

УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА ПАЦИЕНТИТЕ ОТ КАЧЕСТВОТО НА ЗДРАВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В КЛИНИКА ПО УРОЛОГИЯ НА УМБАЛ „АЛЕКСАНДРОВСКА” – СОФИЯ

Н. ВАСИЛЕВА И И. СТАМБОЛОВА

Факултет „Обществено здраве”, Медицински университет – София

PATIENTS' SATISFACTION WITH THE QUALITY OF HEALTH CARE DELIVERY AT THE CLINIC OF UROLOGY, "ALEXANDROVSKA" UNIVERSITY MULTIPROFILE HOSPITAL FOR ACTIVE TREATMENT – SOFIA

N. VASILEVA AND I. STAMBOLOVA

Faculty of Public Health, Medical University – Sofia

Резюме. Удовлетвореността на пациентите от качеството на грижите по време на тяхната хоспитализация е съществен критерий при определяне качеството на оказаната медицинска помощ като цяло в лечебното заведение. В статията е представен анализа на собствено социологическо проучване, проведено със 152 лица в периода декември-януари 2010/2011 година чрез пряка, анонимна анкета.

Ключови думи: качество, здравни грижи, удовлетвореност, пациенти

Summary. Patients' satisfaction with the quality of health care delivery during their hospitalization is an important criterion for determining the quality of medical assistance provided by the hospital. The analysis of an original sociologic study, conducted in December-January 2010/2011 in 152 patients, by using a direct, anonymous inquiry is presented in this article.

Key words: quality, health care, satisfaction, patients

Оценката на удовлетвореността на пациентите от полученото здравно обслужване има за цел да определи нивото на качество на предоставяните грижи, да поддържа и подобрява това ниво, да повишава ефективността и да подобрява рентабилността на използваните ресурси, както и да съдейства за повишаване на професионалната компетентност на болничния персонал.

Пациентите и тяхната удовлетвореност от грижите са основен измерител на качеството. Те нямат необходимата компетентност да преценяват лечебно-диагностичния процес и грижите по същество, но винаги могат да оценят отношението към тях, към тяхното състояние, към техните проблеми и желанието на лекаря и сестрата да им помогнат.

Болничната среда е съществен фактор за осигуряване на качествени здравни грижи. Тя трябва да отговаря на определени

изисквания за болнична хигиена, но трябва да осигурява комфорт и уют за пациента.

Изучаването и изследването по въпросите на качеството на сестринските грижи създава възможности за тяхното оценяване и подобряване. Те са актуален аспект на здравното обслужване и неговото качество понастоящем.

ЦЕЛ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО

Целта на настоящото изследване е да се проучи удовлетвореността на пациентите от качеството на предоставената медицинска помощ в УМБАЛ “Александровска”, Клиника по урология.

МАТЕРИАЛ И МЕТОДИ

Проведено е емпирично социологическо проучване чрез индивидуална анонимна анкета в болнични условия.

Проучването е направено през периода декември-януари 2010/2011 и обхваща 152 изследвани лица, групирани по пол, възраст, местоживеене, по начин на постъпване (спешно, планово).

Анкетната карта съдържа 22 въпроса и е разработена специално за целта.

РЕЗУЛТАТИ И ОБСЪЖДАНЕ

Разпределението на респондентите по пол е почти поравно (54.6% мъже и 45.4% жени). От тях 91.4% са от София, а останалите от страната. Възрастовото разпределение на анкетираните лица показва, че 69.1% са в активна трудоспособна възраст от 21 до 60 години. От всички анкетирани най-голям е дялът на пациентите, които по собствено желание са се насочили към тази болница за хоспитализация въпреки големия избор, който предоставя столицата.

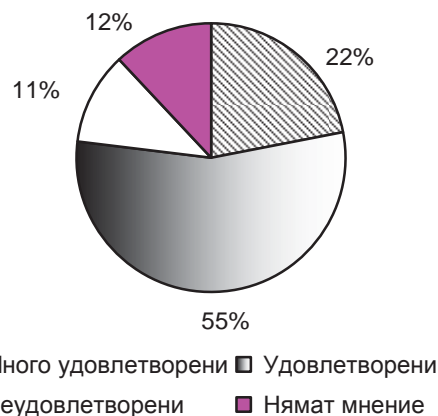
Удовлетвореността на пациентите от приема в клиниката произтича най-вече от достатъчната и поднесена на достъпен език информация за заболяването им и предстоящите лечебно-диагностични процедури. Вежливостта на медицинската сестра и нейната експедитивност при организиране на консултациите и изследванията на пациента също влияе на позитивната оценка на приема. При постъпването в Клиниката пациентите посочват, че медицинската сестра им се е представила и ги е запознала с вътрешния ред – 69.74%. В самата клиника под ръководството на главната и старшата сестра са изработени информационни табла за пациентите, които са поставени на видни и удобни за ползване места.

