

СУБЪЕКТИВНАЯ ОЦЕНКА МАТЕРЯМИ РАБОТЫ ОТДЕЛЕНИЯ НОВОРОЖДЕННЫХ ПЕРИНАТАЛЬНОГО ЦЕНТРА

МОИСЕЕВА К.Е.

ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный педиатрический медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации, Санкт-Петербург

Аннотация

В условиях отработки пациентоориентированной модели работы системы здравоохранения, оценка удовлетворенности пациентов медицинским обслуживанием может служить ориентиром для повышения уровня качества медицинской помощи. С целью субъективной оценки работы отделения новорожденных Перинатального центра СПбГПМУ методом случайной выборки было проведено анкетирование 576 матерей. Изучение мнения женщин о деятельности медицинского персонала отделения выявило, что 22,8% респонденток указали на недостаточность уделяемого их детям времени и внимания при оценке работы врачей, а 38,8% - медицинских сестер. Отметили наличие случаев нетактичного и грубого поведения стороны врачей 8,7% матерей, а среднего медицинского персонала - 21,4% женщин. В среднем человеческие качества врачей матери оценили на $4,6 \pm 0,10$ балла, медицинских сестер - $4,2 \pm 0,09$ балла. Установлено, что были не совсем удовлетворены работой отделения новорожденных 16,9% респонденток, как правило по причине невнимательности персонала и душных палат. Тем не менее, средний балл, поставленный женщинами работе отделения в целом составил $4,4 \pm 0,11$ балла. Таким образом, несмотря на наличие отдельных недостатков в оказании медицинской помощи детям, матери довольно высоко оценили организацию работы отделения новорожденных Перинатального центра.

Ключевые слова: Перинатальный центр, медицинская помощь, новорожденные, матери, удовлетворенность

Abstract

In the context of developing a patient-oriented model of the health care system, an assessment of patient satisfaction with medical services can serve as a guideline for improving the quality of medical care. In order to subjectively evaluate the work of the neonatal unit of the Perinatal Center of Saint-Petersburg State Medical University, a random survey of 576 mothers was conducted. The study of women's opinions on the activities of the department's medical staff revealed that 22.8% of respondents indicated that their time and attention were not given to their children when evaluating the work of doctors, and 38.8% - of nurses. The presence of cases of tactless and rude behavior was noted by doctors on the side of 8.7% of mothers, and by medical personnel - 21.4% of women. On average, the human qualities of the mother's doctors were rated at 4.6 ± 0.10 points, for nurses - 4.2 ± 0.09 points. It was found that 16.9% of the respondents were not completely satisfied with the work of the neonatal unit, usually because of the carelessness of the staff and stuffy rooms. Nevertheless, the average score put by women in the work of the department as a whole was 4.4 ± 0.11

points. Thus, despite the presence of certain shortcomings in the provision of medical care to children, mothers highly appreciated the organization of work of the newborn unit of the Perinatal Center.

Keywords: perinatal center, medical care, newborns, mothers, satisfaction

Введение

В условиях отработки пациентоориентированной модели оказания медицинской помощи оценка мнения пациентов может служить ориентиром в совершенствовании деятельности системы здравоохранения [1, 2]. Результаты изучения удовлетворенности пациентов предоставляемыми медицинскими услугами достаточно точно отражают позитивные и негативные тенденции в медицинской организации и позволяют своевременно принимать корректирующие меры [3].

На сегодняшний день, когда сокращение рождаемости становится проблемой национальной безопасности государства, повышение доступности и качества медицинской помощи в организациях родовспоможения приобретает особое значение [4, 5, 6]. Таким образом, изучение мнения матерей может служить ориентиром в совершенствовании организации медицинской помощи новорожденным.

Цель исследования: изучить мнение матерей о работе отделения новорожденных Перинатального центра СПбГПМУ.

Материалы и методы исследования: Настоящее исследование было проведено на базе Перинатального центра ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный педиатрический медицинский университет» Минздрава России (далее Перинатальный центр). Субъективная оценка организации медицинской помощи новорожденным проводилась на основании изучения мнения матерей, дети которых родились в Перинатальном центре в 2019 году. С помощью специально разработанной формы «Анкета матери новорожденного ребенка» методом случайной выборки было осуществлено анонимное анкетирование 576 матерей. Средний возраст матери составил $30,1 \pm 0,12$ лет. Статистическая обработка результатов и анализ данных проведены с использованием компьютерной программ Microsoft Office Excel и программного пакета для статистического анализа, разработанного компанией StatSoft-Statistica 10.0.

Результаты исследования и их обсуждение

В конкретной медицинской организации качество медицинской помощи определяется тем, насколько она отвечает ожиданиям пациентов и является своевременной [7, 8]. Организация медицинской помощи новорожденным в учреждениях родовспоможения, к которым относится Перинатальный центр, прежде всего должна соответствовать ожиданиям матерей в отношении качества медицинского обслуживания их детей. Немаловажную роль играет соблюдение принципов деонтологии со стороны медицинского персонала.

