

УДК 616.8-089-2.446:614.21

*Е.М. Рахадиллов, д.м.н., Д.А. Оспанова*Казахский медицинский университет непрерывного образования  
г. Алматы

## НЕКОТОРЫЕ ПОДХОДЫ К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ НЕЙРОХИРУРГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ (социологическое исследование)

### АННОТАЦИЯ

Вопросы качества оказания медицинской помощи нейрохирургическим больным и ее эффективности по результатам социологического исследования представлены в данной статье. По мнению опрошенных врачей, качество медицинской помощи в отделении, в котором они работают, зависит от материально-технической базы, кадрового состава и кадровой политики администрации, а также немаловажным является организационный и сервисный уровень. Изучение мнения пациентов показало, что большинство больных удовлетворены полученной медицинской помощью. Эти факторы практически полностью совпадают с основными разделами программы аккредитации.

**Ключевые слова:** нейрохирургическая помощь, удовлетворенность населения, социологическое исследование.

**В**опросы качества оказания медицинской помощи нейрохирургическим больным и ее эффективности теснейшим образом связаны с рациональностью системы организации нейрохирургической помощи.

В системе лечебно-профилактической помощи населению особое место занимает нейрохирургическая служба, что определяется многими её особенностями, среди которых выделяются:

- существенная затратоемкость,
- высокие требования, предъявляемые к кадровому составу, а особенно к оснащению,
- уникальность лечебных технологий,
- организация контроля и управления качеством медицинской помощи.

Одним из существенных мероприятий по обеспечению качества нейрохирургической службы является система аккредитации различных организационных структур, в которых оказывается нейрохирургическая помощь. В ходе исследования эта система изучена на основе данных, полученных при аккредитации нейрохирургической службы, и результатов последующих проверок.

В процессе исследования использовался метод анкетирования больных и медицинского персонала. Для анализа качества медицинской помощи разработаны карты нейрохирургичес-

ких больных по оценке качества медицинской помощи. Анкеты включали вопросы об удовлетворенности пациента различными сторонами организации медицинской помощи.

Вопросы, касающиеся аккредитации и ее роли в совершенствовании качества медицинской помощи больным нейрохирургического профиля, были сконцентрированы в картах изучения мнения врачей-нейрохирургов об организации медицинским помощи. Врачей просили ответить на вопросы, касающиеся функционирования отделений, в которых они работают, а также составляющих, которые в наибольшей степени влияют на качество медицинской помощи пациентам нейрохирургического профиля. Общий объем материала составил 235 анкет.

В процессе исследования было изучено мнение 24 врачей об организации медицинской помощи в нейрохирургических отделениях. Все опрошенные имеют квалификационную категорию и сертификат специалиста. Превалировали мужчины – 22 чел., или 90,9 % и лица в возрасте старше 30 лет – 17 чел., или 63 %.

Обращает на себя внимание тот факт, что 90,7 % нейрохирургов оценили современное состояние здравоохранения как удовлетворительное. Врачи обосновывают такую оценку реформами в здравоохранении, низким финан-

сированием, низкими зарплатами медицинского персонала.

Более половины опрошенных (13 чел., или 54,2 %) считают, что в отделении, где они работают, производственный процесс организован неудовлетворительно, недостаточно инструментария, расходных материалов, лекарственных средства не всегда от желаемого производителя, отсутствует палата интенсивной терапии.

Посредственная организация работы в отделении не позволяет оказывать качественную медицинскую помощь пациентам, особенно в условиях крайне низкого планового показателя койко-дня в нейрохирургии.

Большинство нейрохирургов отметили удовлетворительное качество инструментария в операционной и одновременно его нехватку.

Практически все опрошенные (23 чел., или 95,8 %) подчеркивают удобство профилизации отделений, что, по их мнению, позволяет значительно повысить качество лечения.

Основной массе врачей, участвовавших в анкетировании, чаще всего приходится выполнять хирургические вмешательства при черепно-мозговой и позвоночно-спинно-мозговой травме (21 чел., или 87,5 %). Как им представляется, именно эти операции они умеют выполнять хорошо. Большинство нейрохирургов хотели бы освоить также операции при опухолях, сосудистых и других заболеваниях цен-

тральной и периферической нервной системы.

