

УДК 614.39: 614.2

СУБЪЕКТИВНАЯ ОЦЕНКА ОРГАНИЗАЦИИ И КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОТДЕЛЕНИЯ ЛУЧЕВОЙ ДИАГНОСТИКИ

©Харбедия Ш. Д., канд. мед. наук, Санкт-Петербургский государственный педиатрический медицинский университет, г. Санкт-Петербург, Россия, ozz.gpma444@mail.ru

©Алхазышвили А. В., Санкт-Петербургский государственный педиатрический медицинский университет, г. Санкт-Петербург, Россия, alkhazishvilialex@gmail.com

©Моисеева К. Е., канд. мед. наук, Санкт-Петербургский государственный педиатрический медицинский университет, г. Санкт-Петербург, Россия, karina-moiseeva@yandex.ru

©Алексеева А. В., Санкт-Петербургский государственный педиатрический медицинский университет, г. Санкт-Петербург, Россия, a.b.alekseeva@mail.ru

SUBJECTIVE ASSESSMENT OF ORGANIZATION AND QUALITY OF WORK OF DETECTION OF RAY DIAGNOSTICS

©Kharbedia Sh., M.D., Saint-Petersburg state pediatric medical University,
St. Petersburg, Russia, ozz.gpma444@mail.ru

©Alkhazishvili A., Saint-Petersburg state pediatric medical University,
St. Petersburg, Russia, alkhazishvilialex@gmail.com

©Moiseeva K., M.D., Saint-Petersburg state pediatric medical University,
St. Petersburg, Russia, karina-moiseeva@yandex.ru

©Alekseeva A., Saint-Petersburg state pediatric medical University,
St. Petersburg, Russia, a.b.alekseeva@mail.ru

Аннотация. На сегодняшний день магнитно-резонансная томография является важнейшим методом диагностики во многих областях медицины. Поэтому эффективная деятельность отделения лучевой диагностики имеет огромное значение для оптимальной работы любого многопрофильного стационара. С целью субъективной оценки организации и качества работы отделений лучевой диагностики в условиях многопрофильного стационара было проведено анонимное анкетирование 168 родителей, дети которых проходили магнитно-резонансную томографию в 2017 году. Базой исследования явилось отделение лучевой диагностики ФГБУ «Детский научно-клинический центр инфекционных болезней» Федерального медико-биологического агентства России. Несмотря на довольно высокую оценку родителями деятельности отделения, были выявлены основные недостатки в его работе.

Abstract. To date, magnetic resonance imaging is the most important diagnostic method in many fields of medicine. Therefore, the effective activity of the branch of radiation diagnostics is of great importance for the optimal operation of any multi-purpose hospital. For the purpose of subjective assessment of the organization and quality of the work of the radiation diagnosis departments in the conditions of a multi-purpose hospital, anonymous questioning of 168 parents was conducted, the children of whom underwent magnetic resonance imaging in 2017. The basis of the study was the Department of Radiation Diagnostics of the Children's Scientific and Clinical Center for Infectious Diseases of the Federal Medical and Biological Agency of Russia. Despite the parents' high appreciation of the department, the main shortcomings in its work were identified.

Ключевые слова: отделение лучевой диагностики, многопрофильный стационар, магнитно-резонансная томография, субъективная оценка, родители, качество, организация.

Keywords: department of radiation diagnostics, multi-field hospital, magnetic resonance imaging, subjective evaluation, parents, quality, organization.

Введение

Новая концепция сохранения и укрепления здоровья граждан предполагает обязательную направленность на раннюю диагностику и профилактику заболеваний. С этой целью проводится модернизация всей отрасли и в практическую медицину внедряются новые инновационные технологии [1, 2]. Согласно новым подходам, основой деятельности системы здравоохранения в Российской Федерации должны стать повышение доступности, качества и безопасности медицинской помощи и ее ориентация на пациента [4].

Согласно Федеральному закону №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21 ноября 2011 года, качество медицинской помощи определяется как совокупность характеристик, которые отражают своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата. Основными характеристиками качества являются доступность, межличностные взаимоотношения, непрерывность, безопасность и соответствие ожиданиям пациентов [3].