Субъективная оценка работы врачей, оказывающих медицинскую помощь

новорожденным, выявила, что большая часть матерей полагали, что врачи уделяли ребенку достаточно времени и внимания (77,2%). Считали, что иногда уделяли недостаточно времени и внимания, хотелось бы больше 19,4% респонденток. А 3,4% женщин отметили, что врачи всегда спешили, уделяли недостаточно времени и внимания. По мнению 91,3% матерей врачи были всегда доброжелательны, тактичны. Считали, что иногда бывали нетактичны и грубы 8,7% респонденток. Оценка человеческих качеств врачей, оказывающих медицинскую помощь новорожденным, показала, что большинство матерей оценили их на «отлично» (63,1%). Поставили оценку «хорошо» 32,2%, а 4,7% женщины оценили их на «удовлетворительно». В среднем человеческие качества врача ребенка матери оценили на $4,6 \pm 0,10$ балла.

По мнению 61,2% матерей медицинские сестры уделяли их ребенку достаточно времени и внимания. Считали, что они уделяли недостаточно внимания детям, хотелось бы больше, 20,7% женщин. А 18,1% респонденток отметили, что средний медицинский персонал всегда спешил, уделял недостаточно времени и внимания. Большинство пациенток Перинатального центра считали, что медицинские сестры отделения новорожденных были всегда внимательны, тактичны (78,6%). Полагали, что медицинские сестры бывали нетактичны, иногда грубы 19,3% респонденток. А 2,1% матерей считали, они всегда были нетактичны, откровенно грубы. При оценке человеческих качеств медицинских сестер меньшее количество матерей в сравнении с врачами оценили их на «отлично» (34,3%) и большее на «хорошо» (37,3%). Оценили человеческие качества среднего медицинского персонала на «удовлетворительно» 6,3% участвовавших в анкетировании женщин, а 2,1% респонденток оценили на «неудовлетворительно». В среднем человеческие качества медицинских сестер матери оценили на $4,2 \pm 0,09$ балла.

Исследование показало, что были полностью удовлетворены работой отделения новорожденных Перинатального центра 83,1% матерей, не совсем 16,9%. Основными недостатками в работе отделения женщины, которые были не совсем удовлетворены, в большинстве случаев называли невнимательность персонала (26,6%) и душные палаты (8,3%). При оценке работы отделения новорожденных в целом, исходя из пятибалльной системы, более половины матерей поставили оценку «отлично» (55,4%), 33,7% респонденток оценили на «хорошо» и 10,9% - на «удовлетворительно». Средний балл, поставленный матерями работе отделения новорожденных в целом, составил $4,4 \pm 0,11$ балла.

Вывод: Несмотря на наличие отдельных недостатков в работе отделения новорожденных Перинатального центра, матери довольно высоко оценили организацию его работы, как в целом, так и в части деятельности медицинского персонала.

Литература:

1. Бразовская Н.Г., Деев И.А., Кобякова О.С. Пациентоориентированный подход: анализ взаимосвязи оценки пациентами результативности медицинской помощи и условий её оказания [Электронный ресурс] // Социальные аспекты

здоровья населения 2019. Т.65. № 5. URL: <http://vestnik.mednet.ru/content/view/1097/30/lang,ru/> (Дата обращения: 23.01.2020).

2. Алексеева А.В., Захаренко Г.А. Минимизация финансовых расходов на примере процессно-ориентированного метода управления в условиях диверсификации здравоохранения // *Фундаментальная наука и клиническая медицина: тезисы докладов 19th International Medical Biological Conference of Young Researchers*. Санкт-Петербург, 2016. С. 31-32.

3. Основы организации акушерско-гинекологической помощи городскому населению: учебно-методическое пособие для студентов педиатрического, лечебного, медико-профилактического факультетов и студентов магистратуры по направлению подготовки «Общественное здравоохранение» / В.К. Юрьев [и др.]. СПб.: Издательство СПбГПМУ, 2018. 59 с.

4. Александрович Ю.С., Паршин Е.В., Пшениснов К.В. Прогнозирование ранних исходов критических состояний у новорожденных // *Вестник анестезиологии и реаниматологии*. 2012. Т. 9. № 4. С. 36-42.

5. Поздние недоношенные - группа высокого риска ранних и отдаленных осложнений / Л.Н. Софронова [и др.] // *Педиатрия (Журнал им. Г.Н. Сперанского)*. 2018. Т. 97. № 1. С. 131-140.

6. Иванов Д.О. Руководство по перинатологии. СПб.: Информнавигатор, 2015. 1216 с.

7. Moiseeva K.E., Ivanov D.O., Yurev V.K., Alekseeva A.V., Glushchenko V.A., Kharbediya Sh.D. Some assessment results of the medical care for newborns // *Archivos Venezolanos de Farmacologia y Terapeutica*. 2019. Vol. 38. № 3. P. 192-195.

8. Харбедия Ш.Д., Алексеева А.В., Родин И.Н. Оценка социальной эффективности деятельности Перинатального центра в условиях мегаполиса // *Проблемы городского здравоохранения*. 2017. № 22. С. 184-187.