

УДК 614.2:616-08-039.55

doi: 10.52888/0514-2515-2022-355-4-5-11

Н.Ш. Абдуллаева

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ДЕТЕЙ ОКАЗАНИЕМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В ГОРОДСКИХ ЦЕНТРАХ ЗДОРОВЬЯ

ГУ «Научно-клинический центр педиатрии и детской хирургии» МЗ и СЗН РТ

Абдуллаева Нодира Шомуратовна – к.м.н., доцент, в.н.с. Республиканского научно-клинического центра педиатрии и детской хирургии МЗ и СЗН РТ; г. Душанбе, пр. Сомони 59; Тел.: +992918625902; E-mail: noddiraabdullaeva@mail.ru

Цель исследования. Изучение мнения законных представителей детей о качестве оказываемой медицинской помощи в городских центрах здоровья.

Материалы и методы исследования. Проведен социологический опрос официальных представителей детей от младенческого возраста до 6 лет. Было проанализировано 160 анкет, которые были специально разработаны для исследуемой группы, состоящей из 28 вопросов и 125 ответов.

Результаты исследования и их обсуждение. Выявлена достаточно низкая удовлетворенность респондентов по различным аспектам оказания медицинских услуг в городских центрах здоровья (53%). Причинами неудовлетворенности являлись: долгое ожидание приёма врача (20,5%), затруднение в получении консультаций врачей узкого профиля из-за отсутствия таковых в центре (32,5%), неудовлетворительное санитарное состояние кабинетов (16%), низкий уровень технического оснащения центров здоровья (23,2%). Причинами неудовлетворенности своим участковым врачом были: торопливость при осмотре (36,4%), недостаточное внимание к ребенку (22,7%), поверхностный осмотр (12,3%), назначение дорогостоящих препаратов (18,2%), некомпетентность врача (11,4%). Для получения более квалифицированной помощи к услугам платной медицины обращалась почти половина пациентов (43,2%). Результаты опроса показали высокую потребность в педиатрах (86,4%).

Выводы. Полученные данные при проведении в медицинском учреждении внутреннего аудита, с целью выявления негативных факторов, можно использовать в качестве алгоритма к действию, т.е. разработать пути решения проблемы повышения качества медицинских услуг, с последующей их корректировкой и, как следствие, повысить удовлетворенность пациентов медицинской помощью.

Ключевые слова: удовлетворенность медицинской помощью, качество медицинских услуг, анкетирование респондентов.

N.Sh. Abdullaeva

SATISFACTION OF THE LEGAL REPRESENTATIVES OF CHILDREN WITH THE PROVISION OF MEDICAL CARE IN URBAN HEALTH CENTERS

State Institution «Republican Scientific and Clinical Center of Pediatrics and Pediatric Surgery» MoHSPP RT

Abdullaeva Nodira Shomuratovna - Candidate of Medical Sciences, Associate Professor, senior researcher at the Republican Scientific and Clinical Centre for Pediatrics and Children's Surgery, Ministry of Health and Social Protection of Population of the Republic of Tajikistan; Dushanbe, 59, Somoni avenue; Tel: +992918625902; E-mail: noddiraabdullaeva@mail.ru

Aim: To study the opinion of legal representatives of children on the quality of medical care provided in urban health centres.

Material and research methods. The study is based on a survey of official representatives of children from 0 to 6 years old. One hundred sixty questionnaires containing 28 questions and 125 answers were analyzed.

Results and discussion. Relatively low respondents' satisfaction with various aspects of medical services in urban health centres (53%) was revealed. The reasons for dissatisfaction were: long waiting time for appointments (20,5%), difficulty in obtaining consultations with narrow profile doctors due to their absence in the centre (32,5%), the unsatisfactory sanitary condition of rooms (16%), the low technical infrastructure of health centres (23,2%). The reasons for dissatisfaction with the district doctor included a rushed examination (36.4%), insufficient attention to the child (22.7%), superficial examination (12.3%), prescription of expensive drugs (18.2%), and incompetence of the doctor (11.4%). Almost half of the patients (43.2%) turned to fee-for-service medicine for more qualified care. The survey results showed a high need for paediatricians (86.4%).

Conclusion. The data obtained during the internal audit in a medical institution, in order to identify negative factors, can be used as an algorithm for action, i.e. to develop ways to improve the quality of medical services, with their subsequent adjustment and, as a consequence, to increase patient satisfaction with medical care.

