

Гідність пацієнтів
Результати дослідження:
кількісне дослідження та фокус-групи з
пацієнтами

Марія Бачмага – директорка ГО «PH Capital.
Експерти з громадського здоров'я»



Activity supported by the
Canada Fund for Local Initiatives

Activité réalisée avec l'appui du
Fonds canadien d'initiatives locales

Canada 

Методологія кількісного дослідження



Опитування:

- Проводилось у 3и етапи:
 - Пілотування: 81 пацієнт, м. Київ
 - 1ий етап у 3ьох лікарнях по 70-75 пацієнтів днів, вересень 2020
 - 2ий етап у 3ьох лікарнях по 70-75 пацієнтів, лютий 2021
- На території лікарень
- Соціологічна компанія InfoSapiens



Інструмент:

- Адаптований з міжнародного
- 40 питань
- Демографічна інформація
- Питання про 5 сфер:
 - Повага/спілкування
 - Приватність
 - Автономія
 - Базові сервіси/лікування
 - Довіра

Research Article

Development of the Inpatient Dignity Scale Through Studies in Japan, Singapore, and the United Kingdom



Katsumasa Ota,^{1,*} Jukai Maeda,² Ann Gallagher,³ Michiko Yahiro,⁴ Yukari Niimi,⁵ Moon F. Chan,⁶ Masami Matsuda⁷

¹ Fundamentals and Clinical Nursing, School of Health Sciences, Nagoya Graduate School of Medicine, Nagoya, Japan

² Faculty of Nursing, Tokyo Aikei University of Medical and Health Sciences, Tokyo, Japan

³ International Care Ethics (ICE) Observatory, School of Health Sciences, Faculty of Health and Medical Sciences, University of Surrey, Guildford, England

⁴ School of Nursing, Saku University, Nagano, Japan

⁵ School of Nursing, Seirei Christopher University, Hamamatsu, Japan

⁶ Department of Family Medicine and Public Health, Sultan Qaboos University, Muscat, Oman

⁷ Department of Health and Nutrition, Faculty of Contemporary Human Life Science, Tokyo Kasei-gakuin University, Tokyo, Japan

ХАРАКТЕРИСТИКИ ПАЦІЄНТІВ - РЕСПОНДЕНТІВ

Стать	Всього	ЛІКАРНЯ 1	ЛІКАРНЯ 2	ЛІКАРНЯ 3
Жінка	53%	51%	54%	53%
Чоловік	47%	49%	46%	47%
Вік				
18 – 24 років	5%	3%	7%	5%
25 – 54 років	50%	45%	58%	47%
55 – 64 років	28%	33%	20%	31%
65 і старші	17%	20%	15%	17%
Зайнятість				
Не працюю	15%	7%	31%	8%
Пенсіонер	30%	28%	34%	29%
Працюю	51%	62%	34%	57%
Працюю на себе	1%	1%	1%	1%
Працюючий пенсіонер	1%	0%	0%	3%
Студент	1%	1%	0%	1%
Не хочу відповідати	0%	1%	0%	0%
Дохід				
До 2 тис грн на місяць	4%	4%	1%	8%
2 - 4 тис грн на місяць	31%	29%	36%	28%
4-10 тис грн на місяць	40%	42%	31%	47%
10 – 20 тис грн на місяць	12%	21%	0%	13%
Від 20 тис грн на місяць	1%	1%	0%	3%
Не хочу відповідати	12%	3%	31%	1%
Тип госпіталізації				
Екстрена	64%	80%	39%	72%
Планова	36%	20%	59%	28%
Не знаю	0%	0%	1%	0%
Тривалість госпіталізації				
1-3 дні	12%	11%	12%	12%
4-7 днів	49%	42%	65%	40%
8-30 днів	39%	46%	23%	48%
Більше 30 днів	0%	1%	0%	0%



ПОВАГА / СПІЛКУВАННЯ

Працівники завжди вітались коли заходили до палати?

ЕТАП 1					ЕТАП 2				
	Лікарня 1	Лікарня 2	Лікарня 3	Всього		Лікарня 1	Лікарня 2	Лікарня 3	Всього
Ні	4%	1%	16%	7%		0%	0%	0%	0%
Так	96%	93%	76%	88%		100%	99%	100%	100%
Складно сказати	0%	5%	8%	4%		0%	1%	0%	0%

Чи були випадки, коли працівники лікарні з Вами грубо або зверхньо спілкувалися?

