

УДК 614.2

НЕКОТОРЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИЗУЧЕНИЯ МНЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ И КАЧЕСТВЕ РАБОТЫ ОТДЕЛЕНИЯ ЛУЧЕВОЙ ДИАГНОСТИКИ

Харбедия Ш.Д., Моисеева К.Е., Алхазивили А.В.

*ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный педиатрический медицинский университет»
Минздрава РФ, Санкт-Петербург, e-mail: karina-moiseeva@yandex.ru*

По специально разработанным статистическим формам было проведено анонимное анкетирование 168 родителей, дети которых проходили лечение в ФГБУ «Детский научно-клинический центр инфекционных болезней» Федерального медико-биологического агентства России и которым была назначена магнитно-резонансная томография на отделении лучевой диагностики в 2017 г. Установлено, что среди пациентов, проходивших МРТ исследование, 80,2% составляют дети в возрасте 7–14 лет, большинство из которых проживают в Санкт-Петербурге (71,2%). Основными отделениями, направлявшими пациентов на магнитно-резонансную томографию, являются отделение нейроинфекций и патологии нервной системы (35,6%) и отделение медицинской реабилитации (23,7%). Родители высоко оценивают как отношение медицинского персонала к пациентам, так и деятельность отделения лучевой диагностики в целом (в среднем на $4,7 \pm 0,09$ и $4,8 \pm 0,08$ балла соответственно). Время ожидания назначенной магнитно-резонансной томографии в среднем составляет $0,7 \pm 0,1$ дней, и для 51,1% пациентов обследование было выполнено в день назначения. Время ожидания начала МРТ исследования на отделении лучевой диагностики в среднем составляет $6,4 \pm 0,1$ минуты и для 75,4% пациентов не превышает 5 минут. Большинство родителей не отмечают недостатков в деятельности отделения лучевой диагностики, однако 96,9% МРТ исследований оплачивались из собственных средств родителей. Большая часть родителей считает, что данный метод диагностики для детей должен быть бесплатным.

Ключевые слова: магнитно-резонансная томография, отделение лучевой диагностики, родители, оценка, качество медицинских услуг, организация работы

SOME RESULTS OF STUDYING THE PARENTS 'OPINION ABOUT THE ORGANIZATION AND THE QUALITY OF WORK OF THE DEPARTMENT OF RADIOT DIAGNOSTICS

Kharbedia Sh.D., Moiseeva K.E., Alkhazishvili A.V.

Saint-Petersburg State Pediatric Medical University, Saint Petersburg, e-mail: karina-moiseeva@yandex.ru

According to specially designed statistical forms, 168 parents were anonymously surveyed, whose children were treated at the Children's Scientific and Clinical Center for Infectious Diseases of the Federal Medical and Biological Agency of Russia and who received a magnetic resonance imaging at the ray diagnostics department in 2017. It was found that among the patients undergoing MRI examination, 80.2% are children aged 7-14 years, most of whom live in St. Petersburg (71.2%). The main departments that sent patients to magnetic resonance imaging were the separation of neuroinfections and pathology of the nervous system (35.6%) and the department of medical rehabilitation (23.7%). Parents highly appreciate both the attitude of medical personnel to patients and the activity of the department of radiation diagnostics as a whole (on the average by 4.7 ± 0.09 and 4.8 ± 0.08 points, respectively). The waiting time for the assigned magnetic resonance imaging is on average 0.7 ± 0.1 days and for 51.1% of patients was performed on the day of administration. The waiting time for the onset of an MRI scan at the radiation diagnosis department averages 6.4 ± 0.1 minutes and for 75.4% of patients does not exceed 5 minutes. Most parents do not notice deficiencies in the activity of the radiation diagnosis department; however, 96.9% of MRI studies were paid for from parents' own resources. Most parents believe that this method of diagnosis for children should be free.

Keywords: magnetic resonance imaging, department of radiation diagnosis, parents, evaluation, quality of medical services, organization of work

В связи с провозглашением нового направления государственной политики в социальной сфере и объявления «десятилетия детства» в Российской Федерации, особое внимание уделяется здоровью детей как будущему нашей нации [1, с. 110]. Современное здравоохранение должно базироваться на таких принципах, как доступность, качество и безопасность, и развиваться по инновационному пути с применением новых наукоемких технологий, направленных прежде всего на профилактику и диагностику заболеваний [2, с. 41].

