

ФАКТОРЫ ОЦЕНКИ МЕДИЦИНСКОГО УЧРЕЖДЕНИЯ И ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА, ПО МНЕНИЮ ПАЦИЕНТОВ, СТРАДАЮЩИХ ДЕПРЕССИВНЫМИ И НЕВРОТИЧЕСКИМИ РАССТРОЙСТВАМИ

Б.Д. ЦЫГАНКОВ, Я.В. МАЛЫГИН

*Московский государственный медико-стоматологический университет им. А.И. Евдокимова,
ул. Десятская, д.20, стр.1, г. Москва, Россия, 127473, malygin-y@yandex.ru*

Аннотация. Цель исследования – выявление факторов удовлетворенности лечением в стационарной больнице и факторов оценки лечащего врача пациентами, страдающими пограничными психическими расстройствами. Материал и методы: было проведено 16 глубинных интервью с пациентами, страдающими расстройствами депрессивного спектра или невротическими и связанными со стрессом расстройствами. По результатам исследования, факторами оценки больницы являются: территория больницы, комфортность палаты, объем психотерапии, внимание со стороны персонала, характеристики лечащего врача, возможность обследования, результат лечения, возможность получения препаратов парентерально, физиотерапевтические процедуры, питание. Факторами оценки врача являются эмоциональная поддержка, внимание (достаточная частота встреч), эмпатия, уважительное отношение, объяснение причин заболевания и действия лекарств, способность объяснять немедицинским (доступным) языком.

Ключевые слова: удовлетворенность медицинской помощью, стационарная помощь, невротические расстройства, депрессия.

ASSESSMENT FACTORS OF MEDICAL INSTITUTIONS AND THE ATTENDING PHYSICIAN IN THE OPINION OF THE PATIENTS SUFFERING FROM DEPRESSION AND NEUROTIC DISORDERS

B.D. TSYGANKOV, Y.V. MALYGIN

*Moscow State University of Medicine and Dentistry, Str. Delegatskaya 20, p.1, Moscow, Russia, 127473,
malygin-y@yandex.ru*

Abstract. The purpose of the study was to reveal the factors of satisfaction to treatment in the hospital and the attending physician by patients suffering from depression and neurotic disorders. Material and methods: 16 in-depth interviews with patients suffering from depressive or neurotic disorders have been conducted. According to results of the study, the factors of assessment of the hospital are: territory of the hospital, rooms comfort, quality of psychotherapy, personnel attentiveness; characteristics of doctor, availability of different types of assessment, treatment results, parenteral medication, physiotherapy, treatment and food. Characteristics of doctor include emotional support, frequency of contacts with doctor, empathy, respectiveness, explaining of cause of disease and medications effects, explaining in lay language.

Key words: treatment satisfaction, hospital, neurotic disorders, depression.

Введение. Удовлетворенность пациентов медицинской помощью определяет их потребительское поведение: высказывание положительных отзывы о больнице, предпочтение данной больницы в случае необходимости обращения за помощью, повышение частоты обращения в больницу, готовность оплачивать услуги по большей стоимости [2]. В то время как неудовлетворенность медицинской помощью приводит к негативным поведенческим реакциям: отрицательные отзывы о клинике, снижение затрат на получение помощи в этом учреждении или получение помощи у других поставщиков услуг [1]. В отечественной литературе отсутствуют исследования факторов удовлетворенности психиатрической помощью, что определяет актуальность проведения данного исследования

Цель исследования – выявление факторов удовлетворенности лечением в стационарной больнице и факторов оценки лечащего врача пациентами, страдающими пограничными психическими расстройствами. Полученные результаты предполагается использовать при создании опросника для выявления факторов удовлетворенности лечением и оценки врача этим контингентом больных.

Материалы и методы исследования. Пациентов, находящихся на стационарном лечении в ГБУЗ «Научно-практический психоневрологический центр г. Москвы», страдающих расстройствами депрессивного спектра или невротическими и связанными со стрессом расстройствами. При наборе респондентов для проведения интервью каждого типа (на оценку больницы и врача) в разрезе типа первого вопроса были выставлены несвязанные квоты: на тип пациента (первичный/ повторный), пол, возраст, диагностическую группу.

Одномоментное качественное исследование мнения пациентов, методом глубинных интервью. Глубинные интервью проводились за 1-3 дня до выписки со стационарного – на момент, когда пациенты могли

оценить удовлетворенность больницей и ее атрибутивные характеристики. В ходе глубинных интервью задавались открытые вопросы. В силу того, что в психиатрии в еще большей степени, чем в других медицинских специальностях имеет значение контакт врача с пациентом (беседа является ведущим методом постановки диагноза, оценки динамики состояния, а также является способом оказания психотерапевтического воздействия), нами была выдвинута гипотеза об особом значении характеристик врача как фактора удовлетворенности лечением. С учетом этой гипотезы нами было проведено 2 типа глубинных интервью: 1) на оценку удовлетворенности лечением и 2) на оценку удовлетворенностью работой врача. Поскольку структура интервью была схожей, каждый пациент участвовал только в 1 типе глубинных интервью. Кроме того, конкретному пациенту первый вопрос в ходе глубинных интервью задавался в одном из 2 вариантов.

