспечение, транспортная доступность, отношение персонала и социально-психологические особенности пациентов (рис. 1).

Относительно индексов удовлетворенности установлено, что:

- индекс удовлетворенности информационным обеспечением – 85.
- индекс удовлетворенности процедурой диализа – 90.
- индекс удовлетворенности организацией помощи – 85.
- индекс удовлетворенности отношением персонала – 92.

Для проведения сравнительного анализа деятельности центра в 2017 году опросом был охвачен 281 пациент старше 18 лет, среди респондентов изучаемой группы преобладали лица мужского пола (54%). Среди опрошенных 11,2% составили пациенты в возрасте от 71 и старше, 23,8% – от 61 до 70 лет,

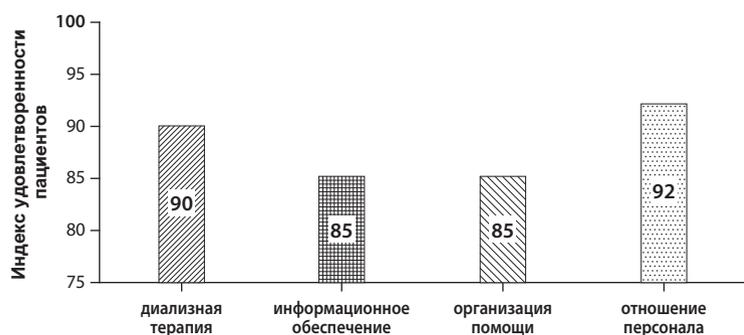


Рис. 1. Индекс удовлетворенности пациентов работой данного центра в 2012 году

Fig. 1. The patient satisfaction index for this center in 2012

25,9% – лица в возрасте от 51 до 60 лет, в возрасте от 41 до 50 лет – 17,3%, от 31 до 40 лет – 13,4%, лица молодого возраста – составляли 8,4% респондентов. Все респонденты дали добровольное информированное согласие на участие в исследовании. Пациентов просили оценить значимость факторов, влияющих

на уровень медицинского обслуживания по сравнению с 2012 годом.

Результаты проведенного исследования показали, что 67,6% опрошенных удовлетворены уровнем комфортности в центрах диализного лечения, частично удовлетворены – 32,4% пациентов. При этом число респондентов, положительно оценивающих уровень медицинского обслуживания в диализных центрах, за 5 лет увеличилось с 72,0% до 81,4 % от всех опрошенных, что является важной характеристикой при оценке уровня качества жизни пациентов.

По месту жительства наблюдалось следующее распределение: больше всего ответов дали респонденты Красноярска (67,6% опрошенных), Сосновоборска (2,4% пациентов), Дивногорска (1,4% опрошенных), Заозерного (0,3%), Шарыпово (1%), Канска (0,7%), Лесосибирска (0,7%), Ачинска (0,3%), Кодинска (0,3%), 12,8% респондентов проживали в сельской местности.

Таблица 2 | Table 2

Результаты изучения мнения пациентов об удовлетворенности условиями пребывания и качестве организации медицинской помощи в ходе опроса в данном центре диализа в 2016 г.

The results of studying patients' opinions about satisfaction with the conditions of stay and the quality of the organization of medical care during a survey in this dialysis center in 2016

Показатели	Оценка условий пребывания и качества медицинского обслуживания в Центре				
	Очень хорошо (5)	Хорошо (4)	Не хорошо, не плохо (3)	Плохо (2)	Неудовлетворительно (1)
	%	%	%	%	%
1. Работа регистратуры	59,4	36,2	4,4	-	-
2. Работа гардероба	40,5	44,8	11,3	-	3,4
3. Условия хранения личных вещей	36,6	43	11,6	5,7	3,1
4. Доступность информационных материалов (руководство по питанию, лечение анемии, правила ухода за артериовенозной фистулой и пр.)	37,3	49,4	9,5	1,9	1,9
5. Состояние санитарных комнат (туалет)	50,5	41,2	6,4	1,9	-
6. Зону ожидания	39,5	48,0	8,8	3,7	-
7. Возможность просмотра телевидения во время диализа, чтения книг, бесплатного пользования сетью Интернет	42,7	41,6	9,1	3,4	3,2
8. Качество одежды для пациентов (размер, материал из которого она изготовлена)	37,7	49,4	10,3	1,6	1
9. Наличие буфета	45,9	45,5	4,9	2,3	1,4
10. Режим работы Центра	47,6	44,4	5,3	1,3	1,4
11. Выделенная парковка для автомобилей пациентов	42,3	37,3	14,6	5,8	-
12. Транспортная доступность	28,1	48,7	10,6	12,6	-

На вопрос о доступности информационных материалов, предусматривающих руководство по питанию, лечению анемии, правилам ухода за артериовенозной фистулой 86,7% пациентов ответили положительно, при этом о хорошей организации работы и высоком уровне медицинского обслуживания в центре свидетельствует тот факт, что у 72,9% пациентов не возникло конфликтов при лечении в центре.

