УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА ПАЦИЕНТИТЕ ОТ КАЧЕСТВОТО НА СЕСТРИНСКИТЕ ГРИЖИ В БОЛНИЦАТА

Г. Чанева

Катедра "Здравни грижи", Факултет по обществено здраве, Медицински университет – София

PATIENT SATISFACTION WITH THE QUALITY OF NURSING CARE IN HOSPITAL

G. Chaneva

Department of Health Care, Faculty of Public Health, Medical University – Sofia

Резюме: *Удовлетвореността на пациентите може да бъде използвана за повишаване качеството на сестринските грижи в болничните отделения. Целта на настоящото изследване е да се установи удовлетвореността на пациентите от сестринските грижи в болницата. В изследването са включени пациенти от седем болници в страната. Удовлетвореността на участниците е изследвана с въпросник. Резултатите показват, че пациентите не са напълно удовлетворени от болничните условия, болничното хранене и взаимоотношенията медицинска сестра–пациент.*

Ключови думи: *удовлетвореност на пациентите, качество, сестрински грижи*

Адрес за кореспонденция: *Гл. ас. Галина Чанева, МБАЛ „Царица Йоанна", „Бяло море" № 8, 1527 София, e-mail: galchan@abv.bg*

Summary: *Patient satisfaction may be used to improve quality of nursing care in hospital service. The aim of this study was to determine the patient satisfaction with the nursing care in hospital. Patients from 7 hospitals in the country were included in the study. Patient satisfaction was assessed by means of a questionnaire. The results demonstrated that the patients were not completely satisfied with hospital conditions, hospital nutrition and nurse–patient relationship.*

Key words: *patient satisfaction, quality, nursing care*

Address for correspondence: *Assist. Prof. G. Chaneva, MBAL "Tsaritsa Yoanna", 8 "Byalo more" str., Bg – 1527 Sofia, e-mail: galchan@abv.bg*

ВЪВЕДЕНИЕ

Проблемът за качеството на сестринските грижи в болницата е изключително актуален поради непрекъснатото повишаване на потребностите на пациентите. Те стават все по-осведомени и търсят повече информация по отношение на болничното лечение и качеството на грижите. Рисковите ситуации, опасностите и възможностите за допълнителни увреждания от определени интервенции и лечения създават у пациентите определено мнение за болничното обслужване. Степента на неудовлетвореност на пациента ще зависи не само от важността на здравния му проблем, но и от появата на непредвидени проблеми по време на хоспитализацията.

Качеството на сестринските грижи в болницата трябва да отговаря на очакванията на пациента и на неговите потребности както по отношение на техническото изпълнение на грижите и процедурите, така и по отношение на взаимоотношенията с персонала.

Съществуват многобройни проучвания на удовлетвореността на пациентите от качеството на сестринските грижи. Редица от тях доказват, че качеството на сестринските грижи е свързано с удовлетвореността на пациентите. Attree разглежда въпроса за "добро" и "недобро" качество на грижите [3]. Brayant, Graham, Tigar, Morin и много други автори изучават удовлетвореността на пациентите в резултат на положените сестрински грижи [4, 5].

Авторският колектив на М. Попов, Б. Давидов и М. Маринов след обзор на литературата за изследване мнението на пациента от болничното обслужване прави извода, че "пациентът е субект със своите потребности, права, чувства, задоволства и недоволства" [2].

Целта на настоящото изследване е да се установи удовлетвореността на пациентите от качеството на сестринските грижи в болничните отделения по отношение на материалната база, организацията на болничното хранене и отношението на медицинските сестри към пациентите.

МАТЕРИАЛ И МЕТОДИ

Изследването включва анкета на 700 пациенти, избрани на лотариен принцип, при изписване от лечебното заведение. Проведено е през 2005 г.