Keywords: satisfaction with medical care, quality of medical services, survey.

Актуальность. Одной из ведущих задач современной системы здравоохранения является обеспечение качественной амбулаторно-поликлинической помощи населению на уровне первичного звена, так как именно это направление в настоящее время является приоритетным [1, 2, 5].

Определение характера и степени удовлетворенности или неудовлетворенности непосредственных потребителей – пациентов (или их законных представителей), медицинскими услугами на уровне амбулаторно-поликлинического звена является предметом исследования многих авторов, которые рассматривают удовлетворенность медицинским обслуживанием как субъективный критерий, отражающий оценку качества медицинской помощи и функционирования системы в целом [3, 4, 10]. Вследствие чего, анализ степени удовлетворенности потребности населения в получении качественной медицинской помощи является одним из важных социальных аспектов эффективности деятельности системы здравоохранения.

Изучение удовлетворенности законных представителей детей уровнем оказания медицинских услуг в рамках первичной медико-санитарной помощи, является немаловажным аспектом для выявления и принятия важных организационно-управленческих решений [6, 9, 11]. Именно эта информированность даст возможность с позиции пациент-ориентированной модели оказания медицинской помощи детям, выявить факторы, негативно влияющие на удовлетворенность пациентов, оказанными медицинскими услугами, тем самым позволит оперативно принимать корректирующие меры [7, 8].

Цель исследования. Изучение мнения законных представителей детей о качестве оказываемой медицинской помощи в городских центрах здоровья.

Материалы и методы исследования. Исследование проводилось на базе Научно-клинического центра педиатрии и детской хирургии РТ и городских центров здоровья №6 и №9 г. Душанбе. В соответствии с поставленной задачей нами проведен социологический опрос официальных представителей детей от младенческого возраста до 6 лет, которые дали добровольное информированное согласие на участие в исследовании.

Было проанализировано 160 анкет, которые были специально разработаны для исследуемой группы и состояли из 28 вопросов и 125 ответов.

Разработанная анкета включала вопросы, посвященные выяснению мнения респондентов относительно качества оказываемой педиатрической

помощи, организации работы центров здоровья, доступности служб, квалификации и профессионализма врача и среднего медицинского персонала, а также о возможностях и необходимости свободного выбора лечащего врача, об отношении к платным медицинским услугам.

Среди опрошенных респондентов большинство являлись матерями (75%), каждый десятый приходился ребенку отцом (11,4%), остальные 13,6% – бабушки.

В возрастном аспекте преобладали лица в возрасте от 19 до 35 лет (66%), от 36 до 45 лет – 18% и более 46 лет было 16% респондентов.

В исследовании были использованы социологический, статистический и аналитический методы исследования.

Статистическая обработка данных проводилась с помощью пакета прикладных программ MS Office 2019 с оценкой достоверности результатов по критерию Стьюдента.

Результаты исследования и их обсуждение. Более половины опрошенных имели высшее образование – 56,8%, каждый третий из них со средним полным образованием – 31,8%, неполным средним – 11,4%.

Социально-профессиональное положение респондентов было следующим: служащие – 27,8%, предпринимателями (средний и малый бизнес) – 18,5%, рабочие – 34,7% и 19% - временно не работающие (домохозяйки и студентки).

Медицинская активность родителей является важным фактором, влияющим на качество оказываемой медицинской помощи, в особенности такой фактор, как своевременность обращения за медицинской помощью. 92% опрошенных обращались за медицинской помощью в городские центры здоровья по месту жительства.

В результате опроса выяснилось, что в первые сутки заболевания ребенка только четверть родителей (26,3%) обращаются к врачу за помощью, на 3-4 день болезни – 59,3% респондентов и 14,4% ответили, что прибегнут к помощи врача «когда не поможет самолечение» (рис. 1).

В основном, причиной обращения к врачу являлся эпизод заболевания (53,3%), для профилактического осмотра или с целью вакцинации обращались почти треть респондентов (31,8%), самолечением занимается каждая десятая семья - 10,4%, (рис.1).

Анализ результатов анонимного опроса респондентов показал, что в 42,4% случаев родители оце-



Рисунок 1. Распределение респондентов в зависимости от причины обращения в городские центры здоровья

нивают состояние здоровья как хорошее, в более половине случаев (52,6%) – удовлетворительным, 5% – неудовлетворительным.

