

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ПСИХИАТРИЧЕСКИХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В РФ.

Карпухин И.Б., Карпухина Е.В., Виноградова Ю.А., Мажухин С.А., Шепель Б.О., Алескерова Э.Э., Зыкова Е.Д., Малюгина П.Н.

В статье анализируются факторы и методы удовлетворенности оказания психиатрических услуг. Формулируются задачи, и описываются условия поиска новых подходов к повышению качества оказания медицинской помощи. Приводятся данные анкетирования, по результатам которых выявляются факторы, влияющие на удовлетворенность качеством медицинских психиатрических услуг. Описываются программы по улучшению качества помощи и жизни пациентов. Поднимаются вопросы о финансировании медицинских психиатрических учреждений, рассматриваются вопросы квалификации медицинского персонала, участие и осведомленность пациента в его лечении. Выявляется важность качества жизни и ее влияние на положительную оценку удовлетворенности.

Ключевые слова: Удовлетворенность качеством, психиатрическая помощь, анализ, методы, программы, качество психиатрической помощи, психиатрические услуги.

SATISFACTION WITH THE QUALITY OF RENDERING PSYCHIATRIC MEDICAL SERVICES IN THE RUSSIAN FEDERATION.

Karpukhin I. B., Karpukhina E. V., Vinogradova J. A., Mazhukhin S. A., Shepel B. O., Aleskerova E. E., Zykova E. D., Malyugina P.N.

The article analyzes the factors and methods of satisfaction with the provision of mental health services. The tasks are formulated, and the conditions for searching for new approaches to improving the quality of medical care are described. The data of the questionnaire are given, the results of which reveal factors influencing satisfaction with the quality of medical psychiatric services. Describes programs to improve the quality of care and patient life. Questions are raised about the financing of medical psychiatric institutions, examines the qualifications of medical personnel, patient participation and awareness in its treatment. It reveals the importance of quality of life and its impact on a positive assessment of satisfaction.

Key words: Satisfaction with quality, psychiatric care, analysis, methods, programs, quality of psychiatric care, psychiatric services.

Введение

Удовлетворенность – это состояние консенсуса, согласия, совпадения ожидаемого пациентом и реального результата лечения и взаимоотношения с персоналом. Удовлетворенность формируется на уровне эмоционального восприятия человеком своих желаний, представлений о жизни, целей, к которым он стремится, и соответствия их реальному положению вещей. В основе этого показателя лежат потребности личности и их реализация. В здравоохранении этот критерий связан с нуждами и запросами пациента (или его родственника, работника службы) в медицинской помощи, представлениями о возможной их реализации, отношением к деятельности отдельных служб или учреждения в целом. [11,13,15] Вопросы удовлетворенности оказанием медицинской помощи достаточно давно являются предметом изучения многих авторитетных ученых [1,2]. В РФ

интерес к проблеме субъективной удовлетворенности больного лечением в психиатрическом стационаре возник относительно недавно. Нельзя игнорировать неудовлетворенность пациента, так как это негативно сказывается на системе оказания психиатрических медицинских услуг. Субъективная удовлетворенность важна, так как влияет на результат и исход течения болезни. [11,13].

Были проанализированы факторы, условия и методы оценки качества психиатрических услуг в РФ и за рубежом.

Оценка качества психиатрических услуг.

Факторы, влияющие на оценку качества психиатрической помощи.

По данным приводимым в научной литературе истинная распространенность психической патологии значительно превышает уровень распространенности по данным обращаемости [4,5,6,7,8,9]. Таким образом большое количество лиц, преимущественно с непсихотическими формами расстройств, остаются без профессиональной помощи. Важным условием современной системы управления качеством в здравоохранении является участие пациентов в оценке и улучшении качества медицинской/психиатрической помощи. Не всегда и не везде учитываются данные показатели, так как врачи действуют в соответствии с лечебно-диагностическим процессом, в основе которого лежит патерналистский подход. В зарубежных же странах последние 10 лет стали учитывать мнения пациентов, а членов семей больного возвели в ранг непосредственных участников всех осуществляемых мероприятий.

Так как же пациенты и их родственники оценивают психиатрические услуги на данный момент? Есть ли различия оценок удовлетворенности между зарубежными и отечественными представителями психиатрических учреждений? На что стоит конкретно обратить внимание?

