

УДК 616.1:614.812

АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ БОЛЬНЫМ С ВРОЖДЕННЫМИ ПОРОКАМИ СЕРДЦА

С.М. Шахнабиева, С.Т. Мамырбаев, К.К. Нурымбай

Проведен анализ качества оказываемой медицинской помощи больным с врожденными пороками сердца.

Ключевые слова: врожденный порок сердца; качество; медицинская помощь.

THE ANALYSIS OF QUALITY OF THE PROVIDED MEDICAL CARE BY THE PATIENT WITH CONGENITAL HEART DISEASES

S.M. Shahnabieva, S.T. Mamirbaev, K.K. Nurimbai

The analysis of quality of the provided medical care by the patient with congenital heart diseases is carried out.

Keywords: congenital heart diseases; quality; medical care.

Актуальность. Врожденные пороки сердца (ВПС) – распространенная патология, но, несмотря на успехи в кардиохирургии, она продолжает обуславливать высокую смертность детей первого года жизни [1, 2]. От пороков сердца умирает 60 % детей первого месяца жизни и 25 % детей до рождения. В России ежегодно рождается около 25 тыс. детей с ВПС, половина из которых находится в критическом состоянии, при котором оказание кардиохирургической помощи показано в первые дни, а иногда, и в первые часы жизни ребенка [3–5].

Научно-исследовательский институт хирургии сердца и трансплантации органов (НИИХСиТО) при МЗ Кыргызской Республики осуществляет лечебную, научную, педагогическую и организационную деятельность как головное учреждение страны по проблеме “Сердечно-сосудистая хирургия” [6], поэтому был проведен анализ работы администрации в системе управления по качеству лечебно-диагностического процесса. Целью исследования стал систематический анализ мнения больных о достигнутых результатах лечения, удовлетворенности качеством оказываемой помощи, удовлетворенности организацией процессов оказания помощи, а также удовлетворенности бытовыми условиями и отношением специалистов отделения к потребностям пациентов.

До настоящего времени в Кыргызской Республике исследование по анализу качества оказываемой медицинской помощи больным с врожденными пороками сердца не проводилось.

Материалы и методы. В соответствии с поставленной целью и задачами было проведено наблюдение за 140 (36,6 %) пациентами в возрасте от 8 месяцев до 50 лет (средний возраст $10,6 \pm 8,4$ года), из них 52 (37,1 %) мужчины и 88 (62,9 %) женщин. Наблюдение за больными проводилось до и после оперативного вмешательства в консультативно-диагностическом отделении и отделении врожденных пороков сердца НИИ хирургии сердца и трансплантации органов в течение 1–3 лет (в период с 2010 по 2013 г.).

Опрос пациентов с ВПС (старше 18 лет) и их родителей (ребенок с ВПС младше 18 лет) основывался на анкетах, рекомендованных для клинических микросистем, разработанных и модифицированных в Научном центре сердечно-сосудистой хирургии им. А.Н. Бакулева Российской академии медицинских наук д-ром мед. наук Софьей Михайловной Крупянко под руководством д-ра мед. наук, профессора, академика РАМН Л.А. Бокерия.

Было изучено мнение родителей детей с ВПС и взрослых пациентов с ВПС о качестве работы консультативно-диагностического отделения и отделения врожденных пороков сердца НИИХСиТО, включая следующие направления:

- удовлетворенность качеством помощи, оказанной пациентам с ВПС специалистами отделения во время консультаций и госпитализации;
- удовлетворенность организацией процессов оказания помощи пациентам специалистами отделения в поликлинике (КДО) и стационаре;

Таблица 1 – Удовлетворенность качеством помощи родителей больных с ВПС

Удовлетворенность	Консультативно-диагностическое отделение		Отделение врожденных пороков сердца			
			перед выпиской		после выписки (1-6 мес.)	
	абс. ч., n	%	абс. ч., n	%	абс. ч., n	%
ДА	102	72,9	127	90,7	119	85,0
НЕТ	26	18,6	5	3,6	18	12,9
Загруднились ответить	12	8,5	8	5,7	3	2,1
ВСЕГО:	140	100	140	100	140	100

- удовлетворенность бытовыми условиями в поликлинике (КДО) и отделении;
- удовлетворенность отношением специалистов отделения к потребностям пациентов и их семей;
- удовлетворенность пациентов с ВПС качеством информационной поддержки со стороны медицинского персонала отделения;
- мнение пациентов о профессиональной компетенции персонала отделения.

В результате проведенного анкетирования, подавляющее большинство родителей детей с ВПС остались удовлетворенными качеством помощи, оказанной им специалистами консультативно-диагностического отделения НИИХСиТО (таблица 1).

