

УДК 616.21-082:303.094

О.В. Якимець

## ОЦІНКА ПАЦІЄНТАМИ СТАЦІОНАРНОЇ ОТОЛАРИНГОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ

ДУ «Український інститут стратегічних досліджень МОЗ України», м. Київ, Україна

**Мета** – вивчити та проаналізувати оцінку пацієнтами стаціонарної отоларингологічної допомоги.

**Матеріали та методи.** Матеріалами дослідження стали результати соціологічного дослідження, яким охоплено 400 пацієнтів стаціонарних отоларингологічних відділень закладів охорони здоров'я Рівненської області. Отримані результати опрацьовано з використанням загальноприйнятих статистичних методів.

**Результати.** Наведено результати соціологічного дослідження пацієнтів стаціонарних відділень отоларингологічного профілю. Метою дослідження стало вивчення рівня оцінки якості медичної допомоги та їх рівня задоволеності нею.

**Висновки.** Встановлено низький рівень оцінки пацієнтами отоларингологічних відділень якості та задоволеності отриманою медичною допомогою.

**Ключові слова:** стаціонарна отоларингологічна допомога, пацієнти, оцінка.

### Вступ

У сучасних умовах функціонування системи охорони здоров'я важливе значення приділяється якості медичної допомоги [1, 6]. Розроблено та впроваджено в практику охорони здоров'я сучасні моделі зовнішнього та внутрішнього контролю якості медичної допомоги [2, 4, 7], але при цьому важливе місце посідає оцінка пацієнтами якості медичної допомоги [3, 5]. Це і визначило актуальність даного дослідження.

**Мета роботи** – вивчити та проаналізувати оцінку пацієнтами стаціонарної отоларингологічної допомоги.

### Матеріали та методи

Матеріалами дослідження стали результати соціологічного дослідження, яким охоплено 400 пацієнтів стаціонарних отоларингологічних відділень закладів охорони здоров'я Рівненської області. Методом соціологічного дослідження охоплені хворі, що госпіталізувалися ургентно, а також хворі, які проходили планове лікування. Анкети прорецензовані та затверджені рішенням етичної комісії ДУ «Український інститут стратегічних досліджень МОЗ України». При проведенні дослідження забезпечено збереження конфіденційності інформації про пацієнтів. Отримані результати опрацьовано з використанням загальноприйнятих статистичних методів.

### Результати дослідження та їх обговорення

На першому етапі вивчалось питання задоволеності пацієнтів діагностичним процесом в стаціонарних отоларингологічних відділеннях.

Спочатку вивчалось питання обстеження респондентів при підготовці до стаціонарного лікування. Встановлено, що 62,75±2,4% серед госпіталізованих

планово і 22,25±2,1% серед госпіталізованих ургентно були повністю або частково обстежені в поліклініці перед госпіталізацією. Далі вивчалось питання повторного обстеження в стаціонарі пацієнтів до початку лікування. З опитаних 96,50±0,9% вказали на те, що в стаціонарі проходили повторне обстеження. Достовірної різниці у відповідях пацієнтів госпіталізованих планово та ургентно не виявлено.

Встановлено, що респонденти з числа госпіталізованих планово вказали, що інформовану згоду на обстеження давали тільки 2,25±0,7%. При цьому лабораторні методи дослідження були платними для 59,75±2,5% респондентів, рентгенологічні – для 86,75±1,7%, функціональні – для 72,5±2,2%. При цьому 33,75±2,4% відмітили недодержання етичних норм, а 31,50±2,3% – санітарно-гігієнічних умов під час дослідження.

З метою вивчення задоволеності пацієнтів якістю лікування респондентам було запропоновано оцінити власний стан під час виписки як «одужання», «без змін», «погіршення». Результати самооцінки стану здоров'я під час виписки зі стаціонару вказали на таке: 85,75±1,7% респондентів відмітили позитивні зміни стану здоров'я за час лікування, які характеризувалися одужанням або поліпшенням стану, 14,25±1,7% зазначили, що проведене лікування не дало позитивного ефекту, у т.ч. 2,25±0,7% відмітили погіршення стану власного стану здоров'я. Виявлено вірогідну різницю між даними респондентів щодо оцінки кінцевого результату між госпіталізованими для одержання невідкладної та планової допомоги.

Повністю задоволені якістю медичної допомоги були 57,50% респондентів, не задоволені – 34,5±2,4%, не визначились у своєму рішенні – 8,0±1,4%. Вірогідної різниці в оцінці якості одержаної медичної допомоги залежно від статі та віку, а також місця проживання (село, місто) не встановлено.