Более двух третей респондентов считают, что у их детей нет хронических заболеваний (78,3%) и инвалидности (96%). Хотелось бы отметить, что несмотря на то, что каждый пятый родитель (21,7%) считает, что их ребенок имеет какую-либо хроническую патологию, с целью диспансеризации в центры здоровья обращаются всего лишь 4,5% из них.

Важным аспектом, влияющим на оказание качественной медицинской помощи, является хорошая оснащенность центров здоровья, профессионализм и квалификация медицинского персонала.

Почти четверть респондентов беспокоит низкий уровень технического оснащения их центров здоровья (23,2%), вследствие чего естественно страдает диагностическое звено в цепочке оказания качественной медицинской помощи. Очевидно, что это

является одной из причин обращения пациентов к услугам платной медицины.

В результате анкетирования выяснилось, что 47% респондентов были вполне удовлетворены качеством оказываемой медицинской помощи их детям, треть опрошенных (35%) не вполне удовлетворены, а 9% респондентов остались абсолютно не удовлетворенными, оказываемой их детям, медицинской помощью. 9% респондентов испытывали затруднение в ответе (рис. 2).

Наиболее частыми причинами неудовлетворенности были: долгое ожидание приема врача – 20,5%, частая смена врачей – 18,2%, неудовлетворительное состояние приемных кабинетов – 16%, невозможность выбора врача – 16%, затруднение в получении консультации врачей узких специальностей (большая очередность) – 16%. Вызывало неудобство родителей и неудобные часы приема врачей – 6,8%, неудовлетворительная работа регистратуры – 2,3%, грубость



Рисунок 2. Распределение респондентов в зависимости от удовлетворенности оказанием медицинской помощи детям городских центрах здоровья (%)

персонала – 3,3%. Сомнение вызывало и постановка диагноза, со слов родителей, в 2,3% случаев и полипрагмазия (7,8%).

Как было сказано выше, на долгое ожидание приёма врача (более 30 минут) указывают каждый пятый посетитель (20,5%), а на отсутствие, по их мнению, специалистов, среди которых чаще всего назывались иммунологи, аллергологи, гастроэнтерологи, психологи, логопеды и дефектологи, нефрологи – каждый третий (32,5%).

Немаловажной была и информация об освещённости родителей о режиме работы центров здоровья в выходные и нерабочие праздничные дни. Так, более половины респондентов (70,5%) были информированы об этих днях. Каждый пятый не имел информации о режиме работы центров здоровья в эти дни – 20,5%, почти каждый десятый из опрошенных, частично владел информацией – 9%.

Медицинским обслуживанием в выходные и праздничные дни были довольны половина посетителей (56,8%), каждый десятый (11,4%) – не удовлетворён и треть пациентов затруднялись ответить (31,8%). Причинами неудовлетворенности работой центров здоровья в выходные дни, в основном, были: малая продолжительность рабочего дня – 22,7%, долгое ожидание прибытия врача для обслуживания ребенка на дому – 16%, долгое ожидание приёма врача – 9%.

В обычные рабочие дни обслуживанием больных детей на дому были удовлетворены 43,2% опрошенных. Треть респондентов высказывали свое неудовлетворение (34,1%), а каждый пятый (22,7%) затруднялся ответить.

Причинами недовольства оказались почти в трети случаев долгое ожидание прихода врача (38,5%), трудности в дозвоне для регистрации вызова – 22,5%, грубость персонала – 11,4%, не вызывали врача домой 20,8% опрошенных и в 6,8% случаев была формулировка - «не приходят». Вероятнее всего, все вышеизложенное также послужило одной из нередкой причины обращения пациентов к услугам платной медицины.

В результате опроса было выявлено, что 43,2% опрошенных достаточно часто пользуются услугами платных учреждений или частнопрактикующими специалистами. Треть респондентов «иногда» пользуются (36,4%) данными услугами, а каждый пятый указал, что «не может себе этого позволить» (20,4%), из-за дороговизны услуг.

При анализе причин обращения к платной медицине наиболее частыми формулировками были «получения медицинских услуг более высокого качества» (68,2%), «из-за отсутствия такого высококвалифицированного подхода к лечению в их центре здоровья» - 31,2%, «из-за более внимательного от-

ношения врачей» - 22,7%, такое же количество респондентов указало на отсутствие очереди на приём к педиатру (22,7%), на хорошие санитарные условия указал каждый пятый опрошенный (20,5%).