Так, при первичной консультации пациентов с ВПС и их родителей в КДО удовлетворенность составила 72,9 % (n = 102). Однако данные, представленные в таблице, свидетельствуют о некоторых отличиях в удовлетворенности пациентов с ВПС и их родителей качеством помощи перед и после выписки из отделения ВПС. 127 родителей больных с ВПС (90,7 %), опрошенные после операции перед выпиской из отделения, высказали удовлетворенность качеством помощи, оказанной им специалистами отделения ВПС, но спустя 1–6 месяцев после выписки из отделения этот процент несколько снизился и составил 85,0 % (n = 119). Затруднились ответить всего трое родителей (2,1 %).

Далее была проведена оценка качества помощи, оказанной в отделении ВПС в сравнении с другими стационарами. Большинство родителей прооперированных пациентов, имеющих опыт госпитализации в другие стационары, считают, что помощь оказана лучше в отделении ВПС НИИХСиТО (n = 44, 77,1 %), чем в других стационарах (n = 17, 12,1 %).

Большинство пациентов и их родители оставили хорошее впечатление (n = 73, 52,1 %) при изучении первого и последующего мнений об отделении ВПС НИИХСиТО у госпитализированных пациентов. Однако перед выпиской впечатление от пребывания в отделении ухудшилось, 39 (27,9 %) родителей больных с ВПС дали ответы, негативно характеризующие их представление об отделении.

При изучении мнения пациентов с ВПС и их родителей о психологической атмосфере в отделении ВПС положительные характеристики дали 106 (75,7 %) родителей. Важно отметить, что всего 4 (2,9 %) родителя указали на отрицательные характеристики атмосферы в коллективе отделения. Психологическая атмосфера в отделении, по мнению большинства, оказалась спокойной (n = 34, 24,3 %), открытой (n = 8, 5,7 %), комфортной (n = 5, 3,6 %) и благоприятной (n = 4, 2,9 %). Не составили впечатления по данному вопросу 30 (21,4 %) пациентов и их родителей.

При оценке удовлетворенности условиями приема в КДО ответы родителей пациентов с ВПС при первичной и последующей консультациях отличаются. Настораживает, что процент ответов родителей, неудовлетворенных условиями приема в КДО после выписки из отделения ВПС, вырос с 33,6 до 52,1 %. Процентное же отношение родителей, удовлетворенных условиями приема в КДО при первичной и последующих консультациях снизилось (46,4 и 31,4 %, соответственно). Скорее всего, данная ситуация свидетельствует о том, что при первичной консультации родители пациентов не желали высказать свое негативное мнение по данному вопросу, боясь последствий, либо затруднились оценить условия приема в КДО, возможно, посчитав это не столь важной составляющей качества помощи в тот момент. В то же время большой процент ответов родителей и пациентов, удовлетворенных условиями приема в КДО, после выписки снизился, что, очевидно, связано с желанием видеть положительные изменения в будущем (при последующих консультациях).

Из всех опрошенных 42 (30,0 %) пациента госпитализировались без родителей, 98 (70,0 %) детей госпитализировались совместно с родителями. Больше половины родителей, находившихся в отделении во время госпитализации вместе с детьми, оценили материально-техническое обеспечение для пациентов и их родственников в отделении ВПС отрицательно (n = 73; 52,2 %). Большинство пациентов (31; 73,8 %), госпитализированных без родителей, также дали негативную оценку в отношении материально-технического обеспечения. Более высокая удовлетворенность материально-техническим

обеспечением в отделении выявлена у пациентов, госпитализированных в отдельные палаты (люкс и полулюкс), что вполне закономерно.

При оценке удовлетворенности родителей пациентов с ВПС отношением медицинского персонала отделения ВПС к ним отрицательных ответов получено меньше ($n = 37$; 26,4 %), чем положительных ($n = 86$; 61,4 %). Большинство родителей пациентов ($n = 89$; 63,6 %) остались неудовлетворенными отношением к ним лично медицинского персонала КДО во время госпитализации. Спустя 1–6 месяцев после выписки удовлетворенность прооперированных пациентов, пришедших на консультацию, осталась прежней ($n = 85$; 60,7 %), исключая 4 пациентов. Большинство родителей пациентов с ВПС ($n = 89$; 80,1 %) при первом посещении КДО не от специалистов при консультации отметили, что данные рекомендации не были подробными, часть этих рекомендаций была забыта. В то же время 49 (35,0 %) пациентов с ВПС и их родители спустя 1–6 месяцев после выписки были удовлетворены, и многие из них уверенно планируют наблюдаться здесь и в дальнейшем. После выписки остались удовлетворены информативностью ответов, полученных от специалистов КДО, 57 пациентов (40,7 %).

