

УДК 615.851.859:355.292:355.721 (470.44) (045)

Оригинальная статья

СРАВНИТЕЛЬНЫЙ «ПОРТРЕТ» ПАЦИЕНТА СТАЦИОНАРА САРАТОВСКОГО ОБЛАСТНОГО ГОСПИТАЛЯ ДЛЯ ВЕТЕРАНОВ ВОЙН В 2005 И 2017 ГОДАХ

Л. А. Тюльтяева — ФГБОУ ВО «Саратовский ГМУ им. В. И. Разумовского» Минздрава России, профессор кафедры терапии и геронтологии ИДПО, доктор медицинских наук; **Т. Е. Липатова** — ФГБОУ ВО «Саратовский ГМУ им. В. И. Разумовского» Минздрава России, заведующая кафедрой терапии и геронтологии ИДПО, профессор, доктор медицинских наук; **С. В. Булычев** — ГУЗ «Саратовский областной клинический госпиталь для ветеранов войн», центр реабилитации, заведующий 1-м терапевтическим отделением; **Е. П. Ковалев** — ГУЗ «Саратовский областной клинический госпиталь для ветеранов войн», главный врач; **Л. Н. Алипова** — ГУЗ «Саратовский областной клинический госпиталь для ветеранов войн», зам. главного врача по лечебной работе.

COMPARATIVE “PORTRAIT” OF A HOSPITAL PATIENT IN SARATOV REGIONAL HOSPITAL FOR VETERANS OF WARS IN 2005 AND 2017

L. A. Tyulytaeva — Saratov State Medical University n.a. V. I. Razumovsky, Professor of Department of Therapy and Gerontology, Doctor of Medical Sciences; **T. E. Lipatova** — Saratov State Medical University n.a. V. I. Razumovsky, Head of the Department of Therapy and Gerontology, Professor, Doctor of Medical Sciences; **S. V. Bulychev** — Saratov Regional Clinical Hospital for Veterans of Wars, Rehabilitation Center, Head of the 1st Therapeutic Department; **E. P. Kovalev** — Saratov Regional Clinical Hospital for Veterans of Wars, Chief Hospital Administrator; **L. N. Alipova** — Saratov Regional Clinical Hospital for Veterans of Wars, Deputy Chief Medical.

Дата поступления — 10.05.2018 г.

Дата принятия в печать — 24.05.2018 г.

Тюльтяева Л. А., Липатова Т. Е., Булычев С. В., Ковалев Е. П., Алипова Л. Н. Сравнительный «портрет» пациента стационара Саратовского областного госпиталя для ветеранов войн в 2005 и 2017 годах. Саратовский научно-медицинский журнал 2018; 14 (2): 349–351.

Цель: анализ контингента больных, а также мнений пациентов о работе медицинского учреждения в 2005 и 2017 гг. **Материал и методы.** Проанализированы данные анкетирования пациентов Саратовского областного госпиталя для ветеранов войн в 2005 и 2017 гг. **Результаты.** С 2005 до 2017 г. произошло изменение полового (сокращение доли госпитализированных мужчин) и возрастного (увеличение доли госпитализированных больных в возрасте старше 60 лет) состава пациентов стационара. Выявлены повышение общего образовательного уровня пациентов, увеличение доли пациентов, находящихся в данном стационаре не в первый раз. Возросла доля больных, довольных лечебной работой и работой блока питания в данном стационаре. Установлено предпочтение патерналистского стиля взаимодействия между врачом и пациентом, характерное как для пациентов 2005 г., так и для пациентов 2017 г. **Заключение.** Несмотря на повышение образовательного уровня пациентов и рост удовлетворенности работой стационара, пациенты данного лечебного учреждения предпочитают патерналистский стиль взаимодействия с врачом.

Ключевые слова: пациент, врач, стационарное лечение.

Tyulytaeva LA, Lipatova TE, Bulychev SV, Kovalev EP, Alipova LN. Comparative “portrait” of a hospital patient in Saratov Regional Hospital for Veterans of Wars in 2005 and 2017. Saratov Journal of Medical Scientific Research 2018; 14 (2): 349–351.