Среди причин, по которым граждане вынуждены были обращаться к услугам платной медицины было отсутствие нужных врачей узкой специальности (37,4%), каждый десятый отметил низкий уровень оснащённости их центра здоровья (10,6%) и столько же (10,6%) опрошенных указали на «недоверие к семейному врачу».

При оценке показателей удовлетворенности пациентов услугами платной медицины было выявлено, что половина из них (52,2%) оставалась довольной. «Иногда», т.е. не все ожидания были удовлетворены у 41% респондентов и 6,8% - «не почувствовали разницу».

На доступность к качественной медицинской помощи большое влияние оказывает степень доверия пациентов своему участковому врачу. В результате анкетирования было выявлено, что половина опрошенных были вполне довольны своим семейным врачом (54,5%), менее трети респондентов выразили своё сомнение и неудовлетворенность (29,5%), а 16% - затруднялись ответить.

Причинам неудовлетворенности своим семейным врачом оказалось «излишняя торопливость при осмотре ребенка» в 36,4% случаях, «недостаточное внимание к ребенку» - 22,7%, «поверхностный осмотр ребенка» - 12,3%, «неумение расположить ребенка к себе» - 6,8%, не полностью информирует о заболевании ребенка, методах его лечения, назначение дорогостоящих препаратов – 18,2%, и 6,8% респондентов указывали на отсутствия эффекта от терапии. Каждый десятый из опрошенных отметил некомпетентность врача (11,4%).

Высокая степень доверия семейному врачу подтверждается и степенью его квалификации. Так, по мнению респондентов, почти треть опрошенных считают своего семейного врача специалистом высокой квалификации (29,5%). В то время как, чуть более половины родителей (54,5%) оценивают своего участкового врача как специалиста средней квалификации, 2,3% - низкой квалификации. В 13,7% случаев респонденты затруднялись ответить.

Немаловажным было выяснение мнения респондентов о потребности и необходимости во враче-педиатре или же наличие семейного врача вполне достаточно для оказания качественной медицинской помощи их детям. В результате анкетирования было выявлено, что наибольшая часть опрошенных выразила высокую потребность в педиатрах (86,4%). В пользу семейного врача было 6,8% голосов и столько же респондентам (6,8%) было совершенно не принципиально кто будет наблюдать за их ребенком.



Рисунок 3. Усреднённые оценки медицинских услуг, оказываемые в центрах здоровья посетителями (по 5 бальной оценке)

При рассмотрении причин столь высокой потребности респондентов в педиатре, ведущее место занимала формулировка «является специалистом в области детских болезней» (66%). Оставшиеся голоса одинаково были распределены среди формулировок «более квалифицированный подход в вопросах питания, ухода, профилактики и лечения ребенка» - 36,4% и «занимается только состоянием здоровья детей» - 36,4%. Большинство родителей считают работу семейного врача трудоёмкой и обширной, занимаясь и вопросами взрослых и детей, заменяя функции и некоторых «узких» специалистов в одном лице, степень внимания к их ребенку, по их мнению, становится недостаточным и поверхностным.

Респондентам было предложено оценить по пятибалльной системе качество оказываемой медицинской помощи их детям, в частности, лечебной, диагностической и профилактической.

Результаты исследования показали, что все услуги были оценены на «удовлетворительно» (рис. 3). Тем не менее, необходимо отметить, что наибольшая средняя оценка была получена по лечебным услугам ($3,9 \pm 0,07$), а самая наименьшая – по диагностическим ($3,0 \pm 0,11$). Срединное место занимают профилактические мероприятия ($3,7 \pm 0,03$), от проведения которых зависит пропаганда здорового образа жизни, сокращающие сроки лечения и повышающие ее эффективность.

Очень важно было узнать мнение посетителей по выявлению факторов, которые бы способствовали улучшению работы городских центров здоровья. Итак, в результате опроса выяснилось, что более половины респондентов (54,5%) считают, что улучшению качества обслуживания в городских центрах здоровья будет способствовать совершенствование профессиональных знаний и умения сотрудников. Более трети опрошенных считают, что улучшение

материально-технического оснащения сыграет важную роль в повышении качества работы центров (36,4%). Также немаловажным считали и современное оснащение рабочего места врача, в соответствие с его квалификацией и обеспечение компьютерами с базовой программой, для сокращения времени при оформлении медицинской документации (31,8%). По мнению многих респондентов (56,8%), если здоровьем их ребенка будет заниматься только педиатр, качество помощи будет в разы эффективнее, т.е. врач будет больше уделять внимание на состояние здоровья, питание, ухода, закаливание ребенка, будет подробнее проводить беседы по вопросам профилактических прививок, об их необходимости. Почти четверть опрошенных считают, что необходимо увеличить заработную плату участковым врачам (23,8%), а также организовать в центрах помещения для кормления и ухода за ребенком – 16%.