Формування ставлення пацієнтів до якості медичної допомоги, яку вони отримали в стаціонарних відділеннях, залежало від багатьох чинників, результати вивчення яких наведено в таблиці 1.

За даними таблиці 1, більшість факторів, що негативно вплинули на оцінку якості медичної допомоги, носили організаційний характер та залежали від дотримання медичним персоналом правил етики та деонтології і прав пацієнтів.

Таблиця 1

**Чинники, що формують оцінку якості медичної допомоги (%)**

| Показник   | Так       | Ні        | Не визначилися |
|--|-----------|-----------|----------------|
| Наявність інформації про методи лікування, що використовуються в лікарні | 25,25±2,2 | 62,25±2,4 | 12,5±1,7       |
| Інформованість про стандарт лікування                                    | 10,75±1,5 | 85,0±1,8  | 4,25±1,0       |
| Доступність сучасних методів лікування                                   | 47,75±2,5 | 32,25±2,3 | 20,0±2,0       |
| Психологічна обстановка сприяє видужуванню                               | 7,75±1,3  | 78,75±2,0 | 13,5±1,7       |
| Графік прийому процедур виважений і сприяє видужуванню                   | 27,25±2,2 | 80,25±2,0 | 7,5±1,3        |
| Наявність умов для відпочинку  | 7,25±1,3  | 88,75±1,6 | 4,0±1,0        |
| Конфіденційність інформації про діагноз і методи лікування               | 32,25±2,3 | 67,50±2,3 | 0,25±0,2       |

За допомогою соціологічного дослідження визначено недоліки в організації лікувального процесу, що можна усунути відповідними управлінськими рішеннями на рівні закладу охорони здоров'я, а також проблемні питання, які потребують вирішення на галузевому рівні.

Одержані в ході дослідження дані вказали на низький рівень оцінки респондентами рівня задоволеності отриманою стаціонарною медичною допомогою, що підтверджено: задоволеністю якістю медичної допомоги – у 60,75±2,4%; відсутністю індивідуального графіку прийому процедур – у 80,25±2,0%; незабезпеченістю лікувально-охоронного режиму – у 80,75±1,7%; порушенням конфіденційності інформації 67,5±2,3%;

високим рівнем самозабезпеченості ліками (75,5±2,2%) при високій неспроможності купити необхідні ліки через високу вартість (40,5±2,5%).

Відповідно до програми дослідження вивчався стан інформованості пацієнтів стаціонарних відділень у питаннях, що стосуються діяльності медичних закладів та рівня і обсягів медичної допомоги, її якості і механізмів оплати. Результати, одержані в ході дослідження, наведено в таблиці 2.

Наведені в таблиці 2 дані вказали на те, що пацієнти стаціонарних відділень добре обізнані в таких питаннях, як умови відвідування родичами, гірше – про права та обов'язки пацієнтів, що перебувають на лікуванні в медичних закладах.

Таблиця 2

**Інформованість пацієнтів стаціонарних відділень із питань надання медичної допомоги (%)**

| № пор. | Показник   | Результат |
|--------|--|-----------|
| 1.     | Про рівень та обсяги безоплатної медичної допомоги   | 2,5±0,8   |
| 2.     | Умови одержання медичної допомоги за плату   | 6,75±1,3  |
| 3.     | Умови добровільного медичного страхування та механізм страхування                            | 12,5±1,7  |
| 4.     | Відповідність безоплатної медичної допомоги галузевим стандартам                             | -         |
| 5.     | Готельні умови та можливість їх поліпшення   | 12,5±1,7  |
| 6.     | Умови харчування   | 87,75±1,8 |
| 7.     | Умови відвідування родичами та друзями   | 81,0±2,0  |
| 8.     | Про дії та ускладнення від лікарських препаратів   | 14,0±1,7  |
| 9.     | Права та обов'язки пацієнтів закладу охорони здоров'я  | 31,25±2,3 |
| 10.    | Інформація про особистість лікуючого лікаря та його кваліфікацію                             | -         |
| 11.    | Умови вибору лікуючого лікаря  | -         |
| 12.    | Чи мали Ви доступ до медичної документації (історія хвороби)                                 | 2,75±0,8  |
| 13.    | Чи давали Ви згоду на всі медичні втручання після того, як одержали повну про них інформацію | 26,5±2,2  |
| 14.    | Бажання мати вищенаведену інформацію   | 90,5±1,5  |

Наведені дані вказали на те, що близько 10% пацієнтів володіли інформацією про організацію безпосередньо лікувального процесу, і цілком закритою для пацієнтів була офіційна інформація про особистість лікуючого лікаря, його кваліфікацію, а також умови вибору лікуючого лікаря, гарантовані чинним законодавством.

