ОЦЕНКА МАТЕРЯМИ УСЛОВИЙ ПРЕБЫВАНИЯ В ОТДЕЛЕНИИ НОВОРОЖДЕННЫХ

© *Кулемин Евгений Николаевич, Моисеева Карина Евгеньевна, Березкина Елена Николаевна*

Санкт-Петербургский государственный педиатрический медицинский университет. 194100, Санкт-Петербург, ул. Литовская, д. 2, E-mail: karina-moiseeva@yandex.ru

Ключевые слова: удовлетворенность, новорожденные, матери, отделение новорожденных

Введение. Качество медицинской помощи напрямую связано с качеством медицинского обслуживания и удовлетворением потребностей населения в услугах медицинского назначения. Следовательно, для оценки работы любой медицинской организации необходимо учитывать удовлетворенность населения его деятельностью.

Цель исследования. Выявить основные причины неудовлетворенности матерей условиями пребывания в отделении новорожденных.

Материалы и методы. На базе перинатального центра ФГБОУ СПбГПМУ Минздрава России методом случайной выборки было проведено анонимное анкетирование 108 матерей, дети которых находились в отделении новорожденных. Математическая обработка данных проведена с использование программе Microsoft Excel.

Результаты. Проведенное исследование показало, что большинство женщин находились в возрасте 25–29 лет (26,3%) и 30–34 года (24,6%). Средний возраст матери составил 32,3±0,9. У 47,4% респондентов это были первые роды, у 19,3% — вторые, у 33,3% — третьи и более. Для 78,1% матерей обслуживание в данной медицинской организации было за счет ОМС, для 9,1% — за счет ДМС и для 12,7% — из личных средств. Большинство женщин были удовлетворены условиями пребывания в перинатальном центре (72,3%) не всегда были удовлетворены — 25,9% и не были удовлетворены — 1,8%. Из тех, кто были не удовлетворены или не совсем удовлетворены, основными причинами неудовлетворённости называли: температурный режим — 14,3%; питание — 16,1%, санитарное состояние санузла — 4,6%, освещение — 3,6%, а 1,8% респондентов полагали, что медицинской организации требуется ремонт. Оценка мнения женщин о лечащем враче ребенка показала, что 81,9% матерей считали, что он всегда доброжелателен и тактичен. Полагали, что врач иногда бывает нетактичен и груб 14,5% респондентов, что всегда нетактичен, откровенно груб — 0,8% и затруднились ответить — 2,8%. Большинство женщин, участвовавших в анкетировании считали, что лечащий врач их ребенка уделяет достаточно времени и внимания (67,3%), что иногда уделяет недостаточно времени и внимания и им хотелось бы больше (30,9%), а 1,8% матерей полагали, что он всегда спешит и уделяет мало времени и внимания. По 5-балльной системе человеческие качества лечащего врача их ребенка респонденты оценили 4,6±0,09 балла. По мнению 50,3% матерей медицинские сестры были всегда внимательны и тактичны, а 33,8% женщин считали, что средний медицинский персонал уделяет недостаточно внимания пациентам и хотелось бы больше. Полагали, что медсестры бывают нетактичны и иногда грубы — 12,6%, а 3,7% — что всегда нетактичны и откровенно грубы. Оценка человеческих качеств медицинских сестер по 5-балльной системе показала, что средний балл, на который матери оценили средний медицинский персонал был 4,3±0,08 балла. Человеческие качества младшего медицинского персонала респонденты оценили выше, на 4,5±0,08 балла. В целом 81,5% матерей удовлетворены условиями пребывания ребенка в медицинской организации, а не совсем удовлетворены — 18,5%. Из всех опрошенных женщин, 92,6% порекомендовали бы перинатальный центр СПбГПМУ для оказания медицинской помощи детям, не порекомендовали — 7,4%.

Выводы. Большинство матерей удовлетворены условиями пребывания в перинатальном центре (72,3%) и условиями пребывания в нем их ребенка (81,5%). Основными причинами неудовлетворённости респонденты назвали температурный режим, питание и санитарное состояние санузла. Человеческие качества медицинских работников отделения новорожденных перинатального центра матери в целом оценили довольно высоко: выше всего врачей (в среднем на 4,6±0,09 балла) и ниже — медицинских сестер (в среднем на 4,3±0,08 балла). Более 90% женщин, участвовавших в анкетировании, порекомендовали бы перинатальный центр СПбГПМУ для оказания медицинской помощи детям.