Одну из ведущих ролей при проведении профилактических и клинических исследований населения играют методы лучевой диагностики [5]. На сегодняшний день с помощью магнитно–резонансной томографии (МРТ) устанавливается более половины всех первичных диагнозов. Большая часть проводимых исследований в таких областях как онкология, пульмонология, хирургия, травматология, кардиология, стоматология и др. вообще невозможна без применения МРТ обследования. Исходя из значимости результатов работы отделения лучевой диагностики в деятельности любого многопрофильного стационара, субъективная оценка пациентами организации и качества работы отделений лучевой диагностики, является актуальной темой для исследования.

Материалы и методы

Исследование проводилось на базе отделения лучевой диагностики федерального государственного бюджетного учреждения «Детский научно–клинический центр инфекционных болезней» Федерального медико–биологического агентства России (ФГБУ ДНКЦИБ ФМБА России). В состав отделения лучевой диагностики входят кабинеты для выполнения различных методов лучевой диагностики и радиоизотопная лаборатория. Отделение лучевой диагностики ФГБУ ДНКЦИБ ФМБА России проводят МРТ обследования по следующим локализациям: головной мозг, сосуды шеи и головы, все отделы позвоночника, крупные суставы, стопы и кисти, мягкие ткани, брюшная полость, малый таз (мужской и женской).

С целью оценки родителями организации и качества работы отделения лучевой диагностики было проведено анкетирование 168 родителей, дети которых проходили лечение в ФГБУ ДНКЦИБ ФМБА России и которым была проведена магнитно–резонансная томография в 2017 году. Анкетирование было строго анонимным и носило добровольный характер. Исследование проводилось методом случайной выборки. Репрезентативность данной выборки была проверена по методике профессора А. М. Меркова. Оценка достоверности результатов исследования показала, ошибка в данном исследовании не должна превышать 3%.

Результаты

Исследование показало, что по полу дети распределились следующим образом: мальчиков было 53,6%, девочек — 46,4%. Оценка распределения по возрасту показала, что

большую часть детей, проходивших обследование при помощи магнитно–резонансной томографии на отделении лучевой диагностики, составляли дети в возрасте 7–14 лет (80,2%). Доля детей в возрасте 7–10 лет была 45,6%, в возрасте 11–14 лет — 34,6%, 15–17 лет — 12,4%. Наименьший удельный вес был у детей возрастной группы 3–6 лет, который составил 7,4%. Распределение детей, проходивших магнитно–резонансную томографию на отделении лучевой диагностики ФГБУ ДНКЦИБ ФМБА России, по возрасту представлено на Рисунке 1.

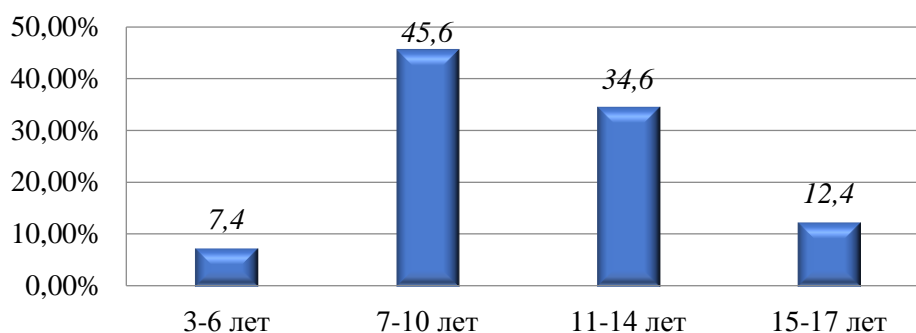


Рисунок 1. Распределение детей, проходивших магнитно–резонансную томографию на отделении лучевой диагностики, по возрасту (в %)

В ходе исследования было установлено, что чаще всего пациентов для проведения магнитно–резонансной томографии, направляют отделения нейроинфекций и патологии нервной системы, доля которых была 35,6%. Отделение медицинской реабилитации направило 23,7% детей, отделение профилактики инфекционных заболеваний и иммунодефицитных состояний — 18,1%, дифференциально–диагностическое отделение — 8,9%, отделение реанимации и интенсивной терапии — 6,9%, отделение кишечных инфекций — 4,9% и отделение анестезиологии и реанимации 1,9%.

Проведенное исследование показало, что в зависимости от места проживания родители, участвовавшие в исследовании, распределились следующим образом: из Санкт–Петербурга было 71,2% респондентов, из Ленинградской области — 22,3%, а приехавших на лечение из других регионов Российской Федерации — 6,5%. Распределение респондентов в зависимости от места жительства графически изображено на Рисунке 2.