Objective: to analyze the number of patients, patients' opinions about the work of the medical institution in 2005 and 2017. **Material and Methods.** The data of the survey of patients of the Saratov Regional Hospital for Veterans of Wars in 2005 and 2017 are analyzed. **Results.** From 2005 to 2017, there was a change in the sex (decrease in the proportion of hospitalized men) and age (increase in the proportion of hospitalized patients over the age of 60 years) composition of hospital patients. The increase of the general educational level of patients, the increase of the share of patients who are in this hospital not for the first time is revealed. The share of patients satisfied with medical work and work of the power supply unit in this hospital has increased. The preference of paternalistic style of interaction between a doctor and a patient, typical for both patients in 2005 and patients in 2017, was revealed. **Conclusion.** Despite the increase in the educational level of patients and the increase in satisfaction with the work of the hospital, patients of this medical institution prefer a paternalistic style of interaction with the doctor.

Key words: patient, doctor, inpatient treatment.

Введение. Высокое качество лечебной помощи, оказываемой пациентам, удовлетворенность пациентов пребыванием в лечебном учреждении являются целью работы любого стационара [1, 2]. Для совершенствования работы лечебного учреждения необходим периодический анализ контингента больных, а также мнений пациентов о работе данного учреждения.

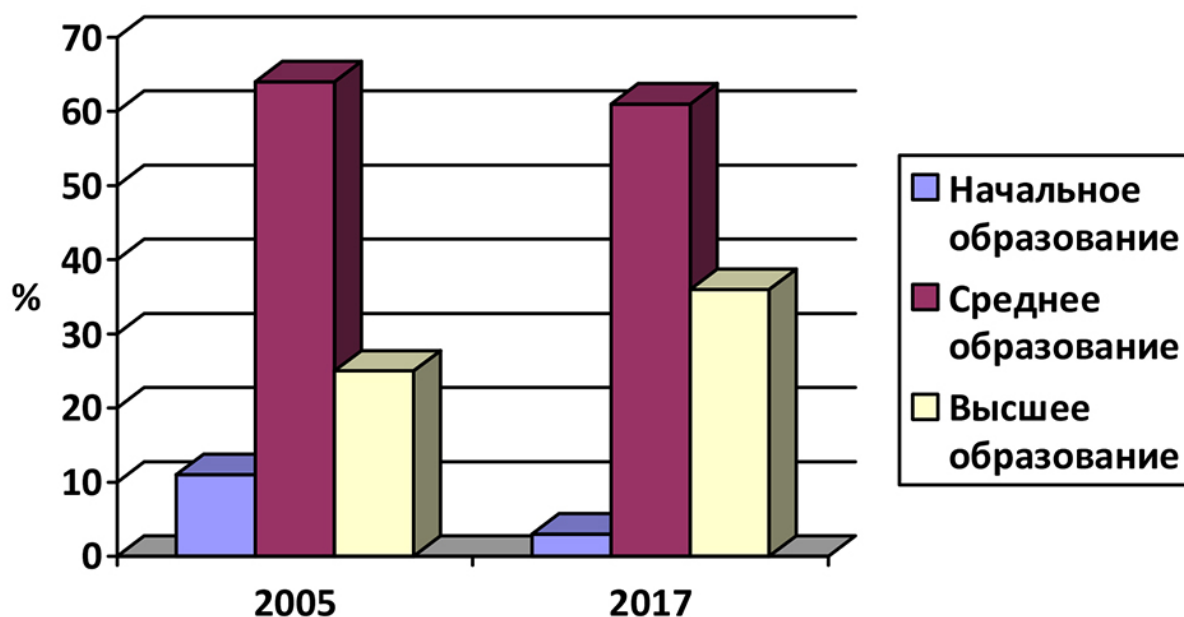
Цель: анализ контингента больных, а также мнений пациентов о работе стационара Саратовского областного госпиталя для ветеранов войн.

