

© САМОЙЛОВА И.Г., 2018

Самойлова И.Г.

## ДОСТУПНОСТЬ И КАЧЕСТВО ОРГАНИЗАЦИИ МЕДИЦИНСКОЙ РЕАБИЛИТАЦИИ ДЕТЕЙ ПОСЛЕ НЕЙРОИНФЕКЦИЙ

ФГБОУ ВО «Первый Санкт-Петербургский государственный медицинский университет им. акад. И.П. Павлова» Минздрава РФ, 197022, г. Санкт-Петербург, Россия

*Статья посвящена важной проблеме – оценке всех критериев качества медицинской помощи, оказываемой в условиях клиники Детского научно-клинического центра инфекционных болезней, с позиции независимого мнения пациентов и лиц, находящихся по уходу за пациентами в данном учреждении.*

*С помощью специально разработанных анкет, размещённых в том числе на сайте Института, проведён опрос пациентов и лиц, ухаживающих за детьми.*

*При оценке информационной доступности установлено, что согласно результатам опроса 92% опрошенных удовлетворены полнотой информации, представленной в сети Интернет; лишь 23,2% опрошенных обратили внимание на средства информации, размещённые непосредственно в клинике.*

*Часть опрошенных (3,5%) оказались не удовлетворены оснащённостью клиники оборудованием для лиц с ограниченными возможностями, а 56% не предоставили ответ на данный вопрос.*

*Значимая доля опрошенных (91,4%) отметили высокую компетентность всего медицинского персонала, а 96,1% указали, что медицинский персонал вежлив и доброжелателен. Материально благодарили медицинский персонал за оказанную помощь практически четверть опрошенных (24,1%). При этом важно подчеркнуть, что абсолютное большинство (96,8%) опрошенных выражали материальную благодарность по собственной инициативе.*

*Некоторые из опрошенных (14,2%) оплачивали дополнительные диагностические исследования, однако более половины опрошенных данной группы (52,8%) оплатили данные исследования ввиду необходимости более точной верификации диагноза, то есть данные исследования не были прописаны в порядках и стандартах оказания медицинской помощи.*

*В заключение важно отметить, что в целом опрошенные лица рекомендовали бы лечение в клинике Детского научно-клинического центра, на это указывают результаты опроса – 98,4% опрошенных подтвердили данный факт.*

**Ключевые слова:** качество медицинской помощи; опрос; доступность медицинской помощи; детские инфекции.

**Для цитирования:** Самойлова И.Г. Доступность и качество организации медицинской реабилитации детей после нейроинфекций. *Медико-социальная экспертиза и реабилитация*. 2018; 21 (3–4): 126–128. DOI: <http://dx.doi.org/10.18821/1560-9537-2018-21-3-126-128>

**Для корреспонденции:** Самойлова Ирина Геннадьевна, канд. мед. наук, гл. врач ФГБУ «Детский научно-клинический центр инфекционных болезней Федерального медико-биологического агентства», соискатель кафедры общественного здоровья и здравоохранения с курсом экономики и управления здравоохранением ФГБОУ ВО «Первый Санкт-Петербургский государственный медицинский университет им. акад. И.П. Павлова», 197022, г. Санкт-Петербург. E-mail: [lerhe90@mail.ru](mailto:lerhe90@mail.ru)

*Samoylova I.G.*

### ACCESSIBILITY AND QUALITY OF ORGANIZATION OF MEDICAL REHABILITATION TO CHILDREN AFTER NEUROIN INFECTIONS

Pavlov First Saint Petersburg State Medical University, 197022, St. Petersburg, Russian Federation

*The article is devoted to an important problem – the evaluation of all the criteria for the quality of medical care provided in the clinic of the Children’s Scientific and Clinical Center for Infectious Diseases, from the standpoint of the independent opinion of patients and persons caring for patients in this institution.*

*With the help of specially developed questionnaires, posted, including on the Institute’s website, a survey of patients and persons caring for children was conducted.*

*Estimating the information availability it is established that according to the results of the survey 92% of respondents are satisfied with the completeness of the information provided on the Internet. Only 23.2% paid attention to the media, placed directly in the clinic. 3.5% of respondents were not satisfied with the equipment of the clinic with equipment for people with disabilities, and 56% – did not provide an answer to this question.*