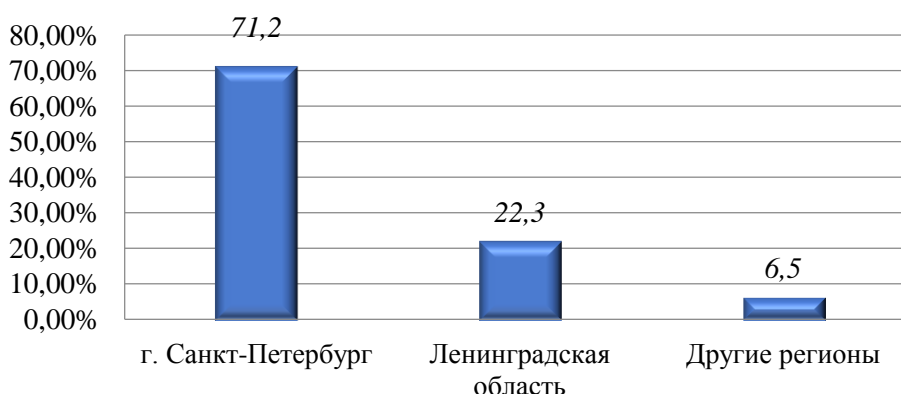


Рисунок 2. Распределение респондентов в зависимости от места жительства (в %)

Одной из важнейших характеристик качества медицинской помощи являются межличностные взаимоотношения, которые выстраиваются между медицинским персоналом лечебно–профилактических учреждений и пациентами [6]. Среди всех характеристик качества медицинской помощи эта характеристика самая чувствительная и более всего

зависит от воздействия различных внешних и внутренних факторов. Сюда можно отнести взаимоотношения между работниками системы здравоохранения и пациентами, медицинским персоналом медицинской организации и ее руководством, а также здравоохранением и населением в целом. Очень часто именно корректные взаимоотношения могут дать больному атмосферу психологического комфорта, привести к взаимному уважению и доверию, что благотворно влияет на результативность проводимого в медицинской организации лечения [7]. Для оценки данной характеристики качества в анкету был включен блок вопросов. Установлено, что отношение медицинского персонала отделения лучевой диагностики как «всегда вежливое и внимательное к пациентам» оценили 92,2% родителей, как «иногда не внимательное и не вежливое» — 7,8% респондентов.

Кроме того, была проведена оценка межличностных отношений исходя из места жительства респондента. Среди жителей Санкт–Петербурга 93,6% родителей считали, что персонал отделения лучевой диагностики ФГБУ ДНКЦИБ ФМБА России по отношению к ним был всегда вежлив и внимателен, а 6,4% родителей считали, что иногда был не вежлив и не внимателен. Среди жителей Ленинградской области меньший удельный вес оценил отношение персонала как «всегда вежливое и внимательное к пациентам» (81,6%), а большая доля среди всех участвовавших в анкетировании родителей указали, что отношение было «иногда не внимательное и не вежливое» (18,4%). Среди родителей из других регионов 85,3% полагали, что отношение медицинского персонала к пациентам было всегда вежливым и внимательным, а 14,7% считали, что не всегда медицинские работники были вежливые и внимательные. Обращает внимание, что никто из респондентов не указал, что сотрудники отделения позволяли себе грубость и невнимательность. Оценка, данная родителями отношению персонала отделения лучевой диагностики к пациентам представлена на Рисунке 3.

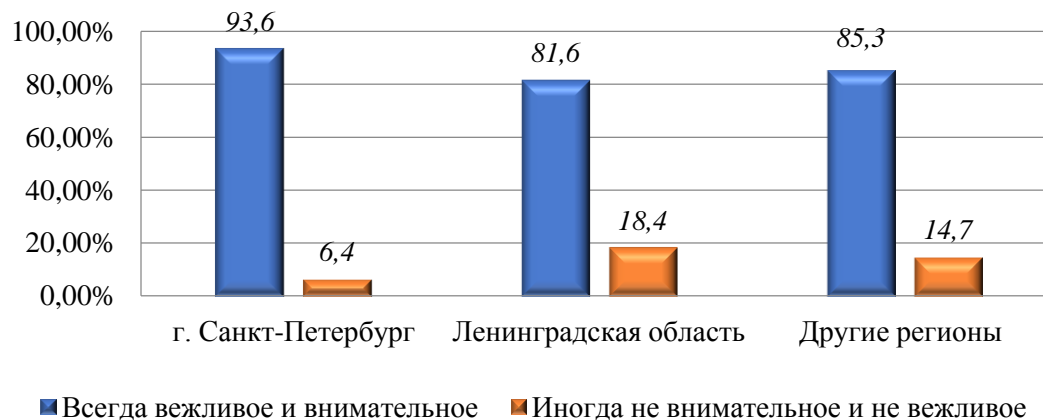


Рисунок 3. Оценка родителями отношения персонала отделения лучевой диагностики к пациентам в зависимости от места жительства (в %)