## Висновки

Встановлено низький рівень оцінки пацієнтами отоларингологічних відділень якості та задоволеності отриманою медичною допомогою.

**Перспективи подальших досліджень** пов'язані з вивченням якості надання стаціонарної отоларингологічної допомоги населенню.

## Література

1. *Вороненко Ю. В.* Методичні підходи до застосування класичних функцій управління в системі менеджменту якості медичної допомоги / Ю.В. Вороненко, В. В. Горачук, Б. П. Криштопа // Матеріали міжнародної наук.-практ. конф., присвяченої Всесвітньому дню здоров'я, м. Київ, 4–5 квітня 2013 р. // Східноєвропейський журнал громадського здоров'я. – 2013. – № 1 (21). – С. 105–106.
2. *Вороненко Ю.* Управління якістю медичної допомоги: світові та вітчизняні моделі / Юрій Вороненко, Вікторія Горачук // Східноєвропейський журнал громадського здоров'я. – 2012. – № 2–3 (18–19). – С. 64–67.
3. *Горачук В. В.* Методичні підходи до організації проведення соціологічних опитувань в закладі охорони здоров'я / Вікторія Горачук, Ніна Гойда // Матеріали міжнародної наук.-практ. конф., присвяченої Всесвітньому дню здоров'я, м. Київ, 5–6 квітня 2012 р. // Східноєвропейський журнал громадського здоров'я. – 2012. – № 1 (17). – С. 123–124.
4. *Горачук В.* Досвід проектування та реалізації процесів управління в системі якості медичної допомоги / Вікторія Горачук, Олександр Карета // Зб. наук. праць співробітників НМАПО імені П. Л. Шупика. – Київ, 2014. – Вип. 33, кн. 1. – С. 385–392.
5. *Горачук В.* Методичні підходи до визначення задоволеності пацієнтів (їх представників) медичною допомогою в закладі охорони здоров'я / Вікторія Горачук, Ніна Гойда // Современная педиатрия. – 2012. – № 1 (41). – С. 15–18.
6. *Децик О. З.* Освітній рівень керівників закладів охорони здоров'я з питань управління якістю медичної допомоги / О. З. Децик, В. В. Горачук, З. В. Лашкул // Галицький лікарський вісник. – 2013. – Т. 20, № 1, ч. 1. – С. 118–120.
7. *Криштопа Б.* Организация внутреннего аудита в системе контроля качества медицинской помощи / Борис Криштопа, Виктория Горачук // Научные ведомости Белгородского государственного университета. Серия Медицина. Фармация. – 2014. – № 4 (175), вып. 25. – С. 163–168.

Дата надходження рукопису до редакції: 19.11.2015 р.

**Оценка пациентами стационарной отоларингологической помощи**

*А.В. Якимец*

ГУ «Украинский институт стратегических исследований МЗ Украины», г. Киев, Украина

**Цель** – изучить и проанализировать оценку пациентами стационарной отоларингологической помощи.

**Материалы и методы.** Материалами исследования стали результаты социологического исследования, которым охвачено 400 пациентов стационарных отоларингологических отделений учреждений здравоохранения Ровенской области. Полученные результаты обработаны с использованием общепринятых статистических методов.

**Результаты.** Представлены результаты социологического исследования пациентов стационарных отделений отоларингологического профиля. Целью исследования было изучение уровня оценки качества медицинской помощи и их уровня удовлетворенности ею.

**Выводы.** Установлен низкий уровень оценки пациентами отоларингологических отделений качества и удовлетворенности полученной медицинской помощью.

**Ключевые слова:** стационарная отоларингологическая помощь, пациенты, оценка.

**Assessment of in-patient otolaryngological aid by the patients**

*O.V. Yakymets*

SI «Ukrainian institute of strategic researches MoH of Ukraine», Kyiv, Ukraine

**Purpose** – to study and analyze the assessment of in-patient otolaryngological aid by the patients.

**Materials and methods.** The results of sociological survey which covered 400 patients of in-patient otolaryngological departments of healthcare institutions in Rivne region were used as material of study. The results obtained were processed with the use of conventional statistical methods.

**Results.** The results of sociological research among the patients of in-patient otolaryngological departments are presented in the article. The analysis of the level of assessment of the quality of medical aid the level of patients' satisfaction with this aid was determined as the goal of study.

**Conclusions.** Low level of patients' assessment of quality and satisfaction with medical aid received in otolaryngological departments was detected.

**Key words:** in-patient otolaryngological aid, patients, assessment.

---

**Відомості про автора**

**Якимець Олександр Володимирович** – к.мед.н., пошукувач ДУ «Український інститут стратегічних досліджень МОЗ України»; пров. Волго-Донський, 3, м. Київ, 02099, Україна.