Материал и методы. Проведено анкетирование 145 пациентов, госпитализированных в стационар Саратовского областного госпиталя для ветеранов войн в 2005 и 2017 гг. Вопросы анкеты включали в себя данные о возрастном и половом составе паци-

ентов, уровне их образования, самооценке здоровья, представлениях об «идеальном враче» и «идеальном пациенте». Имелись также вопросы, характеризующие лечебную работу стационара, в том числе в сравнении с другими стационарами; вопросы об удовлетворенности пребыванием в стационаре, работе врачей, медицинских сестер, приемного отделения, столовой. Обработку полученных данных осуществляли путем расчета относительных показателей (частота встречаемости, %).

Результаты. Выявлено изменение полового состава пациентов: если в 2005 г. пациентов мужского пола было 40%, а женского пола 60%, то в 2017 г. значительно уменьшилось количество госпитализированных мужчин (27%) и соответственно увеличилось количество женщин (73%). Произошло некоторое изменение возрастного состава пациентов госпиталя. В 2005 г. пациенты моложе 60 лет, 60–74 лет и старше 75 лет составляли 21, 29 и 50% соответственно. В 2017 г. пациентов в возрасте до 60 лет госпитализи-

Ответственный автор — Тюльтяева Лариса Анатольевна
Тел.: +7 (905) 3691086
E-mail: larisa72@list.ru



Образовательный уровень пациентов, %

ровано всего 11%, а пациентов в возрасте 60–74 лет и старше 75 лет 47 и 42% соответственно.

Повысился образовательный уровень пациентов стационара: наличие высшего образования в 2005 г. отметили 25% пациентов, а в 2017 г. 36%; начальное образование отмечено в 11 и 3% случаев соответственно. Доля пациентов, имеющих среднее образование, осталась без существенных изменений: 64 и 61% соответственно (рисунок).

Самооценка профиля заболеваний пациентов в 2005 и 2017 гг. претерпела некоторые изменения. Так, заболевания системы дыхания стали встречаться несколько реже (28 и 13% соответственно). Заболевания мочевыделительной системы отметили у себя 21% пациентов в 2005 г. и всего 13% пациентов в 2017 г. На патологию опорно-двигательного аппарата пациенты стали обращать внимание несколько чаще: 51% в 2005 г. и 60% в 2017 г. Количество заболеваний у одного пациента существенно не изменилось. Как правило, пациенты отмечали наличие у себя от одного до трех заболеваний, реже (у 25% пациентов) — четырех и более.

С 65 до 79% увеличилась доля пациентов, которые лечились в этом стационаре не в первый раз. Доля пациентов, лечившихся ранее в других лечебно-профилактических учреждениях, не изменилась и составила около 80%. С 28 до 64% увеличилась доля пациентов, которые отметили позитивную разницу между пребыванием в данном стационаре и в других медицинских учреждениях.

Оценивая работу приемного отделения, большинство пациентов, как в 2005, так и в 2017 г., высказались позитивно: 77 и 81% соответственно. Около 10% пациентов отметили слишком долгое оформление документов.

С 2005 до 2017 г. увеличилось количество больных, довольных лечебной работой в стационаре в целом (92 и 97% соответственно). Так, 63% пациентов в 2005 г. и 70% пациентов в 2017 г. были уверены, что лечебная работа в отделении, где они проходили лечение, «организована идеально»; 20 и 17% (в 2005 и 2017 гг.) констатировали, что лечебная работа

«имеет некоторые недостатки, но организована лучше, чем в других стационарах». Оценили лечебную работу как «плохую» 3% в 2005 г. и 0% в 2017 г. Указали на «недостаточное внимание к больным» 7% в 2005 г. и 3% в 2017 г.

Как в 2005, так и в 2017 г. 100% пациентов остались довольны работой медицинских сестер в отделениях и в лечебных кабинетах.

В 2005 г. 95% пациентов и 100% в 2017 г. оценили высокое качество уборки в палатах.

Выросло количество больных, довольных качеством приготовления пищи в столовой: с 88 (2005 г.) до 96% (2017 г.). Пожелания «увеличить количество овощей и фруктов в рационе питания» и «увеличить количество соли и сахара» встречались в 2005 г. в 25% случаев и ни разу в 2017 г.

