

ОЦІНКА ЗАДОВОЛЕНOSTІ ПАЦІЄНТІВ РЕАБІЛІТАЦІЙНОГО ЦЕНТРУ НАДАНИМИ ПОСЛУГАМИ

Ганна Жара¹, Валерій Жамардій²

Національний університет «Чернігівський колегіум» імені Т. Г. Шевченка¹

Чернігів, Україна

Полтавський державний медичний університет²

Полтава, Україна

Анотація. Подано результати соціологічного дослідження щодо оцінки задоволеності пацієнтів отриманими реабілітаційними послугами. Більшою мірою пацієнти задоволені якістю обладнання, професіоналізмом і ставленням персоналу, швидкістю реагування на потреби пацієнта.

Ключові слова: реабілітація, реабілітаційна послуга, реабілітаційний центр, задоволеність пацієнтів наданими послугами.

Вступ. Реабілітаційна допомога у стаціонарних умовах надається відповідно до чинного законодавства [1; 4; 5; 6; 7]. Подібно до іноземних протоколів [3], в Україні для надання реабілітаційної допомоги високого обсягу пацієнтам, які потребують реабілітації в стаціонарних умовах при помірних та значних обмеженнях повсякденного функціонування, упродовж післягострого та довготривалого реабілітаційних періодів складається індивідуальний реабілітаційний план [5], який виконується міждисциплінарною командою [2].

Мета та завдання дослідження. Метою роботи була оцінка задоволеності наданими медичними та реабілітаційними послугами пацієнтів Центру реабілітаційної медицини КП «Полтавська обласна клінічна лікарня ім. М.В. Скліфосовського Полтавської обласної ради».

Матеріал і методи дослідження. Для проведення соціологічного дослідження було розроблено анкету із запитань, що передбачали ранжовані відповіді за шкалою від 1 до 10, а також запитань відкритого типу.

Участь в опитуванні взяли 24 пацієнти, на момент виписки, добровільно давши усну згоду на участь у дослідженні. 88,2% респондентів склали чоловіки, 11,8% – жінки; 76,5% пацієнтів – військові Збройних сил України, 23,5% – цивільні. Середній вік пацієнтів становив $46,4 \pm 13,4$ років ($M_e=45$; $M_o=56$). Середній термін перебування в Центрі на реабілітації склав $15,2 \pm 2,8$ днів.

Результати дослідження та їх обговорення. Власне самопочуття на момент початку реабілітації пацієнти оцінили в середньому на $3,3 \pm 1,6$ балів із 10. На момент виписки показник самооцінки самопочуття становив $7,3 \pm 1,8$ балів із 10. Таким чином, за час проходження реабілітації в центрі показник самооцінки власного здоров'я зріс в середньому на $4,0 \pm 1,6$ бали ($M_e=4$; $M_o=4$).

Показники оцінки пацієнтами наданих послуг в межах Центру за період проходження реабілітації представлені на рис. 1. Як видно з рис. 1, середня оцінка наданих послуг коливається в діапазоні від 9,2 до 10 балів, що свідчить про достатньо високу якість цих послуг.

Загальний рівень задоволеності наданими послугами за 10-бальною шкалою склав $9,8 \pm 0,5$ балів, що також є високим показником.



Рис. 1. Оцінка пацієнтами якості наданих послуг упродовж перебування в центрі (0 – послуга не надавалася (не було потреби), 10 – відмінно)

Серед загальних вражень про перебування в Центрі, пацієнти зазначили високий професіоналізм лікарів і фахівців з фізичної терапії та ерготерапії, сучасність обладнання, уважність та індивідуальний підхід до потреб пацієнта, як у лікуванні/реабілітації, так і швидкість реагування у разі виникнення екстреної ситуації, ввічливість і уважне ставлення усього персоналу, надання консультативно-роз'яснювальної допомоги, обладнання для пересування. Також пацієнти відмітили важливість і цінність тієї роботи, яку надають працівники Центру. Пацієнти-військові усі без винятку оцінили на «відмінно» зручність ліжок і комфортність палат, що свідчить про задоволення їхніх базових потреб для якісного відновлення.

Серед побажань, які могли б вплинути на підвищення рівня задоволеності пацієнтів наданими послугами, були висловлені такі:

- 1) облаштування електричних розеток в палатах біля кожного ліжка;
- 2) встановлення вішаків для одягу та столів у палатах для можливості їсти за столом, а не в ліжку;
- 3) корекція харчування (цивільні);
- 4) заміна зламаних сидінь унітазу (чоловічий туалет);
- 5) встановлення туалетних опор для рук і спини, не закріплених на унітазі або тих, які монтуються на унітазі – для пацієнтів, яким не можна або важко сидіти (особливо у жіночому туалеті);

б) додати фінансування на обладнання, яке виходить з ладу (витратні матеріали).

Висновки. Показники діяльності ЦРМ у цілому відповідають планованим показникам. Рівень задоволеності якістю лікування у хворих високий – вони виписуються або з покращенням, або з одужанням. Пропозиції щодо покращення діяльності Центру переважно стосуються удосконалення матеріально-технічної побутової складової та витратних матеріалів.

Перспективи подальших досліджень у даному напрямі. Викликає певне занепокоєння високе навантаження на фізичного терапевта та асистентів фізичного терапевта, що може призвести до перевтоми і розвитку професійного вигорання. Бажано розглянути питання про розширення штату фізичних терапевтів і збалансування робочого навантаження.

Список використаної літератури:

1. Державна типова програма реабілітації осіб з інвалідністю : Затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 8 грудня 2006 р. № 1686. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1686-2006-%D0%BF#n11> (дата звернення: 05.09.2023).

2. Жара Г. Тенденції і принципи реабілітації осіб з мінно-вибуховими травмами. *Теоретичні і практичні аспекти у фізичній терапії та ерготерапії* : Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції. 25-26 травня 2023 р., Івано-Франківськ, Україна. 49 с. С. 40–42.

3. Жара Г. І. Організація комплексної реабілітації в Україні та зарубіжних країнах: порівняльний аналіз. *Медична реабілітація в Україні: сучасний стан та напрями розвитку, проблеми та перспективи* : Матеріали III Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю, м. Полтава, 8 вересня 2023 року / [ред. кол. : В. М. Ждан, В. П. Лисак, І. А. Голованова та ін.]. Полтава : ПДМУ, 2023. 174 с. С. 9–14.

4. Закон України «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні». *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*. 2006. № 2-3, ст. 36. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2961-15#n560> (дата звернення: 05.09.2023).

5. Закон України «Про реабілітацію у сфері охорони здоров'я». *Відомості Верховної Ради (ВВР)*, 2021, № 8, ст. 59. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1053-20#n6>

6. Порядок здійснення реабілітаційних заходів. Затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 19 січня 2022 р. № 31. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/31-2022-%D0%BF#Text>.

7. Реабілітаційна допомога дорослим і дітям у стаціонарних умовах. *Вимоги ПМГ 2023. Національна служба здоров'я України*. URL : <https://contracting.nszu.gov.ua/kontraktuvannya/kontraktuvannya-2023/vimogi-pmg-2023>