Достижения науки последних лет дали практическому здравоохранению новейшие, высокотехнологичные методы лучевой диагностики, к которым прежде всего можно отнести компьютерную томографию (КТ) и магнитно-резонансную томографию (МРТ) [3, с. 12]. МРТ исследования – это достаточно новый диагностический метод, но он уже стал неотъемлемой частью в деятельности большинства стационаров. Соответственно, анализ результатов субъективной оценки пациентов организации и качества работы отделений лучевой диа-

гностики, связанных с проведением магнитно-резонансной томографии, является актуальной задачей для исследования.

Цель исследования: изучение мнения родителей об организации и качестве работы отделения лучевой диагностики.

Материалы и методы исследования

Исходя из поставленной цели исследования, методом случайной выборки было проведено анонимное анкетирование 168 родителей, дети которых проходили лечение в ФГБУ «Детский научно-клинический центр инфекционных болезней» Федерального медико-биологического агентства России (ФГБУ ДНКЦИБ ФМБА России) и которым была назначена магнитно-резонансная томография на отделении лучевой диагностики в 2017 г. Для проведения настоящего исследования был взят объем выборки, соответствующий исследованиям повышенной точности с доверительным коэффициентом равным 2, что соответствует вероятности 0,954. Оценка достоверности результатов выборки показала, ошибка в исследовании не превышает 3%. В качестве аппаратного обеспечения в исследовании использовались рабочие станции (компьютеры) с процессором класса Intel Core 2 Duo. Для статистической обработки и анализа полученных результатов применялись пакеты Microsoft Office 2010 и STATISTICA 5.0.

ки, наибольший удельный вес составляли дети, которые находились на лечении в отделении нейроинфекций и патологии нервной системы (35,6%), а наименьшая доля была из отделения анестезиологии и реанимации (1,9%). Пациенты отделения медицинской реабилитации составили 23,7% направлений, отделения профилактики инфекционных заболеваний и иммунодефицитных состояний – 18,1%, дифференциально-диагностического отделения – 8,9%, отделения реанимации и интенсивной терапии – 6,9%, отделения кишечных инфекций – 4,9%.

Оценка распределения пациентов отделения лучевой диагностики ФГБУ ДНКЦИБ ФМБА России по месту жительства показала, что проживали в городе Санкт-Петербурге 71,2% детей, в Ленинградской области – 22,3% респондентов, а пациентов, приехавших из других регионов Российской Федерации, было 6,5%.

Среди характеристик качества медицинской помощи особое место отводится взаимоотношению пациентов лечебно-профилактических учреждений с медицинским персоналом медицинской организации [4, с. 132]. Проведенное анкетирование

Таблица 1

Распределение пациентов, прошедших МРТ исследование на отделении лучевой диагностики ФГБУ ДНКЦИБ ФМБА России в зависимости от вида направившего отделения (в %)

Отделения	Удельный вес
Отделение нейроинфекций и патологии нервной системы	35,6
Отделение медицинской реабилитации	23,7
Отделение профилактики инфекционных заболеваний и иммунодефицитных состояний	18,1
Отделение дифференциально-диагностическое	8,9
Отделение реанимации и интенсивной терапии	6,9
Отделение кишечных инфекций	4,9
Отделение анестезиологии и реанимации	1,9

Результаты исследования и их обсуждение

Среди пациентов, проходивших магнитно-резонансную томографию на отделении лучевой диагностики ФГБУ ДНКЦИБ ФМБА России, наибольший удельный вес составляли дети в возрасте 7–14 лет – 80,2%, из которых в возрасте 7–10 лет было 45,6%, в возрасте 11–14 лет – 34,6%. Удельный вес детей в возрасте с 3–6 лет был 7,4%, подростков 15–17 лет – 12,4%. Оценка распределения детей по полу показала, что мальчиков было 53,6%, соответственно девочек – 46,4%.

Как следует из табл. 1, среди пациентов, обследованных на магнитно-резонансном томографе в отделении лучевой диагности-

показало, что 92,2% родителей оценили отношение медицинского персонала отделения лучевой диагностики как всегда вежливое и внимательное к пациентам и лишь 7,8% родителей считали, что сотрудники отделения иногда были невнимательными и невежливыми. Сравнительная оценка родителями отношения персонала отделения лучевой диагностики к пациентам в зависимости от места жительства ребенка представлена в табл. 2.