ЕТАП 1					ЕТАП 2				
	Лікарня 1	Лікарня 2	Лікарня 3	Всього		Лікарня 1	Лікарня 2	Лікарня 3	Всього
Ні	75%	100%	29%	68%		95%	100%	92%	96%
Так, були одинокі випадки	21%	0%	64%	29%		5%	0%	8%	4%
Так, часто	1%	0%	7%	3%		0%	0%	0%	0%
Складно сказати	3%	0%	0%	1%		0%	0%	0%	0%

Працівники лікарні з розумінням і співчуттям ставились до Вашого стану?

ЕТАП 1					ЕТАП 2				
	Лікарня 1	Лікарня 2	Лікарня 3	Всього		Лікарня 1	Лікарня 2	Лікарня 3	Всього
Зазвичай так	27%	49%	55%	43%		30%	36%	47%	38%
Так	56%	51%	8%	38%		62%	64%	53%	60%
Зазвичай ні	9%	0%	21%	10%		1%	0%	0%	0%
Ні	3%	0%	8%	4%		0%	0%	0%	0%
Складно сказати	5%	0%	8%	4%		7%	0%	0%	2%

Чи розбірливо та зрозуміло з Вами спілкувались?

ЕТАП 1					ЕТАП 2				
	Лікарня 1	Лікарня 2	Лікарня 3	Всього		Лікарня 1	Лікарня 2	Лікарня 3	Всього
Так	65%	60%	12%	46%		82%	57%	52%	64%
Зазвичай так	24%	37%	53%	38%		43%	44%	34%	43%
Зазвичай ні	9%	1%	27%	13%		0%	0%	0%	0%
Ні	0%	1%	5%	2%		0%	0%	0%	0%
Складно сказати	5%	0%	8%	4%		1%	0%	4%	2%



ПРИВАТНІСТЬ І АВТОНОМІЯ ПАЦІЄНТІВ

Медичний персонал пояснював Вам, що будуть робити, перед початком будь-яких процедур?

ЕТАП 1					ЕТАП 2				
	Лікарня 1	Лікарня 2	Лікарня 3	Всього		Лікарня 1	Лікарня 2	Лікарня 3	Всього
Так	68%	44%	8%	40%		76%	54%	36%	56%
Зазвичай так	24%	34%	65%	41%		22%	32%	55%	36%
Зазвичай ні	4%	5%	23%	11%		0%	0%	8%	3%
Ні	1%	3%	1%	2%		1%	0%	1%	1%
Складно сказати	3%	14%	3%	6%		0%	14%	0%	4%

Чи були випадки, коли Вам приділяли недостатньо часу під час огляду?

ЕТАП 1					ЕТАП 2				
	Лікарня 1	Лікарня 2	Лікарня 3	Всього		Лікарня 1	Лікарня 2	Лікарня 3	Всього
Ні	83%	85%	16%	61%		97%	93%	76%	89%
Складно сказати	3%	15%	4%	7%		0%	1%	0%	0%
Так, було один чи декілька випадків	12%	0%	67%	26%		3%	3%	24%	10%
Так, часто	3%	0%	13%	5%		0%	3%	0%	1%

Чи пропонували Вам декілька варіантів лікування?

ЕТАП 1					ЕТАП 2				
	Лікарня 1	Лікарня 2	Лікарня 3	Всього		Лікарня 1	Лікарня 2	Лікарня 3	Всього
Так	4%	8%	8%	7%		0%	35%	16%	17%
Зазвичай так	3%	27%	44%	25%		0%	27%	33%	20%
Зазвичай ні	8%	8%	21%	13%		0%	3%	15%	6%
Ні	85%	5%	27%	39%		93%	5%	32%	44%
Складно сказати	0%	51%	0%	17%		4%	30%	4%	12%

Чи забезпечувалася приватність під час проведення процедур або надання медичної допомоги?