Родителям было предложено поставить балльную оценку человеческим качествам сотрудников отделения лучевой диагностики ФГБУ ДНКЦИБ ФМБА России. Большая часть родителей «человеческим качествам работников отделения» поставила оценку «отлично» (90,5%), 6,5% — «хорошо» и 3,0% — «удовлетворительно». Средний балл, поставленный родителями, был $4,7 \pm 0,09$ балла.

В ходе исследования было изучено влияние места проживания респондентов на оценку человеческих качеств медицинского персонала в баллах. Из родителей, проживающих в Санкт–Петербурге, 86,8% поставили «отлично», 4,6% — «хорошо» и 1,6% — «удовлетворительно». Среди родителей из Ленинградской области на оценку «отлично» оценили 90,3% респондентов, на «хорошо» — 7,3%, на «удовлетворительно» — 2,4%. Среди

родителей, проживающих в других регионах, 93,8% респондентов считали, что человеческие качества медицинского персонала соответствуют оценке «отлично», 9,8% — оценке «хорошо», 3,4% — оценке «удовлетворительно».

Средний балл, который поставили родители из Санкт–Петербурга человеческим качествам медицинского персонала отделения лучевой диагностики, составил $4,8 \pm 0,09$ баллов, родители из Ленинградской области — $4,7 \pm 0,08$ баллов, родители из других регионов — $4,6 \pm 0,08$ балла. Оценка достоверности результатов, показала, что статистически достоверной разницы между полученными показателями нет. Графически оценка человеческих качеств медицинского персонала отделения лучевой диагностики в баллах представлена на Рисунке 4.



Рисунок 4. Оценка человеческих качеств медицинского персонала отделения лучевой диагностики (в баллах)

Оценка родителями времени ожидания проведения назначенной магнитно–резонансной томографии показала, что 51,1% детей она была сделана в день назначения, 41,7% — следующий день, а 7,2% — через 2 дня после назначения. В среднем время ожидания магнитно–резонансной томографии составило $0,7 \pm 0,1$ дней.

Оценка родителями времени ожидания начала непосредственно самого проведения магнитно–резонансного обследования позволила установить, что ожидали не более 5 минут — 75,4% респондентов, 5–15 минут — 20,1% и до 30 минут — 4,5%. В среднем время ожидания магнитно–резонансного обследования было $6,4 \pm 0,1$ минуты.

Анонимное анкетирование позволило оценить работу отделения лучевой диагностики ФГБУ ДНКЦИБ ФМБА России в целом. Выявлено, что 92,9% родителей поставили работе отделения оценку «отлично», 5,2% — «хорошо», а 1,9% — «удовлетворительно». Средний балл, поставленный родителями, работе отделения в целом составил $4,8 \pm 0,08$ балла.

Изучение влияние места жительства на оценку работы отделения лучевой диагностики в целом показало, что 94,3% родителей, проживающих в Санкт–Петербурге, оценили работу отделения на «отлично», 4,5% — на «хорошо», 1,2% — на «удовлетворительно». Среди родителей, проживающих в Ленинградской области, оценку «отлично» поставили 91,1% респондентов, «хорошо» — 6,6%, «удовлетворительно» — 2,3%. Среди родителей, проживающих в других регионах, оценили на «отлично» 90,3%, на «хорошо» — 7,2%, на «удовлетворительно» — 2,5%.

Средний балл, на который оценили работу отделения лучевой диагностики ФГБУ ДНКЦИБ ФМБА России в целом родители из Санкт–Петербурга, составил $4,9 \pm 0,08$ баллов, родители из Ленинградской области — $4,8 \pm 0,08$ баллов, родители из других регионов $4,8 \pm 0,09$ балла. Статистически достоверной разницы между полученными показателями нет. Зависимость оценка работы отделения лучевой диагностики в целом от места жительства родителей представлена на Рисунке 5.