При первичной консультации, во время госпитализации и после выписки из стационара пациентов с ВПС и их родителей интересовали различные вопросы, связанные с их заболеванием, оперативным вмешательством, длительностью лечения, осложнениями и исходом операции. При первичной консультации пациента с ВПС в КДО, интерес, в основном, был направлен на профессиональные, технические и организационные вопросы, касающиеся предстоящей операции. Самые распространенные вопросы на данном этапе были связаны с определением заболевания ВПС, структурой, распространенностью ($89,3 \pm 1,7$) и причинами рождения в семье такого ребенка ($61,4 \pm 4,2$), заданы 86 пациентами (61,4 %). Скорее всего, обусловлено это тем, что большинство родителей пациентов не сталкивались с диагнозом ВПС ранее.

Кроме того, пациентов с ВПС и их родителей интересовали вопросы, касающиеся анатомического строения сердца в норме и при ВПС, особенностями развития и ухода за ребенком с ВПС.

Вполне очевидно, что родителей пациентов с ВПС волновала финансовая сторона лечения, поэтому многие задавали вопросы, касающиеся стоимости операции, документов для оформления ВТЭК.

Возможно, что боязнь операции была причиной вопросов о степени опасности операции, лечения заболевания без операции.

Вполне естественно, что во время госпитализации в отделение родителей пациентов с ВПС интересовало состояние до и после операции ($95,7 \pm 0,7$). Часто родители задавали специалистам отделения ВПС вопросы о причинах и исходе возможных осложнений при операции ($61,4 \pm 4,2$), технике операции ($40,0 \pm 4,3$), сроке планирования операции ($28,6 \pm 3,6$).

24 ($17,1 \pm 2,5$) пациента на этапе госпитализации интересовались организационными вопросами, связанными с режимом работы отделения и возможностью посещения своих детей.

Вопросы, касающиеся возможности повторной операции ($7,1 \pm 1,8$), болезненности раны после операции ($6,4 \pm 1,0$), особенностей перевязок после операции ($5,7 \pm 1,0$), интересовали родителей пациентов на данном этапе значительно реже, что, по всей видимости, связано с тем, что этот вопрос был уже достаточно обсужден ранее.

После выписки родителей пациентов из стационара большинство из них ($62,1 \pm 3,6$) столкнулись с различными вопросами, касающимися заболевания ВПС у ребенка. Важно отметить, что перед родителями пациентов вставали вопросы о полагающихся им социальных льготах и оформлении инвалидности ($46,4 \pm 3,7$). Родителей пациентов также интересовало развитие их детей, физическая активность ($22,9 \pm 3,1$), режим ребенка ($15,7 \pm 2,6$), возможность посещения ДДУ ($20,7 \pm 2,9$) и вакцинация ребенка ($9,3 \pm 1,9$).

Кроме того, после выписки из отделения пациенты интересовались возможностью планирования будущих беременностей ($10,7 \pm 2,1$).

Пациенты с ВПС и их родители высказывали различные предложения по улучшению качества работы медицинского персонала отделений ВПС и КДО до и после оперативного лечения. По мнению родителей пациентов с ВПС, данные изменения помогли бы повысить качество оказываемой помощи, улучшить условия пребывания в КДО и отделении ВПС для родителей и детей, а также уменьшить очередь при записи на консультацию к специалистам. В результате анкетирования получено 148 предложений по улучшению качества помощи пациентам с ВПС в КДО и 156 – в отделении ВПС.

Наибольшее число изменений, предложенных пациентами с ВПС и их родителями по улучшению качества помощи в КДО, как видно из данных, представленных в таблице 2, связано с уменьшением очереди в кабинеты ЭхоКГ, ЭКГ, на консультацию к специалистам и улучшением условий для пациентов, ожидающих приглашения в эти кабинеты. Внедрение большинства изменений, предложенных пациентами и их родителями, требуют

Таблица 2 – Предложения пациентов и их родителей для улучшения качества оказываемой помощи в КДО

№ п/п	Предложения	Абс. число, n	%
1.	Уменьшение очереди при записи на ЭхоКГ, ЭКГ, консультацию специалистов	41	27,7
2.	Улучшение условий пребывания в КДО для родителей и детей (кондиционер, хорошая вентиляция, освещение, буфет, удобные кресла для ожидания, столики, ксерокопия, бесплатный санузел и т. д.)	32	21,6
3.	Уменьшение очереди при записи на первичную консультацию	24	16,2
4.	Увеличение штата специалистов ЭхоКГ, ЭКГ, кардиологов, кардиохирургов	19	13,9
5.	Возможность рентгенографии в КДО	15	10,1
6.	Гардеробная и камера хранения для вещей	7	4,8
7.	Уменьшение стоимости обследования	5	3,4
8.	Обновление аппаратуры в отделении	3	2,0
9.	Возможность прохождения всех обследований и консультаций за 1 день	2	1,3
Всего:		148	100,0

больших материальных затрат. Для родителей пациентов оказалось важным, чтобы в КДО работали кондиционеры, была хорошая вентиляция, постоянно функционировал буфет для посетителей, в коридоре были удобные кресла для ожидания, столики, а также работала ксерокопия и бесплатный санузел. 7 (4,8 %) предложений родителей пациентов с ВПС связаны с организацией в КДО гардеробной, камеры хранения для вещей, что, очевидно, облегчило бы передвижение родителей из кабинета в кабинет с ребенком на руках.