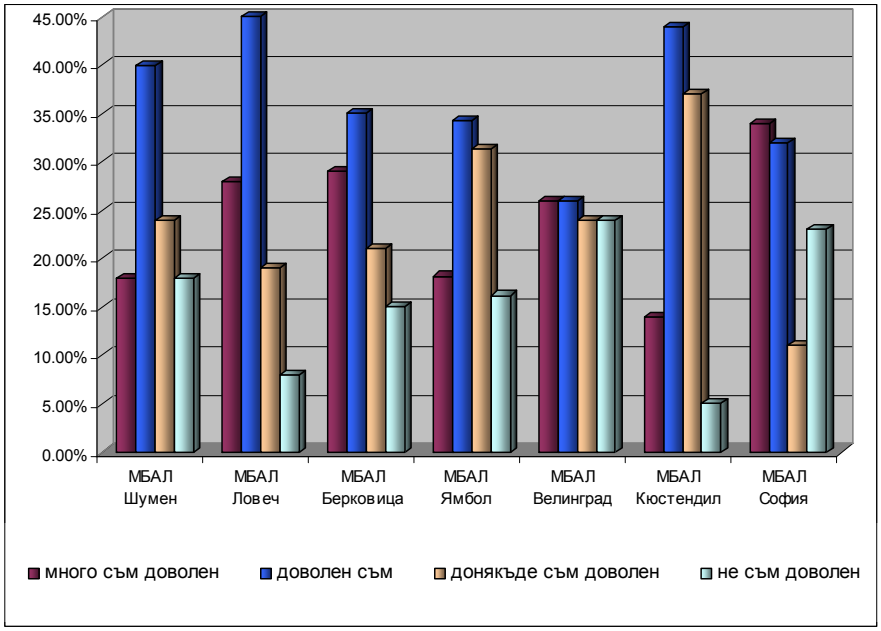
В изследването са обхванати седем болници – една университетска и по една многопрофилна болница за активно лечение от шестте икономически района на територията на страната: МБАЛ – град Шумен, МБАЛ – град Ловеч, МБАЛ – град Берковица, МБАЛ – град Ямбол, МБАЛ – град Кюстендил, МБАЛ – град Велинград, УМБАЛ "Св. Анна" – София.

РЕЗУЛТАТИ И ОБСЪЖДАНЕ

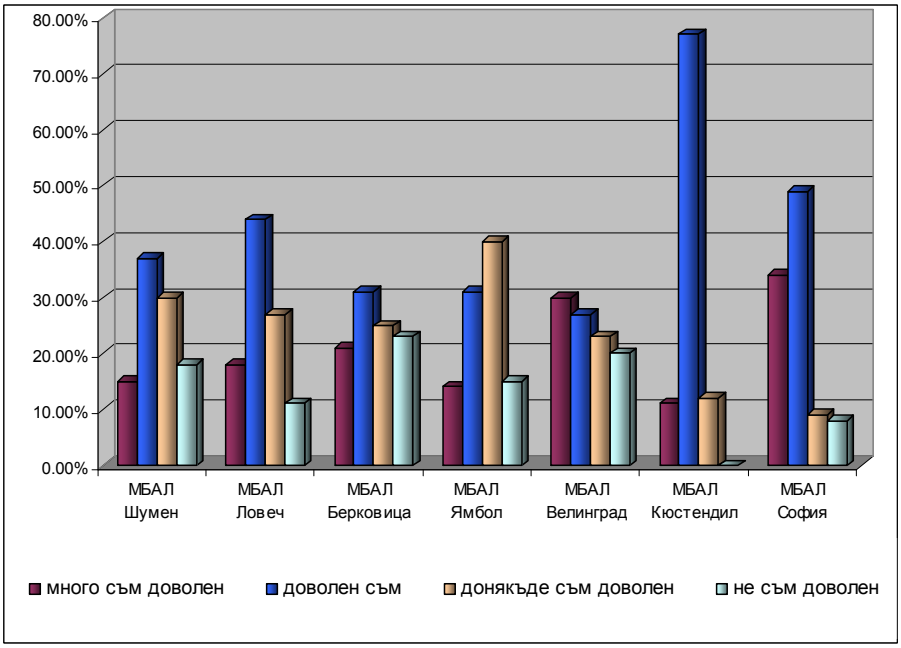
Изследването разкрива статистически значими различия в мнението на участниците в анкетата по отношение на материално-техническата осигуреност в болниците ($p < 0.001$).

