УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПАЦИЕНТИТЕ ОТ БОЛНИЧНОТО ОБСУЖВАНЕ КАТО ПОКАЗАТЕЛ ЗА КАЧЕСТВО

И. Милушев, К. Богданова, Ст. Георгиева и Г. Чанева

Катедра „Здравни грижи“, ФОЗ, МУ – София

THE PATIENTS' SATISFACTION WITH HOSPITAL CARE AS A QUALITY PARAMETER

I. Milushev, K. Bogdanova, St. Georgieva and G. Chaneva

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

Резюме. *Пациентите играят важна роля за подобряване на качеството чрез своите изисквания и поведение, чрез оценките си за качеството и активното си участие в лечебния процес. Целта на настоящото проучване е да се установи удовлетвореността на пациентите от качеството на предоставените здравни услуги в структурите на МБАЛ „Токуда“ – София, като са анкетирани 600 пациенти през периода 2015-2016 г. Обработката на данните от изследването показа, че пациентите са значително по-удовлетворени от организацията на приема в болницата, от отношението на персонала и от извършваните грижи, манипулации и процедури, докато удовлетвореността им от болничната хигиена и хранене е по-ниска.*

Ключови думи: *качество, болница, удовлетвореност, пациент*

Abstract. *Patients play an important role in improving quality through their requirements and behavior, their assessments of the quality and active participation in the healing process. The aim of this study was to determine the patients' satisfaction with the quality of provided health services in the structures of the „Tokuda Hospital“ Sofia, with 600 patients interviewed in 2015-2016. The patients are significantly more satisfied with the organization of admission in hospital, the attitude of the staff and performed care treatments and procedures and are less satisfied with hospital hygiene and nutrition.*

Key words: *quality, hospital, satisfaction, patient*

Въведение

Проблемът за качеството в сферата на здравеопазването придобива актуално значение и непрекъснато се изостря не само вследствие на бързото развитие на медицинската наука и практика, но и поради нарастването на здравната култура на пациентите, които имат все по-високи очаквания и са по-критични относно болничния престой. Качествена здравна услуга е тази, която предоставя на всеки пациент достатъчен обем медицински дейности, осигуряващи възможно най-добър здравен резултат.

Обслужването на пациентите е свързано с по-голяма ангажираност, отговорност и качествени здравни грижи. Предоставянето на качествена медицинска помощ на населението е една от основните цели в управлението на здравеопазната система.

Услугите по осигуряване на качеството в болниците служат като управленски инструмент, за да се гарантира увереността на болницата в способността ѝ да изпълнява изискванията на пациентите, персонала и другите заинтересовани страни. За осигуряване на качеството е необходимо да се предоставят адекватни възможности, така че болничните услуги да удовлетворят зададените изисквания за качествено обслужване. Пациентите играят важна роля за подобряване

на качеството чрез своите изисквания и поведение, чрез своите оценки за качеството и с активното си участие в лечебния процес.

Целта на настоящото проучване е да се установи удовлетвореността на пациентите от качеството на предоставените здравни услуги в структурите на МБАЛ „Токуда“ – София.

Материал и методи

Проведено е анонимно анкетно проучване, обхващащо 600 пациенти, постъпили за лечение в клиниките и отделенията на МБАЛ „Токуда“ – София през последните три месеца на 2015 г. и първите три месеца на 2016 г. Анкетните карти са предоставени на пациентите в деня преди тяхното изписване от болницата. Извършен е анализ и математико-статистическа обработка на резултатите от анкетирането на пациентите.

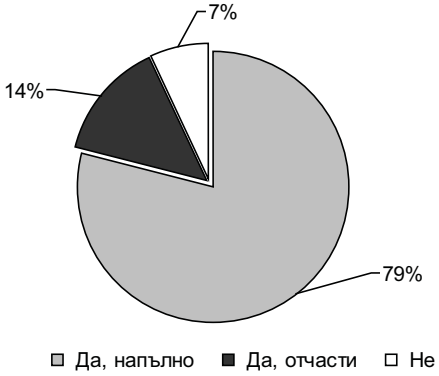
Резултати и обсъждане

Пациентите като цяло са удовлетворени от създадената организация по приема в болницата. Част от анкетираните – 28,00%, категорично са неудовлетворени, а като причина посочват големия обем документация, който е необходимо да бъде попълнен. Част от пациентите са хора в напреднала възраст и им е трудно да се справят с попълването на толкова много документи. Приемането на болните се осъществява в специално обособени приемни кабинети, където се предоставя необходимата за пациентите информация.