Анализ зависимости мнения родителей об отношении медицинского персонала к пациентам от места жительства показал, что среди всех респондентов наиболее требовательными были жители Ленинградской области и других регионов Российской Фе-

дерации. Среди них доля считавших, что сотрудники отделения не всегда вели себя вежливо и внимательно к пациентам, была выше, чем среди жителей Санкт-Петербурга (18,4% и 14,7% соответственно против 6,4%). Самый высокий удельный вес родителей, высоко оценивших отношение медицинского персонала к пациентам, был среди родителей, проживающих в Санкт-Петербурге, а самый низкий в Ленинградской области. Никто из родителей не отметил, что сотрудники отделения позволяли себе грубость и невнимательность.

В ходе исследования родителям было предложено оценить человеческие качества медицинского персонала отделения лучевой диагностики ФГБУ ДНКЦИБ ФМБА России в баллах. Проведенная балльная оценка выявила, что 90,5% родителей, участвовавших в анкетировании, оценили человеческие качества работников отделения на «отлично». На «хорошо» оценили 6,5% респондентов и на «удовлетворительно» – 3,0%. В среднем оценка, поставленная родителями, составила $4,7 \pm 0,09$ балла.

При оценке человеческих качеств медицинского персонала в баллах было выявлено, что родители из других регионов Российской Федерации показали большую требовательность, чем родители из Санкт-Петербурга и Ленинградской области. На оценку «отлично» среди родителей из других регионов человеческие качества медицинских сотрудников оценил меньший удельный вес, чем среди жителей Санкт-Петербурга и Ленинградской области (86,8%, 90,3% и 93,8% соответственно). На «хорошо» оценили отношение персонала 9,8% родителей из других регионов, 7,3% – из Ленинградской области и 4,6% – из Санкт-Петербурга. Кроме того, больший удельный вес родителей из регионов поставили «удовлетворительную» оценку персоналу (3,4%). Наименьшая доля «удовлетворительных» оценок была поставлена родителями из Санкт-Петербурга (1,6%).

А среди родителей из Ленинградской области оценили человеческие качества медицинского персонала на «удовлетворительно» 2,4%. Графически полученные данные отображены на рис. 1.

Средний балл, поставленный родителями из Санкт-Петербурга за человеческие качества медицинского персонала, составил $4,8 \pm 0,09$ баллов, родителями из Ленинградской области – $4,7 \pm 0,08$ баллов, а родителями из других регионов $4,6 \pm 0,08$ балла. Статистически достоверной разницы между средними оценками, поставленными родителями из Санкт-Петербурга, Ленинградской области и других регионов, не выявлено.

На психологическом состоянии ребенка может отрицательно отражаться такой фактор, как длительное время ожидания лечебных и диагностических процедур. Было установлено, что в среднем ожидание назначенной магнитно-резонансной томографии составляло $0,7 \pm 0,1$ дней и для половины пациентов (51,1%) было выполнено в день назначения, 41,7% детей исследование было сделано на следующий день, а 7,2% – через 2 дня после назначения. Анкетирование показало, что в среднем время ожидания начала МРТ исследования составило $6,4 \pm 0,1$ минуты и для 75,4% пациентов было не более 5 минут, для 20,1% – 5–15 минут и только 4,5% ожидали начала МРТ исследования до 30 минут.

Оценка деятельности отделения лучевой диагностики ФГБУ ДНКЦИБ ФМБА России в целом показала, что 92,9% родителей оценили работу отделения на «отлично», 5,2% – на «хорошо», а 1,9% – на «удовлетворительно». Средний балл, поставленный родителями, составил $4,8 \pm 0,08$ балла.

Оценка деятельности отделения лучевой диагностики в целом в зависимости от места жительства пациентов показала, что родители, проживающие в Санкт-Петербурге, также лучше оценивали его работу, чем родители других групп.

Таблица 2

Оценка родителями отношения персонала отделения лучевой диагностики ФГБУ ДНКЦИБ ФМБА России к пациентам в зависимости от места жительства ребенка (в %)

Отношение медицинского персонала	Место жительства ребенка			Всего
	Санкт-Петербург	Ленинградская область	Другие регионы	
Всегда вежливые и внимательные	93,6	81,6	85,3	92,2
Не всегда были вежливые и внимательные	6,4	18,4	14,7	7,8
Позволяли себе грубость и невнимательность	–	–	–	–
Затруднились ответить	–	–	–	–
ИТОГО:	100,0	100,0	100,0	100,0

Удельный вес родителей, проживающих в Санкт-Петербурге и оценивших деятельность отделения на «отлично», был 94,3 %, родителей из Ленинградской области – 91,1 %, из других регионов – 88,3 %. Доля жителей Петербурга, оценивших работу отделения на «удовлетворитель-

ную» оценку, была 4,5 %, жителей Ленинградской области – 6,6 %, других регионов – 7,2 %. Распределение родителей по балльной оценке деятельности отделения лучевой диагностики в целом в зависимости от места проживания ребенка представлено на рис. 2.