Преобладават пациентите, които са доволни от болничните условия. Много доволни са анкетираните в София (34,00%), Берковица (29,00%) и Ловеч (28,00%). Повечето болници предприемат мероприятия за подобряване на болничните условия, но този процес до голяма степен зависи от финансовите средства, с които медицинското заведение разполага.

Организацията на болничното хранене има важно значение за качеството на болничните грижи. Създаването на съвременно болнично хранене трябва да бъде сред приоритетите на лечебните заведения.



Фиг. 1. Сравнение на удовлетвореността на пациентите от материалната осигуреност в болниците



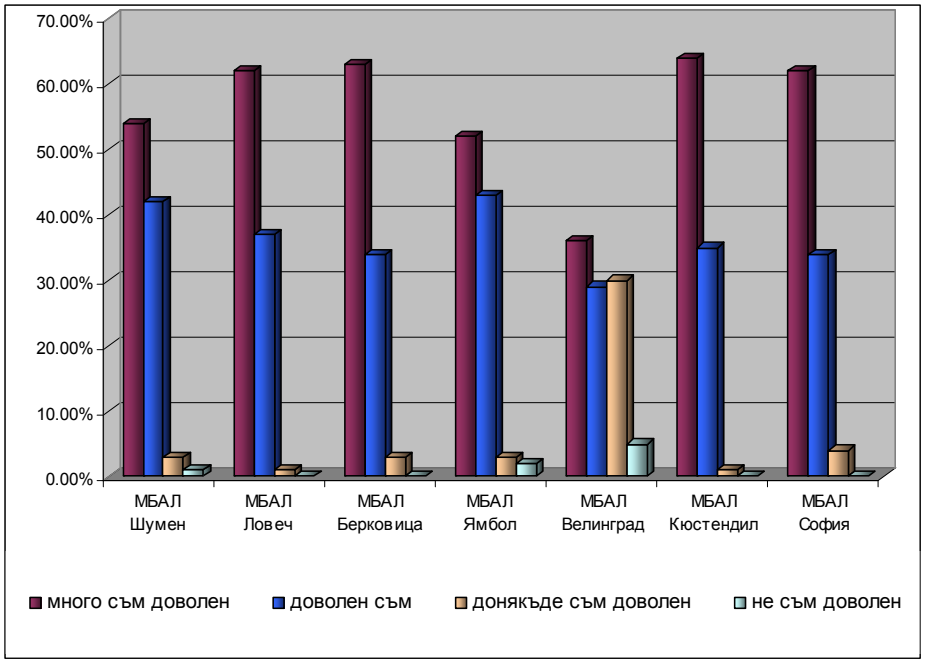
Фиг. 2. Сравнение на удовлетвореността на пациентите от организацията на болничното хранене

Статистически значими са различията в мнението на пациентите по отношение на организацията на болничното хранене ($p < 0.001$).

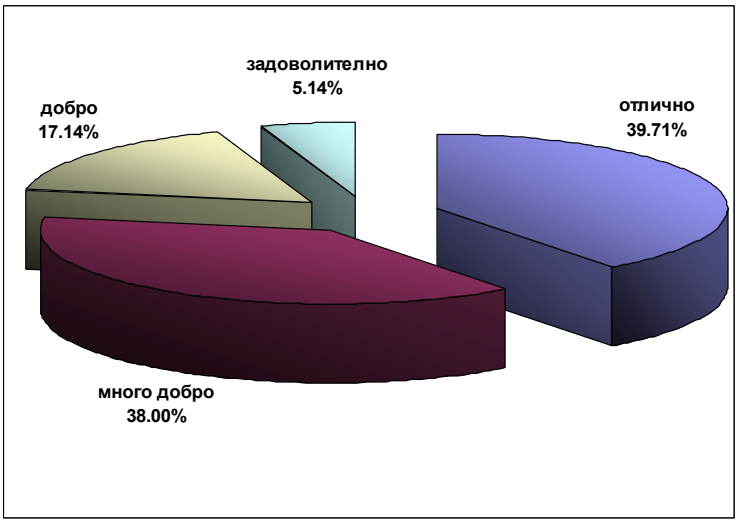
Анкетираните пациенти изразяват мнение, че са доволни от организацията на болничното хранене, като водещи са болниците в градовете Кюстендил (77,00%), София (49,00%) и Ловеч (44,00%). Болничното хранене е съществен момент от лечебния процес, но като че ли през последните години болниците отделят много повече средства за скъпи лекарства, отколкото за подобряване на количеството и качеството на храната. Съвременните тенденции за болнично хранене са да се предлага ресторантско хранене, което може да не бъде скъпоструващо, но е необходимо да се направи съответното проучване и да се насочат специализираните фирми към подобен вид дейност.

