

Грекова И. И., Покровская Н. В., Талдонова Е. А.

АНАЛИЗ НЕКОТОРЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ СРЕДНИМ МЕДИЦИНСКИМ ПЕРСОНАЛОМ В УСЛОВИЯХ СТАЦИОНАРА (ПО ДАННЫМ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ)

Аннотация: основная цель, данной статьи, определить критерии качества оказания медицинской помощи сестринской службой стационара на основании социологического опроса. Одним из критериев качества медицинской помощи является изучение мнения пациентов о сестринской деятельности.

Ключевые слова: критерии качества оказания медицинской помощи, деятельность лечебного учреждения, анкетирование, социологический исследование, общение медсестры с пациентом, информирование пациентов медицинскими сестрами.

Одним из приоритетных направлений развития здравоохранения в условиях реформирования является повышение качества медицинской помощи. В связи с этим чрезвычайно важны четкое управление производственной деятельностью медсестер, установление тесной связи вознаграждения труда с личным вкладом каждой медсестры, ее истинной квалификацией, деловыми качествами, которые должны привести к повышению эффективности и качества труда.

Цели исследования – определить критерии качества оказания медицинской помощи.

Материал и методы исследования

Исследование проводилось на базе БУМ «Областная клиническая больница» города Курска. Использовался метод социологического исследования, в котором приняли участие 90 пациентов. В специально разработанную анкету включались вопросы позволяющие оценить удовлетворенность пациентов оказанной медицинской помощью. В данном случае исходили из того, что критерий можно определить двумя способами. Первый это наличие устных и письменных жалоб на медицинского работника, отделение и больницу в целом, второй - проведение анонимного анкетирования, на основе которого возможно определение мнения пациентов о деятельности лечебного учреждения и медицинских работников

Результаты и их обсуждение

Основное количество участников исследования по возрастному составу приходится на лиц среднего возраста 41 – 50 лет – 37%, в возрасте 20-30 лет 27% пациентов, 31-40 лет 3% респондентов, 50 и более – 33%.(диаг.1) Женщины, принявшие участие в исследовании составили 50% от общего числа респондентов.

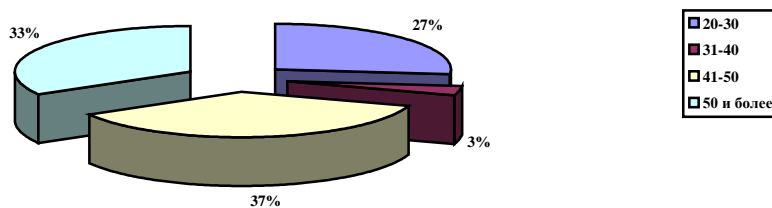


Диаграмма 1. Возраст пациентов.

Немаловажным фактором, влияющим на мнение пациентов о качестве лечения, является частота обращения в стационар за медицинской помощью. Пациент, впервые обратившийся в стационар, попадая в новые условия пребывания, зачастую не может достаточно полно оценить сложившуюся обстановку, в отличие от больных регулярно проходящих курс лечения в ЛПУ.

В результате проведенного исследования выявлено, что треть респондентов (29%) обращаются за медицинской помощью впервые, 27% однократно в 5-10 лет, 17% 1-2 раза в год и 27% раз в полгода. На наш взгляд последние две группы респондентов являются наиболее объективными экспертами, так как частота обращения за медицинской помощью у них достаточно высока. Такие пациенты в большей степени заинтересованы в улучшении качества медицинской помощи.

Одним из важнейших критериев оценки качества сестринской деятельности является мнение пациента об отношении медицинских сестер к своим профессиональным обязанностям. При исследовании данного критерия значительное число респондентов (60%) отметили, что все медицинские сестры одинаково добросовестно относятся к своим профессиональным обязанностям, 30% выделяют наличие очень ответственных сестер, и только 10% считают, что есть исключения, медицинские сестры, недобросовестно относящиеся к своей работе.

Для определения частоты контроля состояния пациента медицинской сестрой нами был задан вопрос: «Сколько раз в течение суток Ваше состояние контролировала медицинская сестра». Большинство респондентов (73%) ответили, что делали это медсестры регулярно, что является достаточно высоким показателем. В 7% случаев 3-4 раза за сутки медсестра контролировала состояние пациентов, что так же следует признать достаточным, и 20% респондентов отметили, что к ним медсестра подходила только для выполнения назначений (1-2 раза).

Основой современной сестринской деятельности является общение с пациентом. При исследовании данного показателя установлено, что только в 27% случаев медицинская сестра общается с пациентом регулярно (диагр.2). До 70% опрошенных отметили, что с ними медицинские сестры общаются редко и 3% респондентов отметили отсутствие подобного общения.

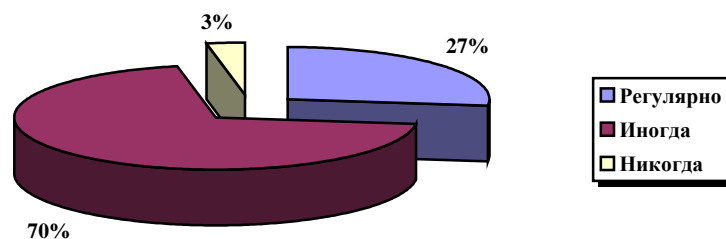


Диаграмма. 2 Частота общения медсестры с пациентом.

Объективным показателем, принятым за один из критериев оценки качества деятельности принято считать наличие устных и письменных жалоб пациентов, именно поэтому нами был задан вопрос «Возникали ли у вас конфликтные ситуации с медицинскими сестрами». Достаточно показательным является наличие только отрицательных ответов 100%.