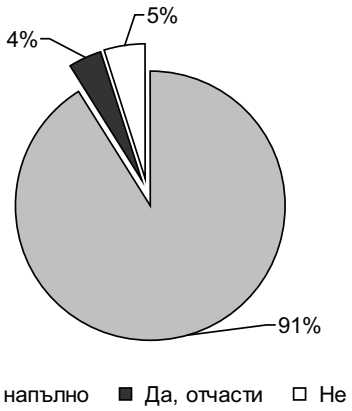
Отношението на професионалистите по здравни грижи към пациентите е основен показател за добро качество на болничните грижи. По-голямата част от анкетираните пациенти (79%) посочват, че са напълно удовлетворени от отношението на професионалистите по здравни грижи. Пациентите, които са посочили отговор „Да, отчасти“ са 14%, а отрицателен отговор дават 7%.

В болницата се работи при голяма натовареност на персонала и разнообразна патология, но тези резултати показват, че към пациентите съществува професионално и етично отношение, но изискванията не на всички пациентите са удовлетворени.

Времетраенето на хоспитализацията е твърде кратко за създаването на по-трайни взаимоотношения, а също така и състоянието на болните често пъти възпрепятства нормалната комуникация, но пациентите имат възможност да направят преценка за отношението на персонала към техните проблеми, което е от съществено значение за качеството на здравното обслужване.



Фиг. 1. *Удовлетвореност на пациентите от отношението на професионалистите по здравни грижи*

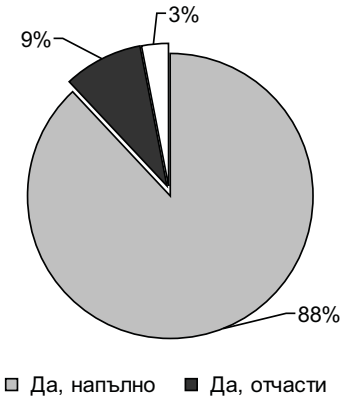


Фиг. 2. *Удовлетвореност на пациентите от получената информация*

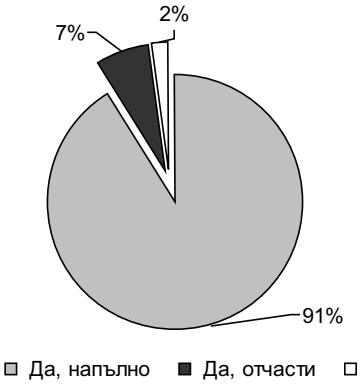
Почти всички пациенти – 95,00%, са доволни от информацията, която получават, но една малка част – 5,00%, отговарят отрицателно на поставения въпрос. Трябва да се има предвид, че част от пациентите са болни и възрастни хора, които не винаги успяват да разберат естеството на получената информацията. Като се прибавят и страхът, и болката, неизвестността, използваната терминология, понякога пациентите не разбират голяма част от информацията.

От анализа на данните става ясно, че 97,00% от анкетираните пациенти са напълно или отчасти доволни от качеството на

предоставените им грижи (процедури, манипулации). Съществува обаче и малка част – 3,00%, според които качеството на представените грижи е незадоволително. Това мнение на пациентите доказва авторитета на лечебното заведение като водеща структура на национално ниво. Високата квалификация на лекарите и професионалистите по здравни грижи, комфортните условия и модерното оборудване са фундаменталните предпоставки за извършването на редица високоспециализирани и авангардни процедури.