ЕТАП 1					ЕТАП 2				
	Лікарня 1	Лікарня 2	Лікарня 3	Всього		Лікарня 1	Лікарня 2	Лікарня 3	Всього
Ні	5%	0%	0%	2%		4%	0%	16%	7%
Зазвичай ні	7%	1%	21%	10%		0%	0%	3%	1%
Зазвичай так	20%	79%	51%	50%		0%	36%	36%	24%
Так	65%	12%	25%	35%		5%	64%	43%	37%
Не було потреби	0%	0%	0%	0%		91%	0%	0%	31%
Складно сказати	3%	7%	3%	4%		0%	0%	3%	1%



ІНФРАСТРУКТУРА / БАЗОВІ ПОСЛУГИ

Чи в лікарні забезпечували:

ЕТАП 1						ЕТАП 2			
	Лікарня 1	Лікарня 2	Лікарня 3	Всього		Лікарня 1	Лікарня 2	Лікарня 3	Всього
Душ з теплою водою									
Так	44%	0%	13%	19%		89%	53%	43%	62%
Ні	41%	97%	85%	74%		5%	41%	41%	29%
Не було потреби	15%	3%	1%	6%		5%	7%	16%	9%
Чисту постіль									
Так	81%	92%	5%	59%		87%	95%	44%	75%
Ні	9%	8%	51%	23%		8%	3%	9%	7%
Не було потреби	9%	0%	44%	18%		5%	3%	47%	18%

Чи в лікарні забезпечували:

ЕТАП 1						ЕТАП 2			
	Лікарня 1	Лікарня 2	Лікарня 3	Всього		Лікарня 1	Лікарня 2	Лікарня 3	Всього
Допомогу при здійсненні гігієнічних процедур									
Так	20%	11%	27%	19%		5%	3%	36%	15%
Ні	16%	7%	16%	13%		4%	15%	0%	6%
Не було потреби	64%	82%	57%	68%		91%	82%	64%	79%
Допомогу з харчуванням									
Так	7%	8%	7%	7%		3%	16%	5%	8%
Ні	13%	4%	8%	9%		3%	16%	5%	8%
Не було потреби	80%	88%	85%	84%		88%	84%	71%	81%



ОБМЕЖЕННЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

- Репрезентативність – мала вибірка
- Респонденти – мобільні, повнолітні пацієнти лікарні. Не відображає досвід найбільш вразливих груп:
 - Літніх людей з обмеженими фізичними функціями
 - Дітей та їх опікунів
 - Підлітків старших за 14 років
- Спосіб проведення – на території лікарні, за відома адміністрації
- Очікування пацієнтів не вимірювались

ПРАКТИЧНІ РЕЗУЛЬТАТИ Мікрорівень

Шановний пацієнте, Вас обслуговує Бориспільська багатoproфiльна лiкарня iнтенсивного лiкування!

Ми дякуємо Вам, що обрали нас для отримання медичних послуг! Під час перебування в нашій лікарні ми Вам гарантуємо:

ДОСТУП ДО ЛІКУВАННЯ

- Обслуговування надані медичні послуги: швидка медична допомога з нашою лікарнею
- Максимально швидкі лабораторні дослідження у Національному центрі клінічних досліджень
- Направлення до лікарів будь-якої спеціалізації відповідно до клінічних показів, якщо у нашій лікарні такої спеціалізації відсутній

ПОВАГУ

- Створення умови для Вас та Вашого близького в повсякденному житті
- Можливість до Ваших справ та навчання
- Уважне ставлення до Ваших потреб
- Вільний та професійний співробітничий персонал

ПРИВАТНІСТЬ

- Можливість приватного лікування
- Можливість приватного лікування
- Можливість приватного лікування
- Можливість приватного лікування

БЕЗПЕЧНІСТЬ ТА ЯКОСТЬ

- Надані медичні послуги та медичні послуги, що відповідають національним стандартам та професійним стандартам
- Сертифікований та професійний персонал
- Обладнання медичного обладнання

АВТОНОМІЮ ТА ІНФОРМУВАННЯ

- Надані Вам достовірні та повні інформації у доступній формі про стан Вашого здоров'я, методи лікування, ризики для здоров'я, необхідні від лікування
- Визначення Ваших потреб і пов'язаних з ними ризиків лікування
- Запитуємо Вас, чи погодитися на лікування у вашій лікарні
- Доступність для Вас до власних медичних записів
- Ви можете обрати лікаря, якщо останній може запропонувати свої послуги Вам
- Доступність до Вас близьких осіб за умов дотримання вимог медичного контролю

Ми очікуємо, що Ви зможете прийняти рішення щодо лікування, яке найкраще відповідає Вашим потребам. Ми також просимо Вас повідомити нас, якщо у Вас є будь-які запитання щодо лікування, якщо переживаєте, що рішення прийнято усвідомлено і всі можливі ризики Вам відомі.

