

## ОЦЕНКА РОДИТЕЛЯМИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РЕНТГЕНОЛОГИЧЕСКОГО ОТДЕЛЕНИЯ КРУПНОГО МНОГОПРОФИЛЬНОГО СТАЦИОНАРА ДЛЯ ДЕТЕЙ

Юрьев В.К.<sup>1</sup>, Панунцева К.К.<sup>1</sup>, Здоровцева Н.В.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> ГБОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный педиатрический медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (Россия, 194100, г. Санкт-Петербург, ул. Литовская, д. 2), e-mail: [spb@gpma.ru](mailto:spb@gpma.ru)

Было проведено анонимное анкетирование родителей 416 детей, прошедших обследование в рентгенологическом отделении клиники ГБОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный педиатрический медицинский университет», а также анализ годовых отчетов за 2011-2013 гг. Установлено, что в клинике СПбГПМУ рентгенологические исследования проводятся как бесплатно (85,9%), так и платно (14,1%), однако, по мнению большинства (82,5%) родителей, все рентгенологические исследования для детей должны быть бесплатными. В то же время 28,8% родителей при необходимости готовы частично оплачивать некоторые методы обследования. Больным часто приходится несколько дней ожидать проведения исследования – дольше всего проведения РКТ (5 дней и более 74,3% больных) и МРТ (10 дней и более 40,1% детей). Родители высоко оценивают как человеческие и профессиональные качества сотрудников рентгеновского отделения, так и деятельность отделения в целом – в среднем на 4,5 балла, в то же время 24,2% указывают на имеющиеся недостатки: плохое материально-техническое состояние, отсутствие четкости при назначении времени обследования, недостаток необходимых средств для фиксации ребенка во время обследования.

Ключевые слова: рентгенологическое отделение, дети, родители, субъективная оценка.

## X-RAY DEPARTMENT OF PEDIATRIC MULTIFUNCTION HOSPITAL – PARENTS' EVALUATION ITS WORK

Yurev V.K.<sup>1</sup>, Panuntceva K.K.<sup>1</sup>, Zdorovceva N.V.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Saint-Petersburg State Pediatric Medical University, St. Petersburg, Russia (194100, St. Petersburg, Litovskaya Str., 2), e-mail: [spb@gpma.ru](mailto:spb@gpma.ru)

We have performed anonymous survey of parents of 416 children, who had underwent examination in X-ray department of Saint-Petersburg State Pediatric Medical University, also we have evaluated 3 annual reports (2011-2013 years). We have found out, that there were performed free examinations (85.9%) as well as paid examinations (14.1%) in X-ray department of Saint-Petersburg State Pediatric Medical University. However, as majority of parents (82.2%) see it, all X-ray examination for children must be free. At the same time, 28.8 % of parents can pay for some X-ray examination, if it necessary. Frequently, patients have to wait for examination, especially in case of CT ( $\geq 5$  days, 74.3% of patients) and MRI ( $\geq 10$  days, 40.1% of patients). Parents give high valuation of personality features and professional skills of employees and of work of hall X-ray department (at mean 4.5 scores). At the same time, 24.2% of patients indicate some disadvantages: firstly, logistic is bad, secondly, there isn't certain time of examination, thirdly, there is deficit of necessary equipment for fixation of child during X-ray examination.

Keywords: X-ray department, children, parents, subjective evaluation.

Важную роль в оценке качества медицинской помощи играют не только объективные показатели, но и субъективная оценка самими пациентами, а в детских ЛПУ – родителями больных, так как от степени удовлетворенности населения полученной помощью, от впечатления, производимого учреждением здравоохранения и медицинским персоналом на больных, зависят как их повторное обращение в случае необходимости в это ЛПУ, так и характер информации о нем, которая в дальнейшем будет распространяться среди близких и знакомых [4]. При этом важное практическое значение имеет не только субъективная оценка учреждения в целом, но и оценка деятельности его отдельных структурных подразделений, которая

позволяет предложить меры организационного характера, направленные на повышение степени удовлетворенности пациентов условиями обследования и лечения.

В настоящее время рентгенологическая служба является неотъемлемой частью большинства ЛПУ, так как, по оценкам специалистов ВОЗ, более 80% всех диагнозов в мире устанавливается с помощью лучевых методов [2], которые, несмотря на простоту применения, доступность и относительную дешевизну, по предсказательной ценности, при некоторых заболеваниях, выходят на первый план, опережая функциональные тесты и другие методы исследования [1; 3; 5]. В связи с тем что сегодня лучевые методы имеют наибольший удельный вес среди всех проводимых исследований, изучение деятельности рентгенологической службы приобретает особую актуальность.

### **Цель исследования**

Изучить мнение родителей о деятельности рентгенологической службы крупного многопрофильного стационара для детей.