За исследуемый период несущественно изменилось представление пациентов об «идеальном враче» и «идеальном пациенте». Несколько увеличилась потребность в добром, вежливом, контактном враче, чаще стали упоминать необходимость высокой компетенции врача. Выбор возраста врача для пациента в 2005 г.: молодой и зрелый; для пациента в 2017 г.: как правило, только зрелый. При определении качеств «идеального пациента» по-прежнему на первом месте по частоте встречаемости стоит ответ «послушный», реже стал встречаться ответ «благодарный».

Обсуждение. Рост (с 2005 до 2017 г.) числа госпитализаций пациентов старше 60 лет связан со всё более возрастающей ориентацией данного стационара на помощь именно старшим возрастным группам населения. Ожидаемо в данном случае и изменение полового состава пациентов: увеличение доли женщин среди госпитализированных больных, поскольку среди населения с увеличением возраста все более начинают преобладать женщины.

Повышение образовательного уровня госпитализированных больных связано с тем, что в возрастной диапазон пациентов данного стационара вступило поколение, которое, в отличие от своих предше-

ственников, имело больше возможностей получить образование.

Увеличение (с 2005 до 2017 г.) удовлетворенности пациентов лечебной работой и работой блока питания отражает объективные изменения в данном стационаре, произошедшие за эти годы.

Среди желаемых качеств «идеального пациента», как в 2005 г, так и в 2017 г. наиболее часто встречался ответ «послушный», что косвенно свидетельствует о том, что из всех возможных стилей общения между врачом и пациентом (технический, патерналистский, коллегиальный, контрактный) пациенты данного стационара предпочитают именно патерналистский стиль [3]. Ответ «благодарный» в перечне желаемых качеств пациента стал встречаться реже, возможно, из-за ассоциаций данного определения с коррупцией, часто освещаемой в последние годы в средствах массовой информации.

Заключение. Таким образом, несмотря на повышение образовательного уровня пациентов и рост удовлетворенности работой стационара, пациенты данного лечебного учреждения предпочитают патерналистский стиль взаимодействия с врачом.

Конфликт интересов не заявляется.

Авторский вклад: концепция и дизайн исследования — Л. А. Тюльтева; получение и обработка данных — Л. А. Тюльтева, Е. П. Ковалев, С. В. Булычев,

Л. Н. Алипова; анализ и интерпретация результатов, написание статьи — Л. А. Тюльтева, Т. Е. Липатова; утверждение рукописи для публикации — Т. Е. Липатова, Е. П. Ковалев.

References (Литература)

1. Bayanova NA, Manakov AM, Manakova AG. Satisfaction with the quality of medical care as a criterion of quality medical care. *Molodoy uchenyj* 2016; 28 (132): 259–62. Russian (Баянова Н. А., Манаков А. М., Манакова А. Г. Удовлетворенность качеством оказания медицинской помощи как критерий качественной медицинской помощи. *Молодой ученый* 2016; 28 (132): 259–62).
2. Breskina TN. The card of medical care quality examination as the basis for the organization of quality control of medical care in a multi-disciplinary hospital. *Vestnik Roszdravnadzora* 2016; (1): 21–31. Russian (Брескина Т. Н. Карта экспертизы качества медицинской помощи как основа организации контроля качества медицинской помощи в многопрофильном стационаре. *Вестник Росздравнадзора* 2016; (1): 21–31).
3. Boluchevskaya VV, Pavlyukova AI, Sergeeva NV. Doctor Communication: features professional interaction (Lecture 3) [Electronic resource]. *Medical psychology in Russia: electronic scientific journal* 2011; (3). Russian (Болучевская В. В., Павлюкова А. И., Сергеева Н. В. Общение врача: особенности профессионального взаимодействия (Лекция 3) [Электронный ресурс]. *Медицинская психология в России: электронный научный журнал* 2011; (3). http://www.medpsy.ru/mprij/archiv_global/2011_3_8/nomer/nomer22.php (дата обращения: 26.01.2018).