Для ответа на эти вопросы, мы использовали данные анкетирования, в результате которых было выявлено, что большинство пациентов были удовлетворены оказываемой помощью в целом. Однако, опрос выявил ряд проблем, на которые пациенты выразили недовольство, а именно: -недостаточно обоснованное их направление в учреждение той или иной организационной формы психиатрической помощи, -недифференцированное по степени тяжести совместное содержание в отделениях больниц и дневных стационаров, - плохая организация трудотерапии, - неудовлетворительное питание, - неорганизованный досуг, - дороговизна лекарств и их недостаток, -плохие санитарно-бытовые условия и т.д. Так же большой процент недовольства от пациентов возник из-за межличностных отношений в системе врач-пациент. Респонденты отмечали незаинтересованность врача в их проблеме, нежелание его сотрудничать с родственниками и принимать их в качестве

активных помощников. Пациенты не получали объяснения об их болезни, о назначенном лечении. Все эти несоответствия ожиданий респондентов относительно профессионального поведения врача негативно повлияли на оценку удовлетворенности в целом. [10,14,15]

В Кентукки был проведен опрос, в ходе которого была оценена удовлетворенность качеством медицинских психиатрических услуг. Целью исследования стало выявление факторов, которые будут положительно влиять на удовлетворенность услугами. Были использованы опросники, в которые включены следующие критерии, а именно: общая удовлетворенность, качество, доступность, участие в планировании и лечении и др. В результате было выявлено, что респонденты в целом удовлетворены услугами. В ходе анализа специалисты сформулировали критерии, которые позволят повысить удовлетворенность качеством психиатрических медицинских услуг. Одним из таких критериев стала возможность больных и их близких участвовать в планировании лечения. Подводя итоги, можно сказать, что участие пациента в его лечении положительно сказывается на его оценку. [18,19,20]

В отечественных и зарубежных исследованиях по оценке удовлетворенности медицинских психиатрических услуг были выявлены совпадения и различия. В 15 наркологических клиниках штата Айова проводились исследования с целью выявить факторы удовлетворенности. Эксперты использовали опросники, благодаря которым были получены следующие результаты: факторами, влияющими на удовлетворенность, были возможность пользоваться телефоном, удобная парковка, уютный ресепшен, профессионализм врачей, уважение к культуре пациента и его личному пространству. Анализируя отечественные работы, следует сделать вывод о том, что фактором оценки удовлетворенности стационарной психиатрической помощи является квалифицированная работа медицинского персонала, психотерапевтическая помощь, уютность палат. [12,16]

В голландских психиатрических учреждениях так же были проведены исследования. Целью стало сравнение больных с тяжелыми психическими заболеваниями и контрольной группой. Были оценены социально-демографические и клинические характеристики. Результаты исследований показали, что у больных в отличие от контрольной группы показатели социального фактора в 2,5 раза ниже, что и послужило причиной низкой удовлетворенности качеством психиатрических медицинских услуг. Из-за длительного стационарного лечения (т.е. изоляции), отсутствии самостоятельности и низким социальным контактом пациенты чувствуют себя неполноценными. [14, 15,16]

Условия и требования для достижения лучшего качества психиатрическими помощи больным с психиатрическими расстройствами.

Для достижения положительного результата в лечении психиатрических заболеваний требуется соблюдать определенные условия. Врач должен обладать не только знаниями в области психиатрии, но и суметь найти индивидуальный подход к своим пациентам, расположить к себе и тем самым наладить «обратную связь». Должен следовать современным рекомендациям по фармакотерапии и ведения больного. [11, 14, 16]

Психиатрические стационары должны соответствовать современным стандартам, медицинский персонал должен обладать определенной квалификацией. Недопустимо пренебрежительное отношение к пациентам. Примером такого некомпетентного поведения является случай, который произошел в октябре 2018 года в Челябинской области. Произошел случай издевательства младшего медицинского персонала над пациентом. Такие ситуации могут спровоцировать ожидаемые негативные последствия в виде недоверия пациентов и их близких к психиатрическим медицинским учреждениям и их деятельности.

Важно способствовать улучшению качества жизни пациентов для достижения максимально возможной адаптации в обществе.