### **Материалы и методы исследования**

Настоящее исследование проводилось на базе рентгенологического отделения клиники ГБОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный педиатрический медицинский университет», имеющего высшую квалификационную категорию. С целью субъективной оценки организации и качества работы по специально разработанной статистической форме было проведено анонимное анкетирование родителей 416 детей, прошедших обследование в рентгенологическом отделении клиники. Сведения, полученные в результате анкетирования, дополнялись результатами анализа годовых отчетов рентгенологического отделения за 2011-2013 гг.

### **Результаты и их обсуждение**

Клиника ГБОУ ВПО «СПбГПМУ» в своём составе имеет консультативно-диагностический центр и более двадцати профильных стационарных отделений на 815 коек. Рентгенологическое отделение включает пять рентгеновских кабинетов и радиоизотопную лабораторию, которые обслуживают все структурные подразделения клиники и ежегодно проводят более 15 тысяч исследований. Естественно, что преобладающую часть обследованных составляют стационарные больные, на долю которых в среднем приходится 88,1%. Большая часть пациентов рентгенологического отделения проживает в Санкт-Петербурге – 63,1%, 7,6% проживает в Ленинградской области, а 29,3% в других регионах страны. По возрастной структуре обследованные разделились следующим образом: до 1 года – 12,2%, от 1 года до 3 лет – 11,7%, 3-6 лет – 19,9%, 7-10 лет – 21,8%, 11-14 лет – 20,9% и 15-17 лет – 13,5%.

Среди больных, которым проводилось рентгенологическое обследование, наибольший

удельный вес занимали больные с болезнями органов дыхания или подозрениями на них – 28,5% (из них 70,8% пневмонии), на втором месте находились врожденные аномалии развития (15,8%), на третьем – травмы, отравления и некоторые другие последствия внешних причин (15,6%). Две трети исследований приходится на зону органов грудной полости и кости конечностей (31,6% и 31,3% соответственно).

Своевременная постановка диагноза дает возможность рано начать адекватное лечение, что должно положительно сказаться на его результатах. Однако большая нагрузка, при недостаточной мощности рентгенологической службы, не позволяет провести всем больным рентгенологическое исследование сразу же после его назначения. Проведенное анкетирование показало, что время ожидания назначенного рентгенологического исследования (РЛИ) в 56,6% случаев занимало 1-2 дня, в четверти случаев (24,5%) – 3-4 дня и в 18,9% случаев от 5 до 10 дней. Дольше всего (табл. 1) больным приходилось ожидать проведения рентгеновской компьютерной томографии (РКТ) (5 дней и более - 74,3% больных) и магнитно-резонансной томографии (МРТ) (10 дней и более - 40,1% детей).

Таблица 1

Распределение пациентов в зависимости от времени ожидания проведения различных методов лучевой диагностики (в % к итогу)

Метод лучевой диагностики	Время ожидания (в днях)					Итого
	1-2	3-4	5-6	7-9	10 и >	
РЛИ	56,6	24,5	11,3	7,6	-	100,0
УЗД	51,9	32,7	2,1	11,5	1,8	100,0
РКТ	8,6	17,1	42,9	22,9	8,5	100,0
МРТ	7,7	9,2	13,8	29,2	40,1	100,0

В клинике СПбГПМУ специализированная медицинская помощь, включая рентгенологические исследования, оказывается как бесплатно, так и платно. Бесплатно медицинская помощь оказывается за счет средств федерального бюджета и средств ОМС детям - жителям Российской Федерации по направлениям на плановую госпитализацию, а также по экстренным показаниям. Платная медицинская помощь оказывается по договорам ДМС, а также путем оплаты из личных средств граждан в соответствии с «Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», утвержденными Постановлением Правительства РФ.

Как показало проведенное исследование, 85,9% больных проходили рентгенологическое обследование бесплатно, для 14,1% пациентов оно было платным. В 35,7% случаев платные услуги рентгенологической службы оплачивались по договорам ДМС, однако большую часть платных обследований (64,3%) оплачивали родители ребенка из личных

средств. При этом за прошедшие три года удельный вес платных исследований, оплаченных за счет ДМС, сократился с 42,9 до 27,3%, соответственно возрос удельный вес исследований, оплаченных из личных средств.

Большинство родителей (76,9%), которым пришлось оплачивать рентгенологические обследования из личных средств, полагают, что выплаченная сумма средств повлияла на материальное положение их семьи, в том числе для 7,7% она явилась тяжелым испытанием для их благополучия, и только 23,1% респондентов ответили, что оплата обследования не повлияла на их материальное положение.