Выводы. 1. Выявлена достаточно низкая удовлетворенность респондентов по различным аспектам оказания медицинских услуг, причинами которых являлись долгое ожидание приёма врача, затруднение в получении консультаций врачей узкого профиля из-за отсутствия таковых в центре, неудовлетворительное санитарное состояние кабинетов, низкий уровень технического оснащения центров здоровья.

2. Причинами неудовлетворенности своим участковым врачом были: торопливость при осмотре, недостаточное внимание к ребенку, поверхностный осмотр, назначение дорогостоящих препаратов, некомпетентность врача.

3. Для получения более квалифицированной помощи к услугам платной медицины обращалась почти половина пациентов.

4. Результаты опроса показали высокую потребность в педиатрах.

ЛИТЕРАТУРА

1. Гриднев О.В. Анализ контроля за эффективностью работы трехуровневой системы первичной медико-санитарной помощи населению города Москвы / О.В. Гриднев, А.Ю. Абрамов, В.В. Люцко // Современные проблемы науки и образования. – 2014. – №2. – М. 364.

2. Куницкая С.В. К проблеме удовлетворенности населения медицинской помощью / С.В. Куницкая // Вопросы организации и информатизации здравоохранения. – 2007. – №1. – С. 33-35.

3. Петрова Н.Г. Мнение пациентов как важный критерий качества медицинской помощи / Н.Г. Петрова, С.А. Балохина, М.М. Мартиросян и др. // Проблемы управления здравоохранением. – 2009. – №1. – С. 59-61.

4. Попович В.К. Оценка удовлетворенности больных качеством медицинской помощи в городской больнице города Москвы / В.К. Попович, И.Б. Шикина, Т.Н. Бакланова, С.Ю. Карпов // Клиническая фармакология и фармакоэкономика. – 2010. – №5. – С. 18-21.

5. Семенов В.Ю. Проблемы управления качеством медицинской помощи / В.Ю. Семенов // Здравоохранение. – 2004. – №3. – С. 20-25.

6. Суслин С.А. Удовлетворенность пациентов оказанием медицинской помощи в амбулаторных условиях / С.А. Суслин, П.В. Тимяшев, С.Х. Садреева // Современные проблемы здравоохранения и медицинской статистики. – 2022. – №3. – С. 728-751.

7. Шикина И.Б. Удовлетворенность пациентов как критерий оценки качества медицинской помощи в многопрофильном стационаре / И.Б. Шикина // Проблемы управления здравоохранением. – 2006. – №5. – С. 22-26.

8. Шулаев А.В. Факторный анализ удовлетворенности родителей организацией медицинского обслуживания в детских поликлиниках г. Казани / А.В. Шулаев, Г.С. Гатауллина, Л.З. Рашитов // Медицинский альманах. – 2011. – №6. – С. 19-22.

9. Шульгина С. В. Отзывчивость системы здравоохранения: определение, структура, понятия, методические подходы к проведению исследования // Экология человека. – 2015. – №2. – С. 27-32.

10. Юрьев В.К. Анкетирование как метод оценки состояния здоровья детей / В.К. Юрьев, М.Р. Ахмедов, Е.В. Зеленова и др. // Российский педиатрический журнал. – 2008. – №1. – С. 57-60.

11. Юрьев В.К. Основные причины неудовлетворенности родителей доступностью и качеством амбулаторно-поликлинической помощи детям / В.К. Юрьев, В.В. Соколова // Педиатр. – 2017. – Т. 8. – №6. – С. 24-29.

REFERENCES

1. Gridnev O.V. Analiz kontrolya za effektivnostyu raboty trekhurovnevoy sistemy pervichnoy mediko-sanitarnoy pomoshchi naseleniyu goroda Moskvy [Analysis of monitoring the effectiveness of the three-tier system of primary health care in Moscow]. *Sovremennye problemy nauki i obrazovaniya - Modern Problems of science and education*, 2014, No. 2, pp. 364.

