

ОЦЕНКА ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА УСЛУГ ПАЛЛИАТИВНОЙ ПОМОЩИ ТЕРАПЕВТИЧЕСКОГО ПРОФИЛЯ

Березовский И.В., Березовская М.А.

ФГБОУ ВО Тверской государственный медицинский университет
Минздрава России

Аннотация

Статья посвящена оценке доступности и качества услуг паллиативной медицинской помощи. По данным анкетирования пациентов дана оценка своевременности госпитализации, удовлетворенности комфортностью пребывания в приемном и терапевтическом отделениях, обеспеченности медицинской организации средствами доступности медицинской помощи для лиц с ограниченными возможностями, отношения работников медицинской организации к пациенту во время пребывания в отделении.

Ключевые слова: доступность, качество, паллиативная медицинская помощь.

Summary

The article is devoted to assessing the availability and quality of palliative care services. According to the survey of patients evaluated the timeliness of hospitalization, satisfaction with comfort of staying in the reception and therapeutic departments, the provision of the hospital with facilities for access to medical care for people with disabilities, the attitude of the employees of the medical organization to the patient.

Keywords: availability, quality, palliative care.

Введение. С увеличением средней продолжительности жизни населения постоянно растет число людей, преодолевающих рубеж 65-летнего возраста. Процесс старения населения влечет за собой изменение картины заболеваемости и смертности. С проблемой старения населения в настоящее время сталкиваются многие страны, в том числе и Россия. Возрастной состав населения России характеризуется существенной диспропорцией. Ежегодно в России увеличивается индекс демографического старения. Из общей численности населения доля лиц 60 лет и старше составляет 17,7 %. Почти каждый восьмой россиянин находится в возрасте 65 лет и старше [2].

Улучшение качества жизни пациентов с хроническими прогрессирующими заболеваниями является одной из важнейших медико-социальных проблем современного здравоохранения, помочь решению которой призвана паллиативная медицина [3].

Из общего количества обращений граждан по поводу качества паллиативной помощи на ее организацию в стационаре жаловались 35,3% пациентов [1].

Цель исследования: оценить доступность и качество услуг паллиативной помощи, оказываемой в терапевтическом отделении городской больницы.

Материалы и методы: для оценки удовлетворенности качеством оказания медицинской помощи пациентам, нуждающимся в паллиативной помощи, была использована анкета, рассматривающая основные позиции данного аспекта и состоящая из 11 вопросов. При этом в выборку вошли результаты анкетирования 170 пациентов (84,2% от общего числа больных, нуждающихся в паллиативной помощи), находившихся в стационаре в период с 2017 по 2019 год.

Результаты исследования и их обсуждение. В ходе исследования установлено, что госпитализация в большинстве случаев (91,8%) осуществлена в предписанный срок, указанный в направлении на госпитализацию или по ургентным показаниям. Специально предпринятый анализ показал, что случаи отсроченной госпитализации, как правило, касались принятия самостоятельного решения пациентом (родственниками больного) в рамках решения конкретных бытовых проблем, в двух случаях смещение сроков госпитализации произошло из-за необходимости прохождения комиссии медико-социальной экспертизы, в одном случае – из-за временной утраты документа, утверждающего личность и полиса обязательного медицинского страхования. Отказов в госпитализации из-за отсутствия «свободных мест», необходимых методов инструментального и лабораторного исследования, отсутствием медикаментов выявлено не было.

Информирование о дате госпитализации в подавляющем числе случаев осуществлялось лично медицинским работником (70,0%), с оформлением направления установленного образца, указанием цели госпитализации, результатами ранее проведенных исследований, оформлением этапного эпикриза. Телефонogramмами, обычно за 2-3 дня до госпитализации оповещались родственники пациента.

Следует отметить, что лишь пятая часть (21,8%) пациентов не удовлетворены комфорностью пребывания в приемном отделении. При этом 48,6% обращали внимание на неудовлетворительное санитарное состояние приемного отделения. Данный факт объясняется тем обстоятельством, что за сутки через приемное отделение проходит около 50 пациентов, поступающих по линии скорой медицинской помощи, по направлениям поликлиник и обратившихся самостоятельно.