С целью повышения качества психиатрической помощи, активно вводятся для пациентов психиатрических услуг спортивные занятия, трудовая деятельность, занятия по изобразительному искусству, художественные выставки, общение со священнослужителем. Так же, организуются праздники, клубы по интересам. Особую роль играет совместное обучение пациентов и их родных, что способствует уменьшению их социального отчуждения. Так же важно отметить, что факторами, способствующими повышению качества психиатрической помощи, является необходимость улучшения финансового и материального обеспечения психиатрических лечебных учреждений. Одним из условий повышения уровня оказания медицинской психиатрической помощи является информационно-образовательная программа для семей с психиатрическим больным. С помощью опросов и рейтинговых шкал удалось отметить, что у родственников недостаток информированности. В связи с непониманием родные совершают ошибки, которые напрямую влияют на члена семьи, больного психиатрическим заболеванием. Благодаря такой программе родственники будут знать, как распознать ранние признаки рецидива, как лечиться амбулаторно. Эффективно проводить такие семинары для борьбы с феноменом стигматизации, что не нужно опускать руки и чувствовать безнадежность перед психиатрической болезнью. Исследование показало, что важным условием в оказании медицинской психиатрической

помощи является просвещение семьи о медицинский и социальных вопросах, которые касаются психиатрии. [10,17]

Организация программ по улучшению качества психиатрической помощи в РФ.

Вводятся современные методы лечения, создаются дневные стационары, сельские кабинеты, организуются бригады, которые занимаются с больными в группах по интересам и занятиям, так же существуют выездные бригады по амбулаторной помощи больным психическими расстройствами. Реализуется программа, целью которой является уменьшение количества времени пребывания в стационаре. [3,11,15]

Примеры и результаты в Омской области:

В результате нововведений и подходов к улучшению качества оказания медицинских психиатрических услуг получили положительную динамику в лечении. Снизилось количество госпитализаций, сократилось среднее пребывание пациентов в стационаре. Выявлена тенденция к снижению первичного выхода на инвалидность, улучшилась социальная адаптация. [17]

Заключение. Удовлетворенность пациентов, их родственников является важным интегральным критерием. С учетом этого обстоятельства необходимо регулярно анализировать мнение пользователей помощи о деятельности психиатрических учреждений и качестве оказываемой в них помощи, что позволит отразить динамику их потребностей в меняющихся социально-экономических условиях. В настоящее время приложено немало усилий для улучшения качества и реализации психиатрического медицинского обслуживания, но на данном этапе этих действий недостаточно, чтобы пациенты смогли высоко оценить уровень своей удовлетворенности. Вместе с тем, анализ результатов проведенных исследований показывает, что существенное изменение качества оказываемой помощи невозможно лишь путем коррекции отдельных недостатков работы службы. Поэтому проблему улучшения качества медицинской помощи в психиатрических учреждениях необходимо решать комплексно, с учетом всех выявленных претензий ее потребителей.

Литература

1. Камаев И.А., Аль-Дараси Абдуль Салам М.А., Елина Ю.А. Удовлетворённость медицинской помощью работников многопрофильной больницы Республики. // Медицинский альманах, 2012, №5. – С. 29-32.
2. Камаев И.А., Пятилышнова О.М., Зеляева Н.В. Оценка удовлетворенности качеством медицинской услуги в условиях ОМС на этапе оказания стационарной помощи.

// Сборник материалов II международной НПК «Общественное здоровье: Правовые, экономические и организационные аспекты модернизации здравоохранения РФ». Новосибирск: Сибмедиздат НГМУ, 2010. – С. 290-292.

3. Карпенко О.А., Костюк Г.П. Региональный опыт модернизации психиатрических служб // Сборник материалов Научно-практической конференции – 2017. – С. 328

4. Карпухин И.Б. Психическое здоровье пожилого населения. // В сборнике: Старшее поколение в современной семье Нижний Новгород, 2009. С. 200-205

5. Карпухин И.Б. Психические расстройства непсихотического уровня у городского пожилого населения, не обращавшегося за психиатрической помощью. Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата медицинских наук / Казанский государственный медицинский университет. Казань, 2005. – 24 стр.

6. Карпухин И.Б. Психические расстройства непсихотического уровня у городского пожилого населения, не обращавшегося за психиатрической помощью. Диссертация на соискание ученой степени кандидата медицинских наук / ГОУВПО "Казанский государственный медицинский университет". Казань, 2005. – 165 стр.

7. Карпухин И.Б. Распространенность психопатологических расстройств среди пожилого населения Нижнего Новгорода. // Медицина в Кузбассе. 2003. № S3. С. 35-37.

8. Карпухин И.Б. Состояние психического здоровья пожилого населения. // В сборнике: Здоровье как ресурс. Материалы международной научно-практической конференции. 2010. С. 233-237.