В основе сестринского ухода лежит умение медицинской сестры обучать пациентов и их родственников особенностям самообслуживания, диеты, заболевания. В отделении кардиологии зачастую находятся пациенты с хроническими заболеваниями и умение проведения беседы по особенностям профилактики обострений и осложнений, является одной из основных обязанностей медсестры. Для определения выполнения обучающей функции сестринским персоналом мы включили в анкету вопрос о проведении бесед с пациентами (диаг.3). Более половины респондентов 57% не получали никакой информации от медицинских сестер, до трети пациентов объясняли особенности ухода, только 7 % респондентов были проинформированы по поводу диеты и 3% об особенностях заболевания.

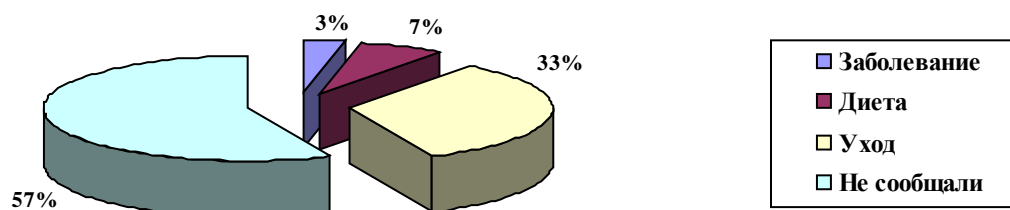


Диаграмма. 3 Информирование пациентов медсестрами отделения по различным вопросам

Учитывая, что при общении с больным медицинская сестра должна соблюдать этические нормы, обязана создавать обстановку доверия между врачом и больным, способствовать повышению авторитета врача и медицинского учреждения, нами изучены этико-деонтологические качества медицинских сестер. Следует исходить из того, что основой современного сестринского ухода является общение, умение грамотно и доступно донести до пациента необходимую информацию. Ободряющая фраза, пояснение своих действий может помочь пациенту расслабиться, проникнутся доверием к медицинскому работнику и значительно улучшить эффективность лечения. Результаты опроса показали, что более чем у половины пациентов (53%) перед манипуляцией медсестра интересуется самочувствием, что важно при введении лекарственного средства. Ответили, что действия медицинской сестры внушают уверенность, 14% опрошенных, что на наш взгляд невысокий показатель. До 23% медицинских сестёр

только объясняют пациенту, как вести себя во время выполнения процедуры, и около 10% специалистов выполняют манипуляции молча. В данном случае пациент выступает не как помощник и участник процесса, а как объект механической работы медсестры, что может значительно снизить качество оказания медицинской помощи.

Кроме вышеуказанного пациентам было предложено оценить качество работы сестринского персонала и отделения в целом (субъективно) (диаг.4). Более половины респондентов -60%, отметили хорошее качество оказываемой помощи, треть опрошенных нашла его удовлетворительным, и 7% затруднились с ответом. Что касается всей работы отделения в целом, то до 50% респондентов оценили качество деятельности отделения как очень высокое, примерно столько же отметили (47%) средний уровень и только 3% заявили о низком уровне качества работы отделения.

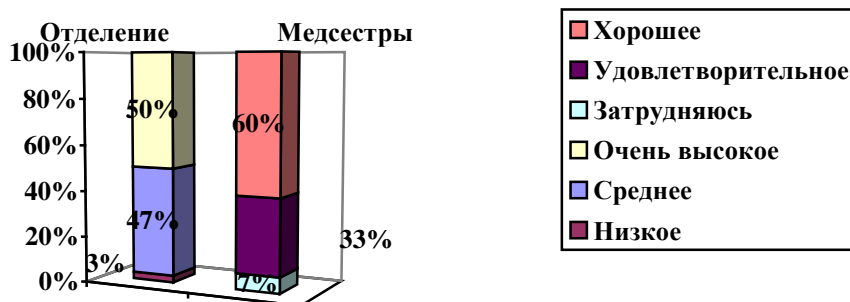


Диаграмма. 4 Оценка качества работы сестринской службы и отделения в целом

На вопрос: «Какие мероприятия могут улучшить качество сестринской помощи» более половины респондентов (53%) считают, что это повышение уровня знаний медицинских сестер (лекции, конференции, учеба), до 20% пациентов связывают улучшение сестринского обслуживания с повышением заработной платы и 27% затруднились с ответом.

Таким образом в отличии от распространённого мнения пациенты связывают улучшение качества сестринской помощи в большей степени не с материальным стимулированием, а с повышением профессионализма (учёба, повышение квалификации, самообразование).

В заключении необходимо отметить, что одним из критериев качества медицинской помощи является изучение мнения пациентов о сестринской деятельности. Оно должно отражать количественные показатели частоты контроля состояния пациента, объём его информированности медицинской сестрой, а так же оценку работы сестринской службы и отделения в целом.

Список использованной литературы

1. Косарева Н. Н. Управление сестринским персоналом как одна из составляющих качества сестринской медицинской услуги // Главная медицинская сестра. – 2008. - №3. С. 29-35
2. Страхов К. А., Рубцова О. Н., Макарова И. И., Павлюк Н. Г. Контроль и оценка качества сестринской помощи в кардиологическом отделении //

Медицинская сестра. - 2012.- №2. С. 16-19.

Сведения об авторах:

1. Грекова И. И., к.м.н., зав. отделением ОБПОУ «Курский базовый медицинский колледж», г. Курск
2. Покровская Н. В., преподаватель ОБПОУ «Курский базовый медицинский колледж», г. Курск
3. Талдонова Е. А., преподаватель ОБПОУ «Курский базовый медицинский колледж», г. Курск