При этом большинство родителей (82,5%) полагают, что рентгенологическое обследование детей должно быть бесплатным, и лишь 14,3% считают, что родители должны его частично оплачивать (3,2% затруднились ответить на поставленный вопрос), причем никто из респондентов не согласился с суждением о том, что рентгенологическое обследование родители должны оплачивать полностью.

В то же время 28,8% родителей при необходимости выразили готовность частично оплачивать некоторые методы обследования: 13,8% – готовы платить за проведение магнитно-резонансной томографии, 9,3% – за проведение рентгеновской компьютерной томографии, 3,4% – за ультразвуковую диагностику и 2,3% – за рентгенологические исследования (1,3% затруднились ответить на данный вопрос).

Проведенная субъективная оценка родителями деятельности сотрудников рентгеновского отделения показала, что респонденты весьма высоко оценивают их человеческие качества – в среднем на 4,5 балла, поставив в 52,7% случаев отличные и в 36,3% случаев хорошие оценки. Лишь 6,6% родителей оценили человеческие качества сотрудников рентгеновского отделения на удовлетворительно, причем никто из них не посчитал их плохими (4,4% – затруднились ответить). 84,6% респондентов отметили, что сотрудники отделения всегда вежливы и внимательны к пациентам, и только 4,3% указали на эпизодическую невнимательность и невежливость сотрудников (11,1% – затруднились ответить).

Профессиональные качества работников рентгенологической службы родители оценили также высоко – на 4,5 балла. Среди оценок было: 51,6% отличных, 38,5% хороших и 5,5% удовлетворительных. Неудовлетворительных оценок не поставил никто, а 4,4% – затруднились ответить на поставленный вопрос.

Естественно, что и деятельность рентгеновского отделения в целом родители оценили на 4,5 балла, поставив при этом лишь 4,3% удовлетворительных оценок и не поставив неудовлетворительных.

24,2% респондентов указали на недостатки в деятельности рентгеновской службы клиники. Среди недостатков родители, ответившие на поставленный вопрос, чаще всего отмеча-

ли: плохое материально-техническое состояние (46,4%), отсутствие четкости при назначении времени обследования (31,0%), недостаток необходимых средств для фиксации ребенка во время обследования (22,6%).

### **Заключение**

В клинике СПбГПМУ рентгенологические исследования проводятся как бесплатно (85,9%), так и платно (14,1%), однако, по мнению большинства (82,5%) родителей, все рентгенологические исследования для детей должны быть бесплатными. В то же время 28,8% родителей при необходимости готовы частично оплачивать некоторые методы обследования. Больным часто приходится несколько дней ожидать проведения исследования – дольше всего проведения РКТ (5 дней и более - 74,3% больных) и МРТ (10 дней и более - 40,1% детей). Родители высоко оценивают как человеческие и профессиональные качества сотрудников рентгеновского отделения, так и деятельность отделения в целом – в среднем на 4,5 балла, в то же время 24,2% указывают на имеющиеся недостатки: плохое материально-техническое состояние, отсутствие четкости при назначении времени обследования, недостаток необходимых средств для фиксации ребенка во время обследования.

### **Список литературы**

1. Березин М.Ю. Значение лучевых методов исследования в диагностике заболеваний органов дыхания / М.Ю. Березин, П.С. Кривонос, А.В. Харитонов, А.В. Лантухов // Лечебное дело. - 2010. - № 2. - С. 43-47.
2. Власова М.М. Научное обоснование организации службы лучевой диагностики и лучевой терапии в условиях отдельного региона в период реорганизации здравоохранения : автореф. дис. ... д-ра мед. наук: 14.00.33, 14.00.19. - СПб., 2001. - 37 с.
3. Лучевые методы исследования в клинической медицине : учебно-методическое пособие / И.И. Сергеева, Т.Ф. Тихомирова, В.В. Рожковская, А.И. Алешкевич, С.Б. Борейко. – Минск : Изд-во БГМУ, 2011. - 44 с.
4. Медик В.А., Юрьев В.К. Общественное здоровье и здравоохранение. - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2012. - 608 с.
5. Новиков В.П., Игнатьев Ю.Т., Алексеенко Л.И. Комплексное рентгенологическое исследование в оценке хронических неспецифических заболеваний легких у детей при диспансерном наблюдении // Вестник рентгенологии и радиологии. - 1987. - № 3. - С. 23-27.

**Рецензенты:**

Орел В.И., д.м.н., профессор, заведующий кафедрой социальной педиатрии и организации здравоохранения ФП и ДПО Санкт-Петербургского государственного педиатрического медицинского университета, г. Санкт-Петербург;

Середа В.М., д.м.н., профессор, профессор кафедры социальной педиатрии и организации здравоохранения ФП и ДПО Санкт-Петербургского государственного педиатрического медицинского университета, г. Санкт-Петербург.