2. Kunitskaya S.V. K probleme udovletvorennosti naseleniya meditsinskoy pomoshchyu [To the problem of public satisfaction with medical care]. *Voprosy organizatsii i informatizatsii zdravookhraneniya - Issues of organization and informatization of healthcare*, 2007, No. 1, pp. 33-35.

3. Petrova N.G. Mnenie patsientov kak vazhnyy kriteriy kachestva meditsinskoy pomoshchi [Patients' opinions as an important criterion for the quality of medical care]. *Problemy upravleniya zdravookhraneniem - Problems of healthcare management*, 2009, No. 1, pp. 59-61.

4. Popovich V.K. Otsenka udovletvorennosti bolnykh kachestvom meditsinskoy pomoshchi v gorodskoy bolnitse goroda Moskvy [Assessment of patient satisfaction with the quality of medical care in a city hospital in Moscow]. *Klinicheskaya farmakologiya i farmakoeconomika - Clinical pharmacology and pharmacoeconomics*, 2010, No. 5, pp 18-21.

5. Semenov V.Yu. Problemy upravleniya kachestvom meditsinskoy pomoshchi [Problems of managing the quality of medical care]. *Zdravookhranenie - Healthcare*, 2004, No. 3, pp. 20-25.

6. Suslin S.A. Udovletvorennost patsientov okazaniem meditsinskoy pomoshchi v ambulatornykh usloviyakh [Patient satisfaction as a criterion for assessing the quality of medical care in a multidisciplinary hospital]. *Sovremennye problemy zdravookhraneniya i meditsinskoy statistiki - Modern problems of healthcare and medical statistics*, 2022, No. 3, pp. 728-751.

7. Shikina I.B. Udovletvoryonnost patsientov kak kriteriy otsenki kachestva meditsinskoy pomoshchi v mnogo-profilnom statsionare [Patient satisfaction as a criterion for assessing the quality of medical care in a multidisciplinary hospital]. *Problemy upravleniya zdravookhraneniem - Problems of healthcare management*, 2006, No. 5, pp. 22-26.

8. Shulaev A.V. Faktornyy analiz udovletvorennosti roditeley organizatsiey meditsinskogo obsluzhivaniya v detskikh poliklinikakh g. Kazani [Factor analysis of parent satisfaction with the organization of medical care in children's clinics in Kazan]. *Meditsinskiy almanakh - Medical almanac*, 2011, No. 6, pp. 19-22.

9. Shulgina S.V. Otzyvchivost sistemy zdravookhraneniya: opredelenie, struktura, ponyatiya, metodicheskie podkhody k provedeniyu issledovaniya [Responsiveness of the health care system: definition, structure, concepts, methodological approaches to research]. *Ekologiya cheloveka - Human Ecology*, 2015, No. 2, pp. 27-32.

10. Yurev V.K. Anketirovanie kak metod otsenki sostoyaniya zdorovya detey [Questionnaires as a method of assessing the health status of children]. *Rossiyskiy pediatricheskiy zhurnal - Russian Pediatric Journal*, 2008, No. 1, pp. 57-60.

11. Yurev V.K. Osnovnye prichiny neudovletvorennosti roditeley dostupnostyu i kachestvom ambulatorno-poliklinicheskoy pomoshchi detyam [The main reasons for parents' dissatisfaction with the accessibility and quality of outpatient care for children]. *Pediatr - Pediatrician*, 2017, Vol. 8, No. 6, pp. 24-29.

ХУЛОСА

Н.Ш. Абдуллаева

ҚАНОАТМАНДИИ НАМОЯНДАГОНИ ҚОНУНИИ КЎДАКОН АЗ ХИЗМАТРАСОНИИ ТИББӢ ДАР МАРКАЗҲОИ ШАҲРИИ САЛОМАТӢ

Мақсади таҳқиқот. Омӯзиши андешаи намояндагони қонунии кӯдакон аз хусуси сифати ёрии тиббии расонидашаванда дар марказҳои саломатии шаҳрӣ.

Мавод ва усулҳои таҳқиқот. Пурсиши иҷтимоии намояндагони қонунии кӯдакони аз 0 то 6-сола ба амал оварда шуд. 160 пурсишнома таҳлил карда шуд, ки махсусан барои гурӯҳҳои таҳти таҳқиқ таҳия гардида, 28 савол ва 125 ҷавобро дар бар мегирифт.

