

**ПРОУЧВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПАЦИЕНТИТЕ С ДИАБЕТ НА
ИНСУЛИНОЛЕЧЕНИЕ ОТ КАЧЕСТВОТО НА МЕДИЦИНСКОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

Елка Владимирова, Петя Аспарухова, Галя Янкова

МУ София Филиал „Проф. д-р Иван Митев“ Враца България 3000 email: elka_vla@abv.bg

**SATISFACTION STUDY OF PATIENTS WITH DIABETES OF INSULIN THERAPY ON
THE QUALITY OF MEDICAL CARE**

Elka Vladimirova, Petya Asparuhova, Galia Yankova

MU Sofia Branch "Prof. Dr. Ivan Mitev" Vratsa Bulgaria 3000 email: elka_vla@abv.bg

Summary: One definition of quality health care is a set of symptoms, conditions and characteristics of a product or process used in the delivery of health care and fully satisfying or exceeding the expectations of a particular group of persons or an individual patient. The components include high quality - high degree of professionalism, efficient use of resources, minimal risk to the patient, patient satisfaction and positive impact on health.

The patient is most vulnerable participant in the healing process. It can be extremely satisfied with the treatment performed, but given the chronic manifestations of diabetes where the quality of life has deteriorated due to complications, the attitude may change in the negative.

The aim of this study was to investigate and analyze patient satisfaction with diabetes on insulin therapy on the quality of medical care.

Material and Methods: An survey of 163 patients with diabetes on insulin therapy hospitalized in I-st ward surgical and neurological wards of the hospital "Hristo Botev" Vratsa. The survey was conducted in January - December 2015 were used statistical methods for processing and data analysis - an alternative variance analysis.

Conclusions: Patients are satisfied with the nurses, but there is still much to be desired, both in attitude towards patients and in training.

Key words: *diabetic patients, satisfaction, attitude, training*

Въведение

Осигуряване на качествена медицинска помощ е проблем, който придоби особена актуалност в последно време, когато лечебните заведения са в конкурентни взаимоотношения при предлагане на здравни грижи.

Още през 1948 г. СЗО отразява нарастващия интерес към субективните преживявания на пациента в дефиницията си за здраве[2]. Едно от определенията за качество на здравната помощ е съвкупност от признаци, условия и свойства на даден продукт или процедура, използвани в процеса на предоставяне на здравна помощ и задоволяващи изцяло или надхвърлящи очакванията на определена група лица или индивидуален пациент[1]. Компонентите на високото качество включват – висока степен на професионализъм, ефективно използване на ресурсите, минимален риск за пациента, удовлетвореност на пациента и положително влияние върху здравето.

Основополагащо начало на науката за качеството е задоволяването на определени или предполагаеми потребности. Потребността е състояние на неудовлетвореност, изпитвано от определена личност, социална група и обществото в цялост, от което те се стремят да излязат [3,4,5]. Съвременните тенденции за качество на предлаганите продукти и услуги са насочени към удовлетворяването на нуждите на потребителите[2]. В сферата на здравеопазването това е приложимо, ако нуждите и очакванията на пациентите са известни и качеството на грижите е свързано с определени критерии.

Пациентът е най-ранимият участник в лечебния процес. Той може да е изключително доволен от проведеното лечение, но имайки предвид хроничните прояви на диабета, когато качеството на живот се влоши вследствие на усложненията, отношението може да се промени в отрицателно.

Целта на проучването е да се изследва и анализира удовлетвореността на пациентите с диабет на инсулинолечение от качеството на медицинското обслужване.

На пациентите беше предоставена възможност да направят оценка на обслужването в болничните отделения.

Материал и методи

Проведено е социологическо проучване на 163 пациенти с диабет на инсулинолечение, хоспитализирани в I вътрешно отделение, хирургично и неврологично отделения на МБАЛ „Христо Ботев” град Враца. Изследването е проведено през януари – декември 2015 г. Използвани са статистически методи за обработка и анализ на данните – алтернативен, вариационен анализ.