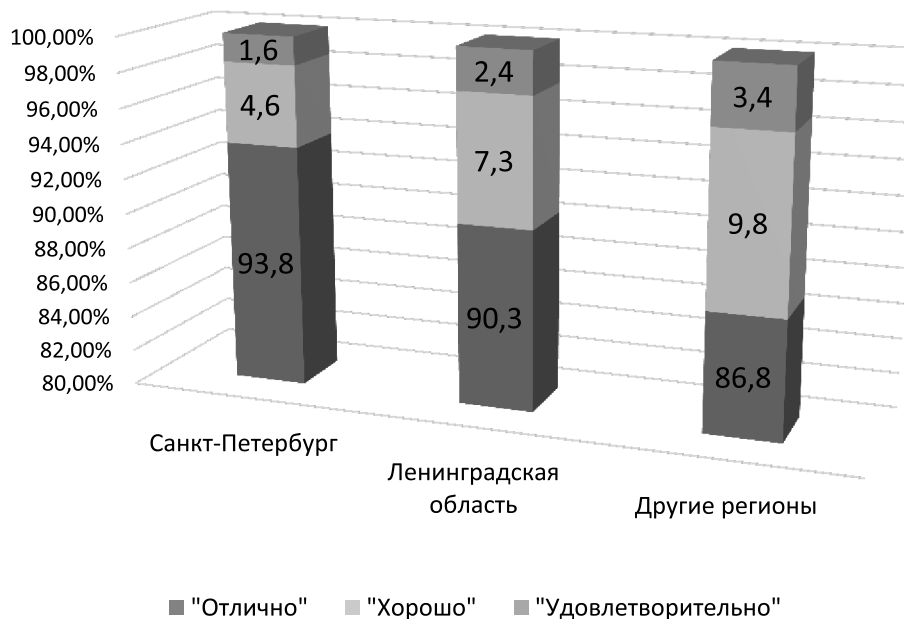


Рис. 1. Распределение родителей по балльной оценке человеческих качеств медицинского персонала отделения лучевой диагностики ФГБУ ДНКЦИБ ФМБА России в зависимости от места жительства ребенка (в %)

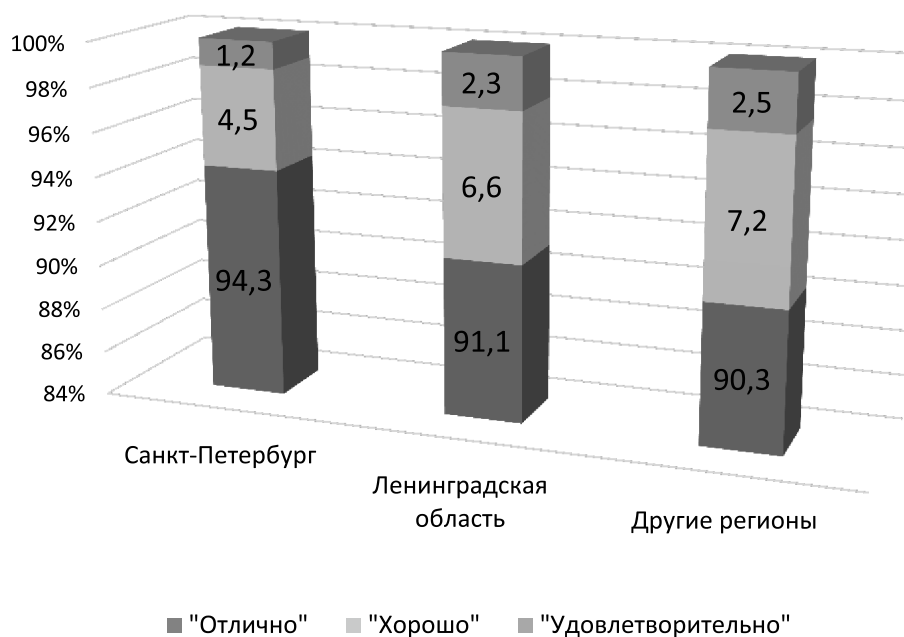


Рис. 2. Распределение родителей по балльной оценке деятельности отделения лучевой диагностики ФГБУ ДНКЦИБ ФМБА России в целом в зависимости от места проживания ребенка (в %)

Средний балл, поставленный родителями из Санкт-Петербурга деятельности отделения лучевой диагностики ФГБУ ДНКЦИБ ФМБА России, в целом составил $4,9 \pm 0,08$ баллов, родителями из Ленинградской области – $4,8 \pm 0,08$ баллов, а родителями из других регионов $4,8 \pm 0,09$ балла. Статистически достоверной разницы между средними оценками, поставленными родителями из Санкт-Петербурга, Ленинградской области и других регионов, выявлено не было.