ДОГЛЯД

- Чистоту та комфортність перебування Вас у нашій лікарні
- Надання інформації про необхідність та способи лікування, якщо це необхідно, не забуваючи врахувати Ваші особисті потреби у харчуванні, спокійному сні, гігієні, безпеці та ін.
- Допомогу під час маркування, здійснення гігієнічних процедур (за потреби)
- Надання Вам оброблення (за потреби) і за можливості зменшення болю, що може завдати Вам біль

Водночас, ми просимо Вас під час перебування у лікарні:

- дотримуватися загальноприйнятих правил для вільного медичного контролю перебування у лікарні
- ставитися з повагою до медичних працівників, не турбувати
- не піддаватися гонимості при спілкуванні з медичними працівниками
- уважно виконувати повеління медичного персоналу щодо життя, ми Вас цікавлять
- слід виконувати повеління медичного персоналу щодо життя, ми Вас цікавлять
- дотримуватися правил безпеки лікарні, якщо це необхідно
- ставитися з повагою до інших пацієнтів

Наша лікарня безоплатно надає медичні послуги за такими напрямками:

- Стаціонарна допомога та хірургічні операції дорослим та дітям
- Медична допомога при пологах
- Медична допомога при гострому мозковому інсульті
- Амбулаторна допомога дорослим та дітям
- Маніпуляції
- Гістероскопія
- Колоноскопія
- Цистоскопія
- Бронхоскопія
- Esoфагогастроуденоскопія

Отримання пацієнтами

Ми гарантуємо постійну високу якість наданих медичних послуг та задоволеність пацієнтів. Під час або після лікування в лікарні просимо Вас відповісти на деякі питання. Опитування є добровільним та анонімним. Ми вдячні вам за Ваші пропозиції та коментарі, які ми зможемо використати для удосконалення наших послуг. Для заповнення опитування, просимо перейти за посиланням <https://bit.ly/Boyuqni>

Якщо Ви маєте пропозиції або побажання, Ви також можете звернутися до нас:

- Телефонуйте за номером телефону: 097 000 0000 (з 9:00 до 18:00 щодня)
- Напишіть нам електронною поштою: info@bpl.ua
- Якщо Ви хочете зустріти особисто, у нас є можливість зустріти Вас особисто у нашій лікарні. Адреса: вулиця Київська, 100, м. Бориспіль
- Якщо Ви хочете зустріти особисто, у нас є можливість зустріти Вас особисто у нашій лікарні. Адреса: вулиця Київська, 100, м. Бориспіль
- Якщо Ви хочете зустріти особисто, у нас є можливість зустріти Вас особисто у нашій лікарні. Адреса: вулиця Київська, 100, м. Бориспіль

Завдяки до увазі до уваги та дотримання принципів гідності як у лікарні, так і за її межами. Дякуємо, що Ви користуєтесь нашими послугами!

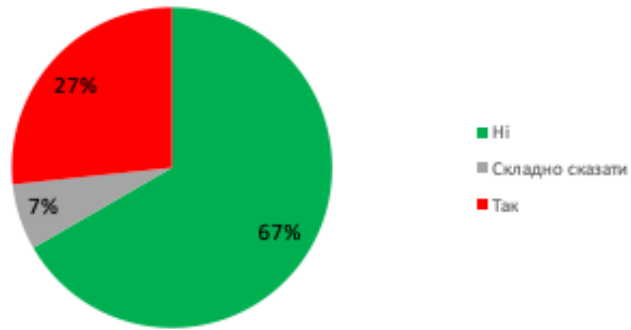
Activity supported by the Canada Fund for Local Initiatives. Action soutenue par le Fonds de l'initiative locale.