*A significant proportion of the respondents (91.4%) noted the high competence of all medical personnel, and 96.1% indicated that the medical staff was polite and benevolent. Materially thanked medical personnel for the assistance rendered by almost a quarter of respondents (24.1%). At the same time, it is important to emphasize that the absolute majority (96.8%) of the respondents expressed material gratitude on their own initiative.*

*14.2% of the respondents paid for additional diagnostic tests, but more than half of the respondents in this group (52.8%) paid for these studies in order to more accurately verify the diagnosis, ie, these studies were not prescribed in the procedures and standards of medical care. In conclusion, it is important to note that, in general, the interviewed people would recommend treatment in the clinic of the Children’s Scientific and Clinical Center. This fact is indicated by the results of the survey – 98.4% of the respondents confirmed this fact.*

**Key words:** quality of medical care; interrogation; access to medical care; childhood infections.

**For citation:** Samoylova I.G. Accessibility and quality of organization of medical rehabilitation to children after neuroin infections. *Mediko-sotsyal’naya ekspertiza i reabilitatsiya (Medical and Social Expert Evaluation and Rehabilitation, Russian Journal)*. 2018; 21 (3–4): 126–128. (in Russ.). DOI: <http://dx.doi.org/10.18821/1560-9537-2018-21-3-126-128>

**For correspondence:** Irina G. Samoylova, MD, PhD, chief physician of the Science Research Institute of

children Infections Saint-Petersburg, 197022, St. Petersburg, Russian Federation. E-mail: [lerhe90@mail.ru](mailto:lerhe90@mail.ru)

**Conflict of interest.** The authors declare no conflict of interest.

**Acknowledgments.** The study had no sponsorship.

Received 16.04.18

Accepted 24.05.18

## Введение

Качественная медицинская помощь – одна из основных задач системы оказания медицинской помощи и организации здравоохранения в целом. Высокое качество медицинской помощи способно повлиять в положительном направлении на показатели общественного здоровья. Кроме того, качественная медицинская помощь коррелирует с удовлетворённостью пациентов [1, 2]. В связи с этим оценка качества оказываемых медицинских услуг опирается в том числе и на мнение и удовлетворённость этими услугами пациентов [3].

Важно, что опросы пациентов способны помочь в оптимизации медицинской помощи. Кроме того, нельзя отрицать и тот факт, что такие опросы, раскрывающие степень удовлетворённости пациентов всеми составляющими медицинской помощи, являются одним из критериев качественной медицинской помощи. Социологические опросы могут предоставить результаты независимого мнения касательно соблюдения всех составляющих качественной медицинской помощи – качества, структуры, процесса и результата [4].

## Материал и методы

Опросы родителей детей, проходивших лечение в клинике Детского научно-клинического центра инфекционных болезней (ДНКЦИБ), проводились с помощью специально разработанной интерактивной анкеты «Оценка качества оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях». В анкетировании на сайте участвовали 63 респондента, и 506 пациентов и лиц, находящихся в клинике для ухода за детьми, заполнили анкеты на бумажном носителе.

## Результаты

На I этапе опроса оценивалась удовлетворённость информационной доступностью – информацией, предоставляемой клиникой. Практически каждый пятый опрошенный (18,3%) изучал информацию, представленную на официальном сайте клиники. Значимая доля родителей (92%) были полностью удовлетворены данной информацией, и лишь 2% опрошенных оказались ею не удовлетворены. Помимо информации, представленной на сайте, в самой клинике размещены печатные и наглядные средства информации, на которые обратили внимание только лишь четвертая часть опрошенных (23,2%), а 67,5% – не обратили внимание; оставшиеся 9,3% – не дали ответа.

Из числа лиц, изучивших информацию о порядке предоставляемых услуг, 88,1% удовлетворены её полнотой, но 11,9% остались неудовлетворёнными.

В клинике оказывается реабилитационная помощь детям, которые перенесли различные инфекционные заболевания и страдают от их последствий, поэтому, безусловно, важна удовлетворённость родителей детей наличием специального оборудования для лиц с ограниченными возможностями. Так, по результатам опроса, 40,5% родителей оказались удовлетворены,

56% – не дали ответа на данный вопрос, и 3,5% ответили, что не удовлетворены.