1-ый тип глубинного интервью – оценка больницы (8 интервью):

- Какие ассоциации Вам приходят на ум при упоминании больницы, в которой Вы сейчас проходите лечение? (вариант 1);
- По Вашему мнению, по каким параметрам люди оценивают свое пребывание в больнице? (вариант 2);
- Как бы Вы оценили свою удовлетворенность пребыванием в этой больнице? Почему Вы дали именно такую оценку?
- Что Вам понравилось в больнице?
- Что Вам не понравилось в больнице?
- Есть ли у Вас опыт пребывания в другой стационарной больнице? В сравнении с той больницей, чем эта больница лучше? Чем она хуже?

оценка лечащего врача (8 интервью):

- Какие ассоциации Вам приходят на ум при упоминании Вашего лечащего врача? (вариант 1);
- По Вашему мнению, на что люди обращают внимание при оценке лечащего врача? (вариант 2);
- Насколько Вы довольны работой с Вами лечащего врача? Почему Вы дали именно такую оценку работе лечащего врача?
- Что Вам понравилось в работе лечащего врача?
- Что Вам не понравилось в работе лечащего врача?
- Есть ли у Вас опыт лечения у другого врача-психиатра? В сравнении с этим врачом, чем этот врач лучше? Чем он хуже?

Ниже в структурированном виде приведены обобщенные результаты глубинных интервью:

Оценка больницы:

1. *Ассоциации:* большая территория, маленькие палаты, психотерапия, безразличие, полное обследование, процедуры (массаж, ЛФК, бассейн), внимание (со стороны врачей, медсестер), потерянное время (состояние не улучшилось);
2. *параметры оценки различными людьми (по мнению пациента):* результат лечения, лечащий врач, уютность палат, возможность обследования, возможность получать капельницы и в/м уколы;
3. *причины определенной оценки больницы пациентом:* врач попался хороший, соседи храпели, состояние не улучшилось, большая уютная территория, проводили психотерапию, комфортная палата;
4. *понравилось:* внимательные врачи и медсестры, процедуры (массаж, иглоукалывание, ЛФК, бассейн), питание, обследование (другие специалисты, ЭЭГ, РЭГ);
5. *не понравилось:* условия пребывания (палаты), мало процедур (ЛФК, массаж), невнимание со стороны врача, питание, мало психотерапии;
6. *преимущества (в сравнении с другой больницей):* врач лучше, уютная территория, мало людей в палате (поэтому комфортно);
7. *недостатки (в сравнении с другой больницей):* некомфортно в палате, безразличие врача, невкусное питание, мало процедур.

Оценка врача:

1. *Ассоциации:* эмоциональная поддержка, внимание, безразличие, невнимание;
2. *параметры оценки врачей различными людьми (по мнению пациента):* внимание, уважительное отношение, отношение с душой (эмоционально);
3. *причины определенной оценки врача пациентом:* объяснял причины заболевания и действие лекарств, внимательно выслушивал, уделял много времени;
4. *понравилось:* объяснял причины заболевания и действие лекарств, объяснял немедицинским языком, внимательно выслушивал, регулярно осведомлялся о самочувствии;
5. *не понравилось:* невнимание во время беседы, не объяснял действие лекарств и их побочные действия, редкие встречи;
6. *преимущества (в сравнении с другим врачом):* первый, кто объяснил, что со мной происходит и рассказал диагноз; старался объяснить доступным языком; душевное отношение; внимательно выслушивал;
7. *недостатки (в сравнении с другим врачом):* невнимание; безразличие; невозможно попасть на прием; отказался рассказать о действии лекарств.

Таким образом, можно выделить следующие характеристики удовлетворенностью медицинской помощью:

- уютная территория больницы;
- комфортность палаты и пребывания в ней;
- наличие и объем психотерапевтической помощи;
- внимание со стороны персонала;
- различные характеристики лечащего врача;
- возможность обследования (соматическими врачами и РЭГ, ЭЭГ);
- результат лечения (улучшение состояния);
- возможность получения препаратов в виде уколов и капельниц;
- физиотерапевтические процедуры (массаж, иглоукалывание, бассейн);
- питание.

Особо необходимо выделить характеристики лечащего врача, которые упоминались пациентами при ответе на большинство вопросов, что косвенно подтверждает нашу гипотезу о возможном особом значении лечащего врача как фактора удовлетворенности лечением.

При ответе на блок вопросов о характеристиках врача пациенты выделили:

- эмоциональная поддержка/ эмоциональное/ душевное отношение;
- внимание (достаточная частота встреч);
- внимательное отношение во время встреч (эмпатия);
- уважительное отношение;
- объяснение причин заболевания и действия лекарств;
- способность объяснять немедицинским (доступным) языком.

Заключение. К факторам оценки больницы пациентами относятся: территория больницы, комфортность палаты, объем психотерапии, внимание со стороны персонала, характеристики лечащего врача, возможность обследования, результат лечения, возможность получения препаратов парентерально, физиотерапевтические процедуры, питание. Факторами оценки пациентами врача являются: эмоциональная поддержка, достаточная частота встреч, эмпатия, уважительное отношение, объяснение причин заболевания и действия лекарств, способность объяснять доступным языком

Литература

1. Ramsaran-Fowdar R.R. The relative importance of service dimensions in a healthcare setting // International Journal of Health Care Quality Assurance. 2008. Vol. 21. № 1. P. 104–124.
2. Zeithaml V.A., Bitner M.J. Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. 2nd ed. McGraw-Hill, New York, NY., 2000.

References

1. Ramsaran-Fowdar RR. The relative importance of service dimensions in a healthcare setting. International Journal of Health Care Quality Assurance. 2008;21(1):104-24.
2. Zeithaml VA, Bitner MJ. Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. 2nd ed. McGraw-Hill. New York, NY; 2000.