Увеличение штата специалистов указано в 19 (13,9 %) предложениях пациентов и их родителей, что также могло бы сократить очередь к специалистам. Возможность прохождения всех обследований и консультаций за 1 день отражено в 2 (1,3 %) предложениях пациентов, которые являлись жителями регионов республики. Многие пациенты приезжают из регионов, не имея возможности остановиться в столице, поэтому, естественно, возникает желание пройти обследование в кратчайшие сроки.

Большинство изменений для улучшения качества помощи пациентам с ВПС и их детям также относятся к материально зависимым изменениям. Так, в отделении в 27,6 % предложениях пациентов с ВПС и их родителей отмечена важность улучшения условий для пребывания в отделении. Предложено провести ремонт, установить отдельные санузлы, душевые кабины, новую мебель и др. Следующими по частоте ответов были предложения, касающиеся уменьшения стоимости лечения (18,6 %), создания возможности бесплатной операции для маленьких детей (до 7 лет) (14,1 %). Увеличение штата кардиохирургов, среднего медицинского персонала отражено в 10,9 % предложений пациентов и их родителей: улучшить рабо-

ту в отделении, увеличить внимание к пациентам. По улучшению питания в отделении высказано 14 (9,0 %) предложений. Создание игровой комнаты для детей было важным для 3,2 % родителей, оборудование палат кнопкой экстренного вызова – для 1,3 % родителей. По мнению 0,6 % пациентов, необходимо повысить заработную плату медицинским работникам.

Результаты и их обсуждение. В результате проведенного опроса подавляющее большинство родителей пациентов с ВПС, в целом, остались удовлетворенными качеством помощи, оказанной им специалистами консультативно-диагностического отделения (72,9 %) и отделения ВПС (90,7 %) НИИХСиТО. Однако в оказании помощи были выявлены различные недостатки:

- при первом посещении КДО родители пациентов с ВПС (n = 89; 80,1 %) не удовлетворились рекомендациями, полученными от специалистов при консультации;
- во время госпитализации большинство родителей пациентов (n = 89; 63,6 %) остались не удовлетворенными отношением медицинского персонала КДО;
- родители и пациенты с ВПС оказались не удовлетворенными условиями приема при первичной (46,4 %) и последующих консультациях (31,4 %) в КДО;
- отрицательно оценено материально-техническое обеспечение в отделении ВПС во время госпитализации пациентов вместе с родителями (n = 73; 52,2 %).

Таким образом, анализ опроса пациентов с врожденными пороками сердца, направленный на изучение их удовлетворенности различными составляющими качества оказанной им медицинской

помощи, позволил выявить потребности данных пациентов в улучшении материально-технического обеспечения, санитарно-гигиенического состояния на различных этапах лечения. Основные предложения по улучшению качества оказываемой медицинской помощи больным с ВПС были направлены на улучшение условий в отделениях, уменьшение стоимости оперативного лечения, увеличение штата специалистов функциональной диагностики, кардиохирургов и среднего медицинского персонала.

Литература

1. *Горелик Н.В.* Отдаленные результаты хирургического лечения врожденных пороков сердца у детей в Приморском крае: дис. ... канд. мед. наук: 14.00.09 / Н.В. Горелик. М., 2005. 122 с.
2. *Крупянюк С.М.* Контент-анализ материалов интернет-форума по врожденным порокам сердца / С.М. Крупянюк, Е.Б. Милюевская, М.А. Афонина // Материалы конгресса "Детская кардиология – 2008". М., 2008. С. 298–299.
3. *Мутафьян О.А.* Пороки и малые аномалии сердца у детей и подростков / О.А. Мутафьян. СПб., 2005. 481 с.
4. *Шарыкин А.С.* Перинатальная кардиология: руководство для педиатров, акушеров, неонатологов / А.С. Шарыкин. М., 2007. 128 с.
5. *Шабалов Н.П.* Педиатрия: учебник для мед. вузов / Н.П. Шабалов. 4-е изд., испр. и доп. СПб.: СпецЛит, 2007. 911 с.
6. *Шевченко Е.А.* Пренатальная ультразвуковая диагностика врожденных пороков сердца в ранние сроки беременности: дис. ... канд. мед. наук: 14.00.19 / Е.А. Шевченко. М., 2009. 289 с.