Детально анализировалось мнение неудовлетворённых родителей. Так, 66,7 из 100 опрошенных указали на отсутствие специально оборудованного туалета, 44,4 из 100 родителей указали на отсутствие специальных лифтов, отсутствие пандусов и поручней отметили 33,3 из 100 опрошенных, а 11 из 100 опрошенных указали на отсутствие электрических подъёмников.

Одним из первых структурных подразделений, с которым сталкиваются дети и их родители при госпитализации в стационарные отделения, является приёмное отделение. Согласно опросу, только 4,7% опрошенных были не удовлетворены условиями приёмного отделения, 5,4% – не дали ответа на данный вопрос, и наконец, подавляющее большинство, 89,9% родителей оказались удовлетворёнными условиями приёмного отделения. Анализ неудовлетворённости респондентов показал следующие результаты: 62,1 из 100 опрошенных родителей указали на отсутствие питьевой воды в приёмном отделении, 27,6 из 100 опрошенных отметили отсутствие достаточного количества мест ожидания, с частотой 13,8 из 100 опрошенных была отмечена неудовлетворённость санитарными условиями, а 6,9 из 100 опрошенных указали на неудовлетворительное санитарное состояние туалета, наконец 6,9 из 100 опрошенных признали неудовлетворительным состояние гардероба.

Важной составляющей доступности являются и время, проведённое пациентом в приёмном отделении стационара. При наличии экстренных показаний пациент должен быть осмотрен врачом приёмного отделения незамедлительно, в случае плановой госпитализации осмотр проводится в течение первых двух часов с момента поступления пациента.

В целом, лишь 1,9% респондентов отметили, что находились в приёмном отделении более двух часов, а 47,9% – менее получаса. Тем не менее при анализе ответов респондентов, поступивших в экстренном порядке, установлено, что 8,8% детей данной группы провели в приёмном отделении более часа.

Психологический комфорт детей и их родителей – важный критерий их удовлетворённости предоставляемыми медицинскими услугами. Безусловно, такая составляющая качества, как психологический комфорт, в большей мере определяется отношением медицинского персонала к пациентам. Почти все опрошенные (96,1%) указали, что медицинский персонал вежлив и доброжелателен.

Необходимо отметить, что 91,4% респондентов отметили высокую компетентность всего медицинского персонала, и лишь 2,7% опрошенных остались не удовлетворены компетентностью персонала. Основной причиной недовольства послужило то, что опрошенным не предоставили рекомендации по диагностике и лечению их заболевания.

Важным является определение доступности меди-

цинской помощи. Для пациентов это необходимость оплаты медикаментов и лечебно-диагностических манипуляций. Большинство (91,8%) опрошенных указали, что им не приходилось оплачивать медикаменты за свой счёт, 4,7% приобретали лекарства за свой счет, и 3,5% респондентов не ответили на данный вопрос.

Кроме того, удалось установить, что 14,0% опрошенных родителей пришлось дополнительно оплатить некоторые диагностические исследования. Более половины (52,8%) респондентов данной группы отметили, что оплатили диагностические исследования для уточнения диагноза, то есть данные исследования выполнялись дополнительно к предложенным в порядках и стандартах оказания медицинской помощи. Более трети (38,9%) респондентов оплатили исследования в связи с тем, что хотели сократить сроки лечения в стационаре; 5,6% указали, что приобретали расходные материалы, необходимые для исследования; и наконец, 2,8% – не указали причину дополнительной оплаты диагностических услуг.

Оценивая условия пребывания в стационаре клиники, 91,8% респондентов отметили полную удовлетворённость условиями, и только лишь 7% опрошенных выразили неудовлетворение. Основной причиной неудовлетворённости стали такие факторы, как освещённость и температурный режим в клинике, а также чистота и уборка помещений клиники.

Установлено, что 24,1% опрошенных материально благодарили медицинский персонал за оказанную медицинскую помощь, более половины (53,7%) респондентов не благодарили, и оставшиеся 17,9% не дали ответа на данный вопрос. Необходимо отметить, что 96,8% опрошенных благодарили медицинский персонал по собственной инициативе, а 3,2% – по инициативе, стимулированной медицинским персоналом.

Помимо материальной благодарности, 58,1 из 100 опрошенных оставили письменную благодарность, цветы и подарки дарили с равной частотой – по 11,3 из 100 опрошенных, исключительно устную благодарность выказали 9,7 опрошенных из 100.