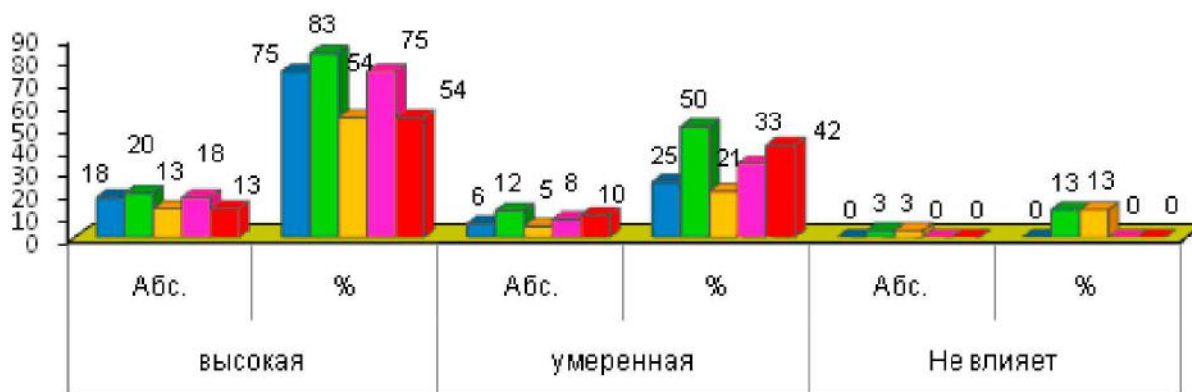
По мнению опрошенных врачей, качество медицинской помощи в отделении, в котором они работают, зависит от нескольких факторов. Чаще всего были упомянуты материально-техническая база, кадровый состав и кадровая политика администрации, а также организационный уровень в отделении. Оказалось, что немаловажным является и сервисный уровень (рисунок).

Результаты анкетирования врачей свидетельствуют о том, что смысл аккредитации и ее влияние на качество оказания специализированной медицинской помощи не понятны большинству опрошенных нейрохирургов.

Мнение пациентов об оказании медицинской помощи и использование его в процессе аккредитации изучено на 211 анкетах. Анкетирование пациентов позволяет получить важную информацию о качестве медицинской помощи, поскольку дает сведения об их удовлетворенности оказанной услугой.

Среди опрошенных мужчин было 136 (64,5 %), женщин – 75 (35,5 %). Среднее и среднеспециальное образование имели 144 чел. (68,2 %), высшее – 35 чел. (16,6 %). Преобладали пациенты с заведомо невысоким уровнем дохода - служащие, инвалиды, безработные (158 чел., 74,9 %).

Исследование показало, что большинство больных удовлетворены полученной медицин-



Степень влияния

- Материально-техническая база
- Профилизация отделения
- Кадры и кадровая политика
- Организационный уровень
- Сервисный уровень

Факторы, по мнению нейрохирургов, влияющие на качество медицинской помощи

ской помощью (199 чел., 94,3 %). Их мнение складывалось на основе:

- отсутствия претензий к работе приемного отделения (201 чел., 95,2 %);
- соблюдения в нейрохирургическом отделении лечебно-охранительного режима (208 чел., 98,6 %);
- удовлетворенности работой лечащего врача (197 чел., 93,4 %) и среднего медицинского персонала (1186 чел., 88,2 %).

В то же время лишь 148 пациентов (70,1 %) устраивали бытовые условия в отделении и в палате.

Такой результат анкетирования, с одной стороны, можно объяснить тем, что у опрошенных невысоки требования к оказываемой медицинской услуге. С другой стороны, больные отмечают внимательность врачей и среднего медицинского персонала, удовлетворен-

ность ходом лечебного процесса, что также может воздействовать на складывающееся мнение. Хотя оценка пациентов и является субъективной, однако необходимость использования ее в процессе аккредитации в качестве одной из характеристик результатов деятельности отделения представляется нам неоспоримой.

#### **Выводы**

По мнению опрошенных, качество медицинской помощи в отделениях нейрохирургического профиля зависит от нескольких факторов, а именно от материально-технической базы, кадрового состава и кадровой политики администрации, организационного и сервисного уровня в отделении. Эти факторы практически полностью совпадают с основными разделами программы аккредитации.

#### **ТҮЙІН**

Сақтау нейрохирургиялық науқастарды және әлеуметтік зерттеулер қорытындысы бойынша оның тиімділігін сапасы мәселелері осы бапта келтірілген. Сұхбат Дәрігерлердің айтуынша, олар жұмыс істейтін кафедрада көмектің сапалы материалдан байланысты және техникалық базасы, кадрлық құрамы және кадрлық өкімшілігі, сондай-ақ маңызды ұйымдастырушылық және қызмет көрсету деңгейі болып табылады. Науқастардың қатынасы науқастардың көпшілігі медициналық көмек қанағаттанасыз көрсетті. Бұл факторлар аккредиттеу бағдарламаның негізгі бөлімдеріне бірдей дерлік.

#### **SUMMARY**

Issues of quality of care neurosurgical patients and its effectiveness on the results of sociological research are presented in this article. According to the interviewed doctors the quality of care in the department in which they work depends on the material and technical base, personnel structure and personnel administration as well as important is the organizational and service level. Attitude of patients showed that the majority of patients are satisfied with the medical care. These factors are almost identical to the main sections of the accreditation program.