Удовлетвореността на пациентите от отношението на медицинските сестри по време на болничния им престой е висока. Така оценяват пациентите и уменията им за извършване на манипулации и грижи. Тези резултати са онагледени на фиг. 1.

Оценявайки сестринските грижи в клиниката, мнението на пациентите води до извода, че медицинските сестри работят всеотдайно и качествено.

В резултат на своя професионален опит те са развили качества и интуиция, които пациентите разбират и оценяват високо.

Техните умения по отношение на сестринската техника на манипулации и процедури, ползването на лични предпазни средства създават в пациентите чувство на сигурност и спокоен болничен престой.

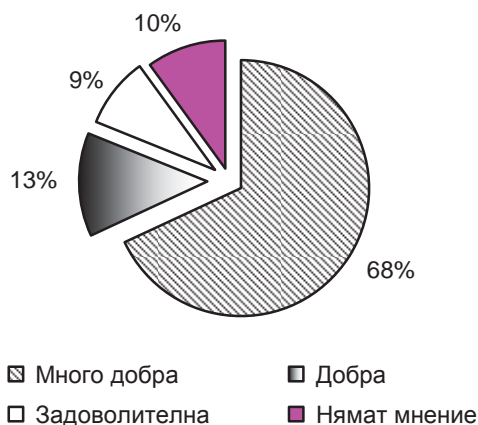


Фиг. 1. Удовлетвореност на пациентите от сестринските грижи

Състоянието на хигиената е важен фактор за сигурността на болния по време на хоспитализацията. Контролът на хигиенните мероприятия и норми се извършва от медицинските сестри и старшата медицинска сестра. Според американски изследвания чистотата и уюта на болничната среда имат и естетическо значение, също така намаляват болката и засилват доверието в лечебния процес от страна на пациента. Пациентите на Клиниката по урология оценяват болничната хигиена като много добра – 68%. В тази оценка са визирани положителните резултати от усилията на медицинските сестри и санитарите, на старшите сестри и главната медицинска сестра. През последните години претенциите на пациентите по отношение на хигиената и материалнобитовите условия в болницата непрекъснато нарастват. Ограничените материални ресурси на лечебните заведения невинаги могат да осигурят скъпи ремонти и модерно обзавеждане и големите усилия са насочени към отлична поддръжка на съществуващата база (фиг. 2).

Удовлетвореността на пациентите от състоянието на материално-техническата база на болницата показва, че 65,13% са с положителна оценка за стаята, в която са

настанени. Делът на неудовлетворените обаче не е висок и те считат, че това не би им попречило да потърсят отново лечение в болницата при необходимост. Пациентите изказват високата си удовлетвореност от лечението, което са получили, а част от тях биха препоръчали лечение в болницата на свои близки. Това означава, че пациентите неглижират битовите условия за сметка на желанието си да получат висококвалифицирана и качествена здравна помощ.

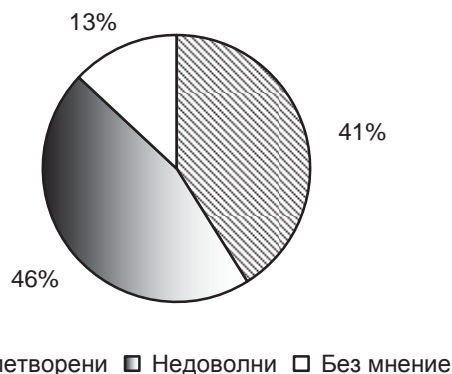


Фиг. 2. Удовлетвореност на пациентите от болничната хигиена

Болничният престой е най-съществен по отношение на проведените изследвания, консултации и лечение, но пациентите проявяват особена чувствителност по отношение на болничното хранене по време на хоспитализация. Пациентите, недоволни от храната в болницата, са 46%, а удовлетворени са по-малко от половината – 41%. Тези резултати показват характерното в последните години за всички болници в страната еднотипно хранене поради ограничен финансов ресурс, който компенсира най-вече медикаментозното лечение на пациентите (фиг. 3).

В отговор на въпроса „Бихте ли препоръчали за лечение Клиниката на Ваши близки?“ 84,87% от анкетираните са отговорили положително.

Удовлетвореността, която се подразбира от този отговор, е индиректен показател за високата оценка на качеството на здравните дейности в Клиниката въпреки наличието на проблеми от битов характер.