### Обсуждение

На основании результатов анкетирования оценено качество медицинской помощи, оказываемой пациентам, проходившим лечение в клинике ДНКЦИБ.

Согласно данным исследований, касающихся качества медицинской помощи в Российской Федерации, пациенты в целом отмечают высокий уровень неудовлетворённости медицинской помощью. Так, 24% опрошенных определённо не удовлетворены медицинской помощью, а 33% – «скорее не удовлетворены» [5]. Однако результаты нашего исследования сильно разнятся с этими данными.

Важность результатов настоящего исследования определяется несколькими факторами – в первую очередь необходимостью оценки эффективности работы нового центра реабилитации федерального уровня (созданного в 2016 г.), кроме того, данная клиника оказывает медицинскую помощь детям, находящимся в тяжёлом состоянии.

Так, результаты исследования продемонстрировали довольно высокий уровень удовлетворённости по всем параметрам. Однако остаётся некоторый «люфт»

для оптимизации медицинской помощи в данном учреждении.

Высокий процент лиц, не обративших внимание на средства информации, представленные в клинике, может свидетельствовать о необходимости увеличения их наглядности и зрительной привлекательности. Важно отметить, что данные средства информации являются необходимыми, поскольку повышают грамотность пациентов, как санитарную, так и правовую.

Кроме того, необходимо улучшить санитарное состояние ряда помещений, включая приёмное отделение, а также повысить уровень оснащённости учреждения специальным оборудованием для лиц с ограниченными возможностями.

### Заключение

В заключение важно подчеркнуть, что 98,4% опрошенных лиц ответили, что рекомендовали бы клинику ДНКЦИБ для получения медицинской помощи и реабилитации. Данная цифра подтверждает высокий уровень качества медицинской помощи, определённого посредством выявления независимого мнения пациентов и лиц, ухаживающих за ними.

**Конфликт интересов.** Автор заявляет об отсутствии конфликта интересов.

**Финансирование.** Исследование не имело спонсорской поддержки.

### ЛИТЕРАТУРА

1. Немытин, Ю.В., Брескина Т.Н. Современные технологии в управлении качеством мед. помощи. *Проблемы соц. гигиены, здравоохранения и истории медицины*. 2008; 1: 47 – 51.
2. Шаповаленко Т.В., Кочорова Л.В., Лядов К.В. Новые подходы к организации ранней реабилитации пациентов после эндопротезирования крупных суставов нижних конечностей. *Вестник восстановительной медицины*. 2011; 3: 38 – 41.
3. Данилина Е.П., Белобородова Ю.С., Белобородов А.А. Методические проблемы исследования оценки качества медицинских услуг. *Здоровье и образование в XXI веке*. 2016; 2: 434-8.
4. Donabedian A. The Definition of Quality and Approaches of its Assessment. Volume 1: Explorations in Quality Assessment and Monitoring. Ann Arbor, MI: Health Administration Press, 1981.
5. Общественное мнение. Ежегодник, 2011. М.: Левада-центр; 2012.

### REFERENCES

1. Nemytin Ju.V., Breskina T.N. Modern technologies in quality management of medical care. *Problemy sotsial'noy gigieny, zdravoochraneniya i istorii meditsiny*. 2008; 1: 47 – 51. (in Russian)
2. Shapovalenko T.V., Kochorova L.V., Lyadov K.V. New approaches to the organization of early rehabilitation of patients after endoprosthetics of large joints of the lower extremities. *Vestnik vosstanovitel'noy meditsiny*. 2011; 3: 38 – 41. (in Russian)
3. Danilina E.P., Beloborodova Yu.S., Beloborodov A.A. Methodological problems of the study of the evaluation of the quality of medical services. *Problemy sotsial'noy gigieny, zdravoochraneniya i istorii meditsiny*. 2016; 2: 434 – 8. (in Russian)
4. Donabedian A. The Definition of Quality and Approaches of its Assessment. Volume 1: Explorations in Quality Assessment and Monitoring. Ann Arbor, MI: Health Administration Press, 1981.
5. Public opinion. Yearbook, 2011. M.: Levada-centr; 2012. (in Russian).

Поступила 16.04.2018  
Принята к печати 24.05.18