Резултатите показват статистически значими различия в мнението на пациентите относно отношението на медицинските сестри ($p < 0.001$).

Пациентите като цяло са много доволни от отношението на медицинските сестри, като на първо място са градовете Кюстендил (64,00%), Берковица (63,00%), София (62,00%) и Ловеч (62,00%). По-малко доволни са пациентите от Шумен (54,00%), Ямбол (52,00%) и Велинград (36,00%). Данните показват необходимостта от обучение на медицинските сестри относно компетенциите им за професионално отношение към пациентите.



Фиг. 3. Сравнение на удовлетвореността на пациентите от отношението на медицинските сестри в болниците



Фиг. 4. Оценка на пациентите за качеството на сестринските грижи в болницата

Почти еднакъв брой анкетирани посочват оценка "отлично" (39,71%) и оценка "много добро" (38,00%) при определяне качеството на сестринските грижи в болницата. Пациентите, които оценяват качеството като "добро", са 17,14%, а като "задоволително" – 5,14%.

Тези резултати показват, че е необходимо сериозно отношение към качеството на сестринските грижи, което от своя страна ще допринесе за повишаване на удовлетвореността на пациентите от тях.

Таблица 1. Препоръки на пациентите за подобряване на качеството

Какво според Вас би подобрило качеството на сестринските грижи в отделението?	Отн. дял (%)
Подобряване на болничните условия	71,60
Подобряване на организацията на грижите	74,00
Повишаване на професионалната квалификация на медицинските сестри	40,00
Повишаване броя на медицинските сестри	56,00
Повишаване на контрола на дейността на медицинските сестри	34,00
Подобряване на отношението към пациентите	81,00

Независимо че голяма част от пациентите посочват, че са много доволни от отношението на медицинските сестри, най-голям процент от анкетираните (81,00%) препоръчват да се подобри отношението към пациентите. На второ място се поставя подобряването на организацията на грижите, а на трето – подобряването на болничните условия.

ИЗВОДИ

Пациентите са преди всичко доволни от болничните условия и организацията на болничното хранене в изследваните болници. Необходимо е да се подобряват условията в лечебните заведения, но от особена важност е промяна в досега съществуващата организация на болничното хранене.

Пациентите като цяло са много доволни от отношението на медицинските сестри към тях, но стойностите на посочилите "много съм доволен" не надвишават 64%. Тези резултати доказват необходимостта от промяна на съществуващата практика при взаимоотношенията медицинска сестра–пациент.

Оценката на пациентите за качеството на сестринските грижи е много добро, като водеща препоръка е подобряване на отношението към пациентите и подобряване на организацията на грижите.

БИБЛИОГРАФИЯ

1. Борисов, В. Мениджмънт на качеството в здравеопазването. – В: Здравен мениджмънт. Т. I. С., Филвест, 2004, с. 243-258.
2. Попов, М., Б. Давидов и М. Маринов. Хуманизираната болница – от концепция към осъществяване. София, Фондация Отворено общество, 2000, с.13.
3. Attree, M. Patients' and relatives' experiences and perspectives of "good" and "not so good" quality care. – J. Adv. Nursing, **33**, 2001, № 4, 456-466.
4. Bryant, R., M. Graham et T. Tigar. Advanced practice nurse : a study of client satisfaction. – J. Am. Acad. Nurs. Practice, **14**, 2002, № 2, 88-92.
5. Morin, D. Mesure de resultats en soins infirmiers: satisfaction des usagers. – Res. Soins Infirm., **58**, 1999, 95-102.

Постъпила – 8 януари 2008 г.