В ходе анкетирования было изучено мнение родителей о наличии влияния МРТ исследования на результаты лечения, проводимого ребенку. Среди родителей, участвовавших в анкетировании, 42,5% респондентов полагали, что данный метод диагностики оказал положительное влияние, 55,4% – затруднились ответить, а 2,1% родителей считали, что никакого влияния на результат лечения МРТ исследование не оказало.

Руководствуясь Федеральными законами «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и «О защите прав потребителей» медицинские учреждения имеют право оказывать населению медицинские услуги в платном порядке, которые могут осуществляться как по договорам ДМС, так из собственных средств граждан [5, с. 59]. Установлено, что только в 1,2% случаев магнитно-резонансная томография была оплачена по договорам ДМС, 1,9% МРТ исследований – оплачены по ОМС, а 96,9% исследований оплачивали родители ребенка полностью самостоятельно.

На момент проведения анкетирования стоимость МРТ исследований, оплачиваемых из собственных средств граждан, в соответствии с «Прейскурантом на медицинские услуги» в ФГБУ ДНКЦИБ ФМБА России составляла от 3 300 до 12 500 руб. В среднем стоимость МРТ обследования составляет 4300 руб. и напрямую зависит от области, для которой она проводится. Следовательно, МРТ исследования для большей части родителей обходились дорого и далеко не у всех могла быть финансовая возможность его сделать. Большинство родителей (72,8%), которым пришлось оплачивать МРТ из собственных средств, считали, что потраченная денежная сумма не повлияла на материальное положение их семьи. Од-

нако почти треть родителей (27,2%) полагали, что оплата исследования незначительно повлияла на их семейный бюджет. Никто из родителей не отметил, что их материальное положение ухудшилось после проведения магнитно-резонансной томографии.

Исследование показало, что большая часть родителей (79,6%) считали, что магнитно-резонансная томография, проводимая детям, должна быть полностью бесплатной, 16,3% полагали, что родители должны частично оплачивать этот дорогостоящий метод диагностики, а 4,1% респондентов были не против оплачивать МРТ исследование полностью самостоятельно.

Заключение

Среди пациентов, проходивших МРТ исследование, наибольший удельный вес составляют дети в возрасте 7–14 лет, проживающие в Санкт-Петербурге и направленные из отделения нейроинфекций и патологии нервной системы, а также из отделения медицинской реабилитации. Родители высоко оценивают как отношение медицинского персонала к пациентам, так и деятельность отделения лучевой диагностики в целом. Большинство родителей не отмечают недостатков в деятельности отделения лучевой диагностики ФГБУ ДНКЦИБ ФМБА России, однако практически все МРТ исследования проводятся в платном порядке, и большая часть родителей считает, что данный метод диагностики для детей должен быть полностью или частично бесплатным.

Список литературы

1. Медик В.А. Общественное здоровье и здравоохранение / В.А. Медик, В.К. Юрьев. – М.: ГЭОТАР-Медиа, 2016. – 608 с.
2. Березкина Е.Н. Оценка кадрового обеспечения клинической больницы медицинского вуза / Е.Н. Березкина, В.В. Кириленко // Детская медицина Северо-Запада. – 2018. – Т. 7, № 1. – С. 41.
3. Панунцева К.К. Научное обоснование медико-организационных мероприятий по совершенствованию организации рентгенологического обследования детей в условиях многопрофильного стационара: автореф. дис. ... канд. мед. наук. – Санкт-Петербург, 2017. – 26 с.
4. Соколова В.В. Сравнительная оценка взаимоотношений родителей с медицинским персоналом детских поликлиник и стационаров / В.В. Соколова, А.В. Алексеева // Территория инноваций. – 2017. – № 11 (15). – С. 130–136.
5. Юрьев В.К. Оценка родителями порядка предоставления платных медицинских услуг в детском стационаре / В.К. Юрьев, В.В. Соколова // Педиатр. – 2017. – Т. 8, № 3. – С. 57–61.