9. Касимова Л.Н. Психическое здоровье населения крупного промышленного центра (клинико-эпидемиологические и социокультуральные аспекты). Дис. докт. мед. наук. Нижний Новгород. 2000.-404 с.

10. Линденбрaten А.Л., Ковалева В.В. Контроль качества организации медицинской помощи: современные подходы // Здравоохранение. — 2011. — № 6. — С. 55.

11. Макушкин Е.В., Пережогин Л.О. Социально-психическая помощь в детском возрасте: тренды и направления // Вопросы психического здоровья детей и подростков. 2017. - №. S2 – С. 152

12. Оценка качества жизни пациентов с шизофренией в зависимости от формы оказания психиатрической помощи / Виноградова Ю.А. [и др.] // Клинический случай: Сборник тезисов Научной Сессии молодых учёных и студентов «Медицинские этюды» (Н. Новгород, 21-22 марта 2018 г.) С. 192.

3. Семенова Н.В., Киселев А.С. Комплексная оценка субъективной удовлетворенности пациентов качеством психиатрической помощи // Вестник психотерапии. – 2011. – № 37 (42).– С. 42-50.

14. Солохина Т.А., Ястребов В.С., Шевченко Л.С. Оценка качества психиатрической помощи: технология социологического опроса пациентов, членов их семей, работников психиатрических учреждений: Методическое пособие / «Науч. центр психического здоровья» РАМН. — М.: МАКС Пресс, 2014. — 80 с.

15. Хритинин Д.Ф., Петров Д.С., Коновалов О. Е. // Медико-социальное значение информационно-образовательной работы среди родственников больных шизофренией // Российский медико-биологический вестник им. академика И.П. Павлова 2010. - № 3. - С. 85-90.

16. Цыганков Б.Д. Малыгин Я.В. Многофакторная модель удовлетворенности медицинской помощью стационарных пациентов, страдающих пограничными психиатрическими // Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины 2015. - С. 21-25

17. Шукиль Л. В., Чеперин А. И., Шеллер А. Д., Волчкова Т. Ф. Психиатрическая помощь в Омской области // Социальная и клиническая психиатрия Том: 26. – 2016. - №: 4. - С.39-49 .

18. Carlson, J. A., Sarkin, A. J., Levack, A. E., Sklar, M., Tally, S. R., Gilmer. Predictors of Consumer Satisfaction in Community Mental Health Center Services // Community Mental Health Journal, pp 454–462.

19. Koenders JF, de Mooij LD, Dekker JM, Kikkert M. Social inclusion and relationship satisfaction of patients with a severe mental illness // Int J Soc Psychiatry 2017. pp 773-781.

20. Minji Sohn, Hope Barrett, Jeffery Talbert. Cite as Predictors of Consumer Satisfaction in Community Mental Health Center Services // Community Mental Health Journal, November 2014, Volume 50, Issue 8, pp 922–925.

1 Карпухин Иван Борисович, кандидат медицинских наук, доцент кафедры психиатрии и медицинской психологии, ФГБОУ ВПО «Приволжский исследовательский медицинский университет», e-mail: karpuchin@rambler.ru

2 Карпухина Елена Владимировна, кандидат медицинских наук, доцент кафедры факультетской и поликлинической терапии, ФГБОУ ВПО «Приволжский исследовательский медицинский университет», e-mail: alenakarp@rambler.ru

3 Виноградова Юлия Андреевна, студент 6 курса лечебного факультета ФГБОУ ВПО «Приволжский исследовательский медицинский университет», e-mail: julia_sport1@icloud.com

4 Мажухин Сергей Андреевич, студент 6 курса лечебного факультета ФГБОУ ВПО «Приволжский исследовательский медицинский университет», e-mail: mazhuhin2013@yandex.ru

5 Шепель Богдан Олегович, студент 6 курса лечебного факультета ФГБОУ ВПО «Приволжский исследовательский медицинский университет», e-mail: bogdan-shepel@yandex.ru

6 Алескерова Эльнура Эхтибар Кызы, студент 6 курса лечебного факультета ФГБОУ ВПО «Приволжский исследовательский медицинский университет», e-mail: polina-m17@mail.ru

7 Зыкова Екатерина Дмитриевна, студент 5 курса лечебного факультета ФГБОУ ВПО «Приволжский исследовательский медицинский университет», e-mail: cati-angel@mail.ru

8 Малюгина Полина Николаевна, студент 5 курса лечебного факультета ФГБОУ ВПО «Приволжский исследовательский медицинский университет», e-mail: polina-m17@mail.ru