Фиг. 3. Удовлетворение на пациентите от болничното хранене

От всички анкетирани пациенти 119 са се възползвали от възможността да дадат препоръки. Възторг и благодарност за грижите споделят 44.5% и призовават за уважение към труда на медицинските специалисти. От останалите се изказват препоръки, които са за „подобряване на храната“, „осигуряване на удобно време и място за среща с близките им“, „намаляване броя на леглата в стаите и наличие на санитарен възел в тях“, „по-хуманно отношение на санитарите към тях“, „искане за по-подробни обяснения за контролните прегледи след изписването“. Тези препоръки са от сферата на изпълнимото и въпреки че не покриват целия диапазон от потребностите на пациентите, показват нарастващите им изисквания към качеството на получаваните здравни услуги.

Изводи

1. Получените резултати разкриват изключително високата удовлетвореност на пациентите от положените за тях здравни грижи в Клиниката. Това е резултат от успешния мениджмънт на грижите и неговата значимост за качеството на здравното обслужване в Клиниката по урология на УМБАЛ „Александровска“.

2. Хигиенно-битовите условия и материално-техническата база удовлетворяват като цяло пациентите, но са желателни определени подобрения в материално-техническата база.

Библиография

1. Борисов, В. Азбука на здравния мениджмънт. Том I. С., Филвест, 2004.
2. Основи на болничното управление, Авторски колектив – Македония прес, 2000 г.
3. Стамболова, И. и Г. Чанева. Управление на здравните грижи. С., Филвест, 2007
4. Чанева, Г. Качество на сестринските грижи като приоритет. С., Артик 2001, 2008.
5. Чобанянева, И. и А. Димова. Управление на качеството в здравеопазването. Варна, СТЕНО, 2004.
6. Brook, Rh. E. A. McGlynn et P. D. Cleary. Measuring quality of care. – N. Engl. J. Med., 1996.

✉ Адрес за кореспонденция:

Н. Василева
Факултет по обществено здраве
ул. „Бяло море“ № 8
1527 София

ИЗИСКВАНИЯ КЪМ АВТОРИТЕ

– Ръкописите се оформят като стандартни машинописни страници (30 реда, 60 знака) с **достатъчен интервал между редовете** и се предават на **магнитен носител и разпечатка**.

– **Обемът** на предлаганите публикации приблизително е до 7 ст. м. с. за оригинални статии; до 15 ст. м. с. за обзори и до 5 ст. м. с. за реферати на статии, рецензии, научни съобщения и др.

– Под имената на авторите се посочва **местоработата** им, обозначена с цифров индекс.

– Всяка статия и всеки литературен обзор са придружени от **резюме** в обем до 15 реда, в което се посочват: цел и обект на изследването, основни данни за методиката, резултати и изводи, както и от **ключови думи**.

– На **английски език** се превеждат заглавието, резюмето, ключовите думи, а имената на авторите се транскрибират.

– **Научните статии** включват обособени раздели: "Материал и методи", "Резултати", "Обсъждане" и "Изводи".

– **Библиографията** се подрежда по азбучен ред на фамилията на първия автор; източниците на кирилица предшестват тези на латиница. Изписването на всеки източник да бъде на нов ред с арабска номерация. Данните се оформят по следния начин:

• **Статии:** Автор(и). Заглавие на статията. – Заглавие на списанието (съкратено по Index Medicus), **том** (volumen), година, номер на книжката, страници (от-до). *Пример:* Yakub, Y. N., R. B. Freedman et R. C. Pabico. Renal transplantation in systemic lupus erythematosus. – Nephron, 27, 1981, № 1, 197-201.

• **Публикации от сборник:** Автор(и). Заглавие. – В: (за латиница – In:) Заглавие на сборника. Поредност на изданието, редактори. Местоиздаване (град), издателство, година на издаването, страници (от-до). *Пример:* Wilkinson, A. H. Evaluation of the transplant recipient. – In: Handbook of Kidney Transplantation. 2nd ed. G. M. Danovitch (Ed.). Boston, Little, Brown and Co., 1996, 109-122.

• **Книги:** Автор(и). Заглавие. Местоиздаване (град), издателство, година на издаването, страници (от-до). *Пример:* Шейтанов, Й. Системни васкулити. С., ЦИМ, 1997, 8-11.

Ако авторите са до трима, се изписват фамилията и инициалите на първия автор, инициалите и фамилията на останалите автори. Когато авторите са повече от трима, след името на първия се пише "и др." (за латиница – "et al."). *При цитиране на български източници да се изброяват имената на всички автори.* Позоваванията на библиографските източници в текста се правят с цифровото им обозначение в квадратни скоби.

– **Илюстративният материал** (таблицы, фигури, снимки) се представя със съответни заглавия и легенди на български език. Снимките трябва да бъдат с добро качество за възпроизвеждане.

– Всеки ръкопис се придружава от авторска декларация, че **материалът не е публикуван досега**, освен като резюме на съобщение, изнесено на научна проява.

– Заедно с предложения материал се предават име и пълен адрес с телефон и e-mail на отговорния автор за осъществяване на **контакт**.