На неудовлетворенность отношением медицинского персонала приемного отделения обратило внимание 32,4% опрошенных. При конкретизации этих причин установлено, что большинство респондентов не смогло четко сформулировать свои претензии. На отсутствие свободных мест в холле приемного отделения пожаловались 19,0% нуждающихся в госпитализации, что могло быть связано с количеством пациентов, находившемся одновременно в приемном отделении.

Необходимо особенно отметить, что лица, нуждающиеся в оказании медицинской паллиативной помощи, в 97,0% отметили наличие пандусов, специализированных поручней, адаптированных дверных проёмов, наличие

«кресел-каталок», специальных санитарно-гигиенических помещений. У 3,0% пациентов недовольство вызвало отсутствие «сопровождающих сотрудников».

При оценке комфорта пребывания в терапевтическом отделении необходимо обратить внимание, что 86,4% пациентов были им удовлетворены. Из числа неудовлетворенных – 13,6% наиболее часто высказывались рекламации по поводу работы персонала – 52,1%, в 17,4% пациентов не устраивало санитарное состояние помещений и питание. Однако 13,1% больных предъявляли претензии по проводимому им лечению. С учетом того факта, что у некоторой части пациентов присутствуют когнитивные изменения, отсутствие критики к своему актуальному состоянию, имеется склонность к развитию дисморфофобических реакций претензионность к качеству лечения можно не рассматривать в качестве весомой составляющей лечебного процесса.

Анализ удовлетворенности работы сотрудников медицинской организации выявил, что лишь 32,4% не удовлетворены отношением во время пребывания пациента в отделении. При этом наиболее часто (у 72,7% пациентов) нарекания вызывали действия младшего медицинского персонала, реже пациенты высказывали неудовлетворенность работой медицинских сестер (23,6%). На «некачественную» работе врачей отделений терапевтического и кардиологического указали 2 пациента (3,7% от опрошенных).

В целом удовлетворенность для пациентов, нуждающихся в оказании паллиативной медицинской помощи составила 68,8%. В соответствии с «Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам на территории Тверской области медицинской помощи на 2018 год и плановый период 2019 и 2020 годов» данный показатель превысил расчетные значения в 2018 году на 12,8% (рассчитанных для всех пациентов).

Таким образом, в целом удовлетворенность у пациентов, нуждающихся в оказании паллиативной медицинской помощи, составила 68,8%, госпитализация в большинстве случаев (91,8%) осуществлена в предписанный срок. Необходимо особенно отметить, что лица, нуждающиеся в оказании медицинской паллиативной помощи, в 97,0% отметили наличие пандусов, специализированных поручней, адаптированных дверных проёмов, наличие «кресел-каталок», специальных санитарно-гигиенических помещений. У 3,0% пациентов недовольство вызвало отсутствие «сопровождающих сотрудников». Наиболее часто (у 72,7% пациентов) нарекания вызывали действия младшего медицинского персонала.

Литература

1. Березовский И. В., Березовская М. А., Красненков В. Л., Березовский А. И. Анализ причин жалоб и обращений граждан на качество оказания паллиативной медицинской помощи Медицинский дискурс: вопросы теории и практики [Текст]: материалы 7-й междунар. науч.-практ. и образоват. конф., 11 апреля 2019 г. / Твер. гос. мед. ун-т; под. общ. Ред. Е.В. Виноградовой. – Тверь: Ред.-изд. центр Твер. гос. мед. ун-та, 2019. – С. 121-127. – ISBN 978-5-83-88-0197-5 – Текст: непосредственный

2. Введенская, Е. С. Основание хосписной службы на примере создания хосписа «Дом Надежды» в городе Бразов, Румыния / Е. С. Введенская // Паллиативная медицина и реабилитация. - 2005. - № 3. - С. 24-29. – Текст: непосредственный

3. Новиков, Г. А. Современное состояние и перспективы развития паллиативной помощи в Российской Федерации / Г. А. Новиков, С. В. Рудой, М. А. Вайсман, В. В. Самойленко, Б. М. Прохоров, М. А. Ефимов // Паллиативная медицина и реабилитация. - 2008. - № 3. - С. 5-11. – Текст: непосредственный