Обсуждение

Результаты проведенного исследования показали, что в целом респонденты "хорошо" и "очень хорошо" оценили уровень медицинского обслуживания в диализном центре, большинство удовлетворены работой регистратуры (59,4%), состоянием санитарных комнат (50,5%), режимом работы центра (47,6%), наличием буфета (45,9%), возможностью просмотра телевизора во время диализа, чтения книг, бесплатного пользования сетью Интернет (42,7%), выделенную парковку для автомобилей пациентов (42,3%) (табл. 2).

Характеризуя транспортную доступность, анализ распределения оценки респондентами режима работы и месторасположения центра показал, что 28,1% опрошенных "очень удобно" добираться до центра, 48,7% – "удобно", 10,6% – "не хорошо, не плохо", 12,6% – были не очень удовлетворены транспортной доступностью центров.

В итоге было выявлено, что среди респондентов большинство высказали пожелания об изменении транспортной схемы, совершенствовании лекарственного обеспечения, о возможности получения дорогостоящих препаратов на месте. По результатам настоящего исследования также определилась положительная динамика удовлетворенности пациентов работой центра и условиями пребывания при получении процедур диализа и была получена высокая оценка по ряду факторов, отражающих качество и уровень медицинского обслуживания в центре.

Выводы

Таким образом, мониторинг удовлетворенности пациентов результатами лечения позволяет определить основные направления совершенствования доступности и качества гемодиализной помощи на уровне отдельной медицинской организации, а также помогает принять соответствующие управленческие решения для повышения уровня качества медицинского обслуживания в центре диализа.

Авторы не имеют конфликта интересов

The authors declare no conflict of interests

Список литературы

1. *Ибрагимов А.И., Загоруйченко А.А., Акчурин М.Р., Котенко О.Н.* Социологическая оценка изучения мнения пациентов об организации медицинской помощи в центрах диализного лечения // Роль здравоохранения в охране общественного здоровья: Мат. межд. научно-практ. конф., Москва. // Бюлл. Национального НИИ общественного здоровья им. Н.А. Семашко, 2017. Вып. 4 С.50-55.

Ibragimov A.I., Zagorujchenko A.A., Akchurin M.R., Kotenko O.N. Sociologicheskaja ocenka izucheniya mneniya pacientov ob organizacii medicinskoj pomoshhi v centrah dializnogo lechenija // Rol' zdavoohraneniya v ohrane obshhestvennogo zdorov'ja: Mat. mezhd. nauchno-prakt. konf., Moskva. // Bjull. Nacional'nogo NII obshhestvennogo zdorov'ja im. N.A. Semashko, 2017. Vyp. 4 S.50-55.

2. *Дaugirdас Д.Т. и др. (ред.)* Руководство по гемодиализу. Тверь; 2003.

Daugirdas D.T. i dr. (red.) Rukovodstvo po gemodializu. Tver'; 2003.

3. *Решетников А.В., Ефименко С.А.* Проведение медико-социологического мониторинга; ГЭОТАР-Медиа – Москва, 2010. – 160 с.

Reshetnikov A.V., Efimenko S.A. Provedenie mediko-sociologicheskogo monitoringa; GJeOTAR-Media – Moskva, 2010. – 160 s.

4. *Серебренников В.С., Данцигер Д.Г., Разумов В.В.* Потребность и обеспеченность диализным лечением населения Юга Кузбасса. Эффективные технологии организации медицинской помощи. Новокузнецк, 2004; С.30-32.

Serebrennikov V.S., Danciger D.G., Razumov V.V. Potrebnost' i obespechennost' dializnym lecheniem naselenija Juga Kuzbassa. Jeffektivnye tehnologii organizacii medicinskoj pomoshhi. Novokuzneck, 2004; S.30-32.

5. *М.Б. Шаманский, Н.Б. Найвгозина, В.Ю. Шило* Оптимизация управления гемодиализной помощью населению с использованием медицинской информационной системы // Вестник Росздравнадзора. Вып. 4 (2010) С.59-63.

M.B. Shamanskij, N.B. Najvgozina, V.Ju. Shilo Optimizacija upravlenija gemodializnoj pomoshh'ju naseleniju s ispol'zovaniem medicinskoj informacionnoj sistemy // Vestnik Roszdravnadzora. Vyp. 4 (2010) S.59-63.

Дата получения статьи: 06.05.2018

Дата принятия к печати: 10.09.2018

Submitted: 06.05.2018

Accepted: 10.09.2018