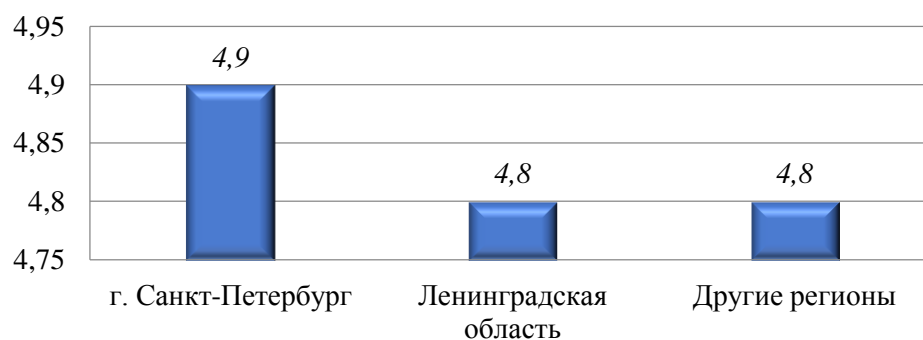


Рисунок 5. Оценка работы отделения лучевой диагностики в целом (в баллах)

Изучение мнения родителей о наличии влияния проведенной магнитно–резонансной томографии на результаты лечения ребенка показало, что 42,5% участвовавших в исследовании респондентов считали, что положительное влияние было, 55,4% – затруднились ответить на этот вопрос, а 2,1% респондентов полагали, что на результат лечения МРТ обследование не оказало. Оценка родителями влияния магнитно–резонансной томографии на результаты лечения ребенка представлено в Таблице.

Таблица

ОЦЕНКА РОДИТЕЛЯМИ ВЛИЯНИЯ ПРОВЕДЕННОЙ
 МАГНИТНО–РЕЗОНАНСНОЙ ТОМОГРАФИИ НА РЕЗУЛЬТАТ ЛЕЧЕНИЯ РЕБЕНКА (в %)

Влияние на результат лечения	Удельный вес
Положительное	42,5
Отрицательное	0,0
Не повлияло	2,1
Затруднились ответить	55,4
<i>Итого:</i>	<i>100,0</i>

Оценка источников финансирования проведенной магнитно–резонансной томографии на отделения лучевой диагностики выявила, что 96,9% случаях родители полностью сами оплатили его из личных средств; 1,9% обследований было оплачено из средств обязательного медицинского страхования (ОМС); 1,2% — из средств добровольного медицинского страхования (ДМС). Распределение родителей в зависимости от источника финансирования магнитно–резонансной томографии графически отображено на Рисунке 6.



Рисунок 6. Распределение родителей в зависимости от источника финансирования магнитно–резонансной томографии (в %)

В среднем в 2017 г, исходя из «Прейскуранта на медицинские услуги» в ФГБУ ДНКЦИБ ФМБА России, стоимость магнитно–резонансной томографии составляла 4300 рублей (в зависимости от области от 3300 до 12000 рублей). В ходе анкетирования было изучено влияние назначенного МРТ обследования на материальное положение семьи. Среди всех родителей, оплативших самостоятельно магнитно–резонансную томографию, 72,8% респондентов полагали, что потраченная денежная сумма не повлияла на семейный бюджет, 27,2% считали, что оплата обследования повлияла, но незначительно.

Родителям было предложено указать основные недостатки в работе отделения лучевой диагностики ФГБУ ДНКЦИБ ФМБА России. Преобладающее большинство (89,5%) высказало только один недостаток: высокая стоимость магнитно–резонансной томографии.

По мнению 79,6% родителей обследования детей при помощи магнитно–резонансной томографии, должны быть полностью бесплатными, только 4,1% респондентов согласны сами оплачивать данный вид диагностики, а 16,3% родителей готовы оплачивать данное обследование только частично.

Заключение

Среди детей, проходивших МРТ обследования, преобладали мальчики и пациенты в возрасте 7–14 лет. Чаще всего на магнитно–резонансную томографию направлялись больные из отделения нейроинфекции и патологии нервной системы. Большая часть родителей высоко оценивают, как человеческие качества сотрудников отделения лучевой диагностики, так и работу отделения в целом, но в тоже время 89,5% респондентов указывают на один единственный недостаток — это высокая стоимость данного метода диагностики. Большинство родителей полагают, что все МРТ обследования для детей должны быть бесплатными.