Натиҷаҳо ва муҳокимаи онҳо. Қаноатмандии ниҳоят пасти пурсишшавандагон аз хусуси ҷанбаҳои муҳталифи хизматрасониҳои тиббӣ дар марказҳои саломатии шаҳрӣ зоҳир карда шуд (53%). Сабабҳои қонеъ нашудан: интизории дуру дароз дар қабули табиб (20,5%), бо сабаби дар марказ набудани мутахассисони соҳавӣ маҳдуд мушкилӣ дар гирифтани машварати табибони ин соҳаҳо (32,5%), ғайриқаноатбахш

будани ҳолати санитарии ҳучраҳо (16%), сатҳи пасти таҷҳизоти техникии марказҳои саломатӣ (23,2%). Сабабҳои қонеъ набудан аз табибони минтақавӣ: саросемагӣ ҳангоми муоина (36,4%), ба таври дахлдор таваҷҷуҳ зоҳир накардан ба кӯдак (22,7%), муоинаи рӯякӣ (12,3%), таъйин кардани препаратҳои гаронарзиш (18,2%), бесалоҳиятии табиб (11,4%). Зиёда аз нисфи беморон барои гирифтани ёрии нисбатан тахассусонидашуда ба хизматрасонии пулакии тиббӣ муроҷиат мекунанд (43,2%). Натиҷаи пурсиш аз мавҷуд будани талаботи зиёд ба педиатр – табибони кӯдакон дарак меод (86,4%).

Хулоса. Ҳангоми амалинамоии аудити дохилӣ маълумотҳои ҳосилшударо ба мақсади ошкор кардани омилҳои манфӣ дар муассисаҳои тиббӣ ба сифати алгоритми таъсиррасон ба қор бурдан мумкин аст, яъне пайдо кардани роҳҳои ҳалли мушкилоти боло бурдани сатҳи сифати хизматрасониҳои тиббӣ бо баъдан ислоҳ кардани онҳо ва дар натиҷа боло бурдани сатҳи қаноатмандии беморон аз ёрии тиббӣ гирифтани.

Калимаҳои калидӣ: қаноатмандӣ аз ёрии тиббӣ, сифати хизматрасониҳои тиббӣ, анкетакунонии пурсишшавандагон.

УДК 616.094.56-089.06.14

doi: 10.52888/0514-2515-2022-355-4-11-16

М.К. Гулзода¹, Б.И. Сафаров¹, К.Р. Рузбойзода², К.К. Кобилов³**МОРФОФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ В ТОНКОМ КИШЕЧНИКЕ ПРИ ОСТРОЙ СПАЕЧНОЙ ТОНКОКИШЕЧНОЙ НЕПРОХОДИМОСТИ**¹Кафедра общей хирургии №1, ГОУ «ТГМУ имени Абуали ибни Сино»²Кафедра хирургических болезней №1, ГОУ «ТГМУ имени Абуали ибни Сино»³Кафедра оперативной хирургии и топографической анатомии, ГОУ «ТГМУ имени Абуали ибни Сино»

Сафаров Бехруз Изатуллоевич – соискатель кафедры общей хирургии №1, ГОУ «ТГМУ имени Абуали ибни Сино»; Тел.: +992900886668; E-mail: dr.bsafarov89@gmail.com

Цель исследования. Изучить особенности морфофункциональных изменений в слизистой тонкой кишки при острой спаечной тонкокишечной непроходимости.

Материалы и методы исследования. Проанализированы результаты комплексного изучения морфофункциональных изменений в слизистой оболочке тонкого кишечника у 20 больных из 50 с острой спаечной тонкокишечной непроходимостью, которые подвергались резекции тонкого кишечника с взятием биопсии из слизистой оболочки с последующим патоморфологическим и биохимическим исследованием биоптатов.

Результаты исследования и их обсуждение. Результаты исследования показывают, что более выраженные патоморфологические изменения в слизистой оболочке тонкого кишечника наблюдались у больных с острой спаечной тонкокишечной непроходимостью с распространенными (множественными) спайками по сравнению с ограниченными (одиночными) спайками.

При изучении биохимических показателей в слизистой тонкой кишки у пациентов с острой спаечной тонкокишечной непроходимостью с наличием множественных (распространенных) спаек, имело место значительное и критическое повышение показателей перекисного окисления липидов и провоспалительных цитокинов, снижение показателя антиоксидантной защиты по сравнению с группой пациентов с наличием одиночных (ограниченных) спаек. Также имело место уменьшение концентрации серотонина в слизистой тонкого кишечника, которая при наличии