Резултати и обсъждане

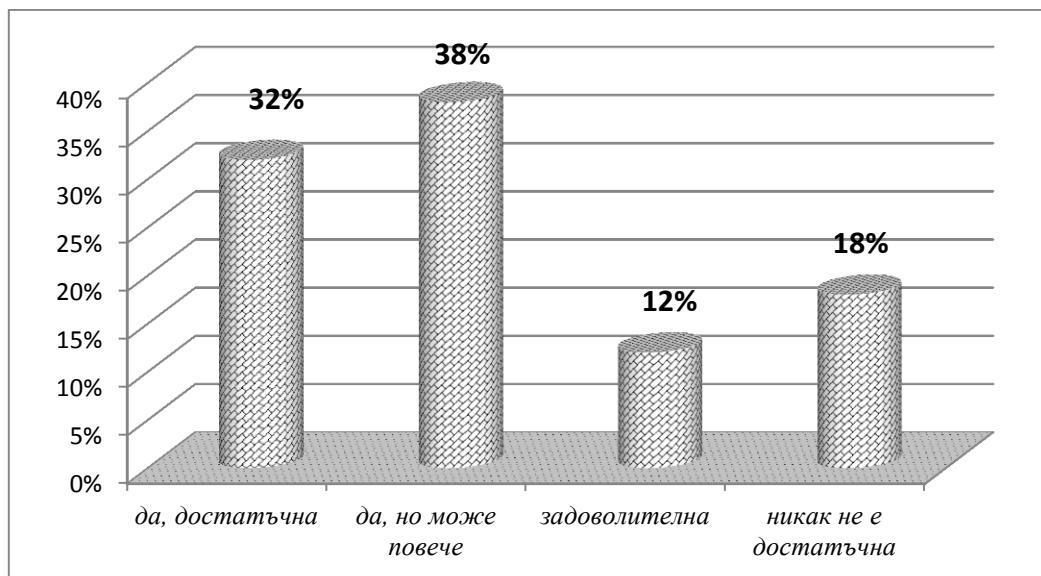
Анкетираните пациенти, участващи в проучването, са на възраст от 20г. до 72г. Преобладават мъжете - 54.35%. Относителният дял на респондентите със средно образование е 58%, около 80% са от град Враца.

Важно място в лечебния процес заемат комуникативните умения на медицинските сестри. Още в дълбока древност Хипократ е отбелязал, че словото на медицинските специалисти има терапевтично действие. Резултатите от проведеното с пациентите анкетно проучване позволиха да се направи преценка за времето, което им е отделено от медицинските сестри за разговори, свързани със заболяването(Таблица 1.).

Таблица 1. Ежедневно отделяно време за заболяването от медицинската сестра по данни на пациента.

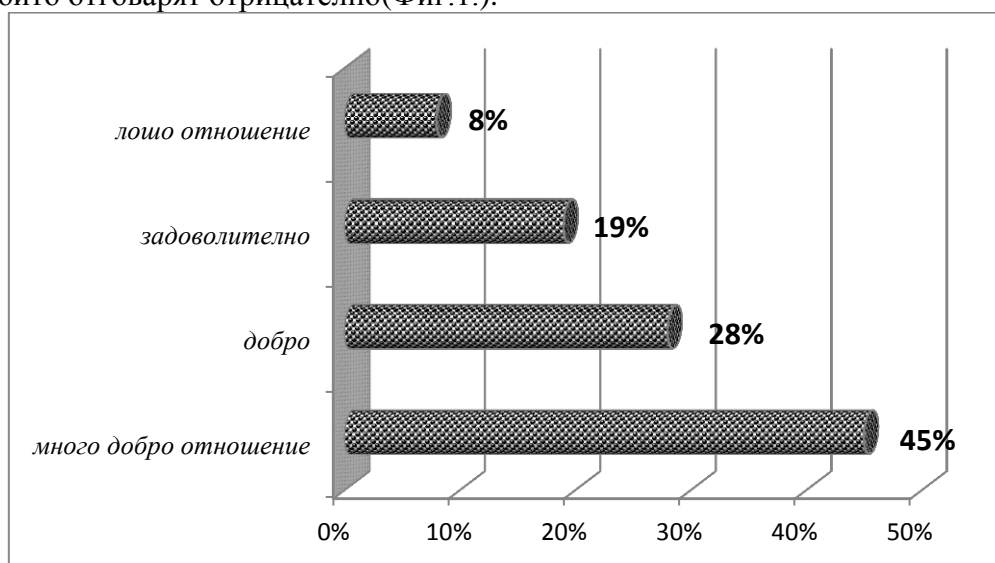
	Пациенти	
	Брой	%
5 min	42	25,77
10 min	55	33,74
15 min	28	17,18
20 min	13	7,98
25 min	10	6,13
30 min	15	9,20
Всичко	163	100

Времето отделено от медицинските сестри свързано с разясняване на здравословното състояние и лечебния режим е от съществено значение за пациентите с диабет на инсулинолечение. Информацията, от анкетирания позволява да се направи извод, че 80% от медицинските сестри ежедневно отделят време за разговори, свързани с проблеми на болния относно заболяването.