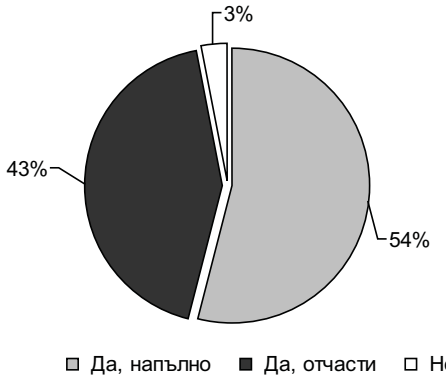


Фиг. 3. *Удовлетвореност на пациентите от качеството на предоставените грижи (процедури, манипулации)*



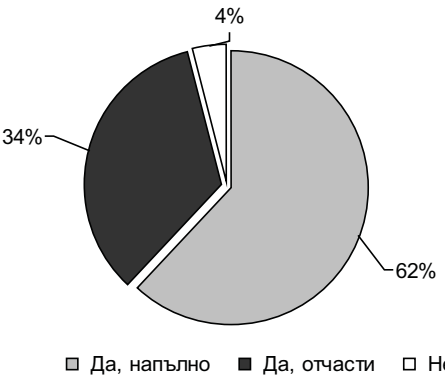
Фиг. 4. *Удовлетвореност на пациентите от болничните условия*

Почти всички пациенти са напълно удовлетворени от болничните условия – 91,00%, недоволните са едва 2,00%. Болница „Токуда“ е построена през 2006 г., като същата година е удостоена с престижното отличие „Сграда на годината“ заради съвременния дизайн и проект с мисъл за удобството на пациентите и на работещите в него. Болницата е в много добро общо състояние, като добавим и това, че всеки пациент има възможност за избор на самостоятелна стая с индивидуален сестрински пост, телевизор и интернет, уникални бани и зимна градина във всяко отделение. Малкият процент на недоволство би могъл да се обясни, с големите очаквания на пациентите.



Фиг. 5. *Удовлетвореност на пациентите от болничното хранене*

Пациентите като цяло са доволни от храната в болницата, независимо, че една малка част – 3,00%, категорично посочват неудовлетворението си по този показател, както и голям брой пациенти (43,00%) са само „отчасти“ удовлетворени. Трябва да се отбележи, че голяма част от хоспитализираните по време на престоя си в болницата, а и след изписването им се налага да спазват определен диетичен режим. Спазването на такъв хранителен режим нарушава навиците в храненето на пациента и режимът се приема с нежелание, което би могло да обясни негативните резултати.



Фиг. 6. *Оценка на хигиената в болницата*

Напълно удовлетворени от болничната хигиената са 62,00% от анкетираните, отчасти са удовлетворени 34,00%, а неудовлетворените са 4,00%. Тези резултати определено показват, че анкетираните имат съмнения по отношение на болничната хигиена. Преминаването на много пациенти през болничните отделения изисква спазването на въведените правила за превенция на вътреболничните инфекции. На пациентите е необходимо да се предоставя повече информация по отношение на ефективността на използваните дезинфектанти, както и за планираните и извършвани дейности по болнична хигиена.

Изводи

Пациентите, които са постъпили за лечение в МБАЛ „Токуда“ – София, са преди всичко удовлетворени от качеството на извършваните процедури, манипулации и грижи. Значителна част от тях са удовлетворени от отношението на персонала, от създадената организация за прием в болницата, от предоставената им информация, както и от болничните условия. Пациентите посочват, че те са по-малко удовлетворени от болничната хигиена и болничното хранене. Това са основни болнични услуги, които е необходимо да се променят, така че да отговарят на изискванията на пациентите.

Библиография

1. Чанева, Г., Проблеми на качеството на сестринските грижи в болничните отделения, Сестринско дело, бр.1, 2008.
2. Чанева, Г., Качество на сестринските грижи като приоритет, Изд.“ Артик 2001“, София, 2008.
3. Чанева, Г., Болнични условия и качество на грижите, Здравен мениджмънт, 2007, бр. 6.
4. Чанева, Г., Пациентите за качеството на болничните грижи, Социална медицина, бр.4, 2007.
5. Чанева Г. Удовлетвореност на пациентите от качеството на сестринските грижи в болницата. БМЖ, 2008, 2(1):61-64.
6. Stanton MW, Rutherford MK. Hospital nurse staffing and quality of care. Rockville (MD): Agensy for Healthcare Research and Quality. Research in Action, 2004 March, № 14. AHRQ Pub. № 04-0029. Avalible at: https://archive.ahrq.gov/reserch/findings/factsheets/services/nursestaffing/nursestaff.pdf.

✉ *Адрес за кореспонденция:*

Ивайло Милушев
Докторант в катедра „Здравни грижи“
Факултет по обществено здраве
Медицински университет
ул. „Бяло море“ № 8
1527 София
e-mail: ivaylo27@abv.bg