Список литературы:

1. Березкина Е. Н. Некоторые результаты оценки удовлетворенности врачей детской клинической больницы условиями и режимом труда // Бюллетень науки и практики. 2018. Т. 4. №8. С. 69-76. Режим доступа: <http://www.bulletennauki.com/berezkina> (дата обращения 15.08.2018). DOI: 10.5281/zenodo.1345162.
2. Березкина Е. Н., Кириленко В. В. Оценка кадрового обеспечения клинической больницы медицинского вуза // Детская медицина Северо-Запада. 2018. Т. 7. №1. С. 41.
3. Медик В. А., Юрьев В. К. Общественное здоровье и здравоохранение: учебник. 2-е изд. М.: ГЭОТАР-Медиа, 2016. 608 с.
4. Медик В. А., Юрьев В. К. Общественное здоровье и здравоохранение: учебник. М.: Академкнига; М.: Медкнига, 2008. 223 с.
5. Панунцева К. К. Научное обоснование медико-организационных мероприятий по совершенствованию организации рентгенологического обследования детей в условиях многопрофильного стационара: автореф. дисс. ... канд. мед. наук. СПб., 2017. 22 с.
6. Юрьев В. К., Соколова В. В. Оценка родителями порядка предоставления платных медицинских услуг в детском стационаре // Педиатр. 2017. Т. 8. №3. С. 57-61.
7. Юрьев В. К., Соколова В. В. Основные причины неудовлетворенности родителей доступностью и качеством медицинской помощи // Педиатр. 2017. Т. 8. №6. С. 24-29.

References:

1. Berezkina, E. (2018). Some results of assessing the satisfaction of doctors in a Children's Clinical Hospital with conditions and a work regime. *Bulletin of Science and Practice*, 4(8), 69-76. doi:10.5281/zenodo.1345162. (in Russian).

2. Berezkina, E. N., & Kirilenko V. V. (2018). Otsenka kadrovogo obespecheniya klinicheskoi bolnitsy meditsinskogo vuza [Evaluation of the staffing of the clinical hospital of the medical university]. *Detskaya meditsina Severo-Zapada*, 7(1), 41. (in Russian).

3. Medik, V. A., & Yuriev, V. K. (2016). Obshchestvennoe zdorovie i zdravookhranenie [Public health and public health]: tutorial. 2nd ed. Moscow, GEOTAR-Media. (in Russian).

4. Medik, V. A., & Yuriev, V. K. (2008). Obshchestvennoe zdorovie i zdravookhranenie. [Public health and public health]: tutorial. Moscow, Akademkniga; Moscow, Medkniga, 223. (in Russian).

5. Panuntseva, K. K. (2017). Scientific substantiation of medical and organizational measures to improve the organization of X-ray examination of children in a multidisciplinary hospital: author's M.D. abstract. St. Petersburg, 22. (in Russian).

6. Yuryev, V. K., & Sokolova, V. V. (2017). Otsenka roditelyami poryadka predostavleniya platnykh meditsinskikh uslug v detskom statsionare [Parents' evaluation of the procedure for providing paid medical services in a children's hospital]. *Pediatr*, 8(3), 57-61. (in Russian).

7. Yuryev, V. K., & Sokolova, V. V. (2017). Osnovnye prichiny neudovletvorennosti roditeli dostupnostiyu i kachestvom meditsinskoi pomoshchi [The main causes of dissatisfaction of parents with accessibility and quality of care]. *Pediatr*, 8(6), 24-29. (in Russian).

*Работа поступила
в редакцию 21.08.2018 г.*

*Принята к публикации
25.08.2018 г.*

Ссылка для цитирования:

Харбедия Ш. Д., Алхазышвили А. В., Моисеева К. Е., Алексеева А. В. Субъективная оценка организации и качества работы отделения лучевой диагностики // Бюллетень науки и практики. 2018. Т. 4. №9. С. 72-79. Режим доступа: <http://www.bulletennauki.com/kharbedia-alkhazishvili> (дата обращения 15.09.2018).

Cite as (APA):

Kharbedia, Sh., Alkhazishvili, A., Moiseeva, K., & Alekseeva, A. (2018). Subjective assessment of organization and quality of work of detection of ray diagnostics. *Bulletin of Science and Practice*, 4(9), 72-79.