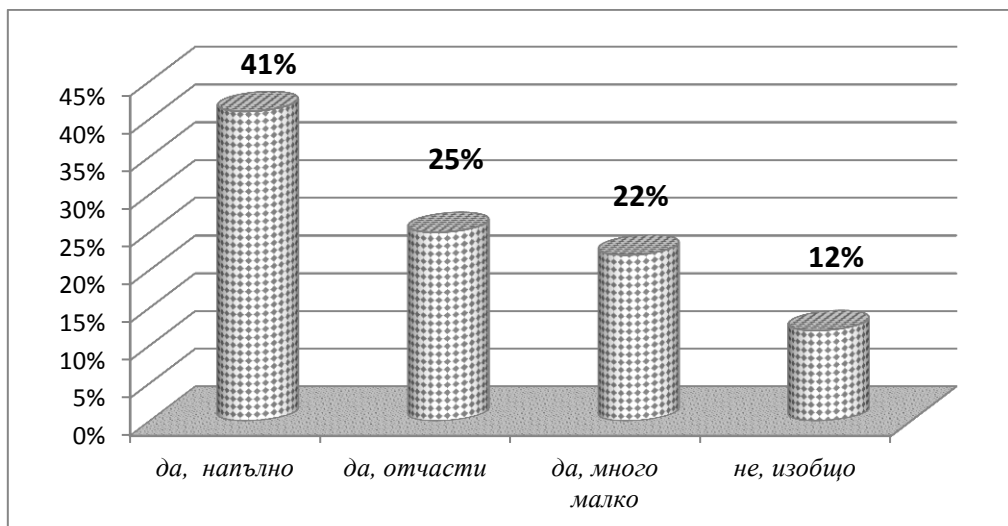
Фиг.1. Информирание на пациента от медицинската сестра за манипулации и грижи.

При извършване на манипулации и грижи, медицинската сестра трябва да обясни на пациента същността им и да получи неговото съгласие. 70% от анкетиранияте пациенти посочват, че сестрата им дава достатъчна информация, но може и повече. Не е малък дялът на тези, които отговарят отрицателно(Фиг.1.).



Фиг.2. Отношение на медицинската сестра към пациента.

Отношението на медицинската сестра към пациента влияе в значителна степен на неговото възстановяване и самочувствие. Според 73% от анкетиранияте пациенти са получавали уважение от страна на сестрата(Фиг. 2.). Медицинската сестра за пациента е авторитет, с помощта на чиито съвети и помощ той се чувства спокоен и сигурен в добрия изход на лечението.



Фиг. 3. Удовлетвореност от обучението свързано с диабета от медицинската сестра.

Оценката на удовлетвореността на пациентите от полученото здравно обучение определя нивото на качеството на предоставяне на здравните грижи. Над 40% от пациентите са удовлетворени от обучението свързано със заболяването, а ако към тях прибавим и отговорите „да, отчасти”, относителният дял достига 66% (фиг.3.). Обучението има голяма роля за възстановяването и поддържане на високо качество на живот на пациентите с диабет на инсулинолечение.

Таблица 2. Оценка на пациентите за медицинските сестри.

Оценка	Брой	%
Отзивчива	118	17,85
Внимателна	133	20,12
Любезна	105	15,89
Загрижена	98	14,83
Професионалистка	155	23,45
Немарлива	26	3,93
Безотговорна	15	2,27
Некадърна	11	1,66
Всичко	661	100

Положителната оценка на качествата на медицинските сестри е дадена от 92,14% от пациентите. Най-висока висока е оценката за техния професионализъм. Следват „внимателни” и „отзивчиви”, а с по-ниски проценти са „любезни” и „загрижени” (табл.2). Трите негативни оценки – „немарлива”, „безотговорна” и „некадърна” съставляват 7,86%. Независимо от техния малък относителен дял, будят тревога и е необходимо да се разработят мероприятия за тяхното ликвидиране.

Изводи:

Анализа на информацията, дадена от пациентите за тяхната удовлетвореност от медицинското обслужване, позволява да се направят следните изводи.

1. Времето, което отделят медицинските сестри за общуване с пациентите с диабет на инсулинолечение по здравни проблеми е недостатъчно.

2. Пациентите се нуждаят от достатъчна информация за заболяването и манипулациите, с което да се подобри качеството им на живот.
3. Според 73% от анкетиранияте пациенти са получавали уважение от страна на медицинската сестра.
4. Над 40% от пациентите са удовлетворени от обучението свързано със заболяването, но негативната оценка буди тревога – 34% и е необходимо да се вземат мерки за разрешаване на този проблем.
5. Оценката за качеството на медицинското обслужване, направена от пациентите, следва да се приеме за много добра.

Литература

1. Баташки Ил. Качество на медицинското обслужване в хирургичните звена на МБАЛ Пловдив АД. Докт. Дисерт., Пловдив, 2004,
2. Борисов, В. Мениджмънт на качеството на здравното обслужване. Въведение в здравния мениджмънт. С., 1995.
3. Добрилова П., Анализ на потребностите от сестрински грижи при пациенти с хронични заболявания, сп. Сестринско дело, бр.1, 2014, 10-15
4. Добрилова П., Р. Павлова, Й. Младенова, П. Георгиев, Качество на сестринските грижи през погледа на хронично болни пациенти, Сборник доклади, Втора национална студентска сесия „Съвременни тенденции в развитието на здравните грижи”, Плевен, 27-28.03.2014 г., 188-192
5. Добрилова П., Подходи за осигуряване на качествени сестрински грижи в здравния мениджмънт, Science & Technologies, Volume IV, Number 1, 2014: Medicine, 322-326