Canada

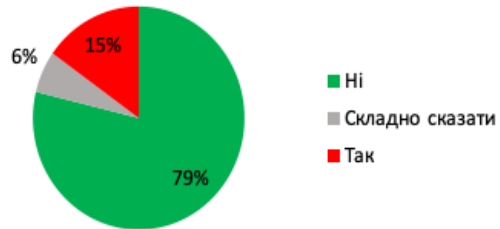
- Корисний інструмент для управління лікарнями
- Всі три пілотні лікарні запустили модифіковане дослідження як інструмент збору зворотного зв'язку від пацієнтів
- Визначили, що входить у поняття «гідність пацієнтів»
- Впровадили об'єктивні показники оцінки якості послуг на рівні закладу
- Створили робочі групи, які можуть стати провідниками змін

УПРАВЛІНСЬКІ ІНСТРУМЕНТИ

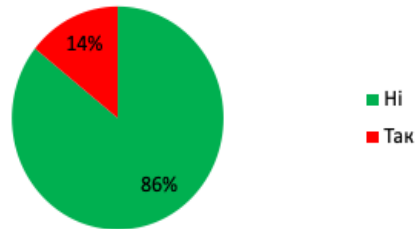
Чи були випадки коли медичний персонал відволікався під час спілкування з пацієнтами



Чоловіки

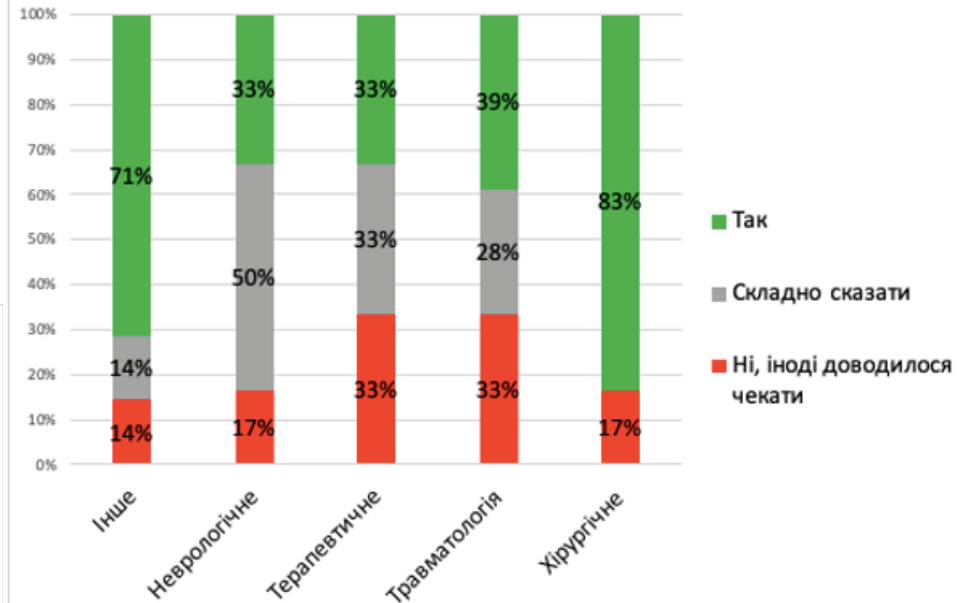


Жінки



Процедури проводились тоді коли їх очікували

Всі пацієнти





ПРАКТИЧНІ РЕЗУЛЬТАТИ

Макрорівень

- Операціоналізація поняття «гідність пацієнтів» і його складових
- Індикатори для моніторингу та оцінки
- Що ми не згадали?



Фокус-групи

МЕТА І МЕТОДОЛОГІЯ ПРОВЕДЕННЯ ФОКУС-ГРУП

МЕТА

Вивчити думки пацієнтів щодо деяких рекомендацій, зокрема щодо:

- Що таке гідність пацієнтів
- Що пацієнти думають про практики медичного персоналу: стукати перед входом в палату, користуватись мобільним телефоном
- Приватність пацієнта
- Автономію пацієнта
- Інші важливі для пацієнтів речі, не досліджені раніше

МЕТОДОЛОГІЯ

- Проводилось у двох лікарнях
- Поглиблене обговорення з 19ма пацієнтами
- Проводилась працівниками ГО





РЕЗУЛЬТАТИ ФОКУС-ГРУП

*Гідність – це не почувати себе приниженим, залежним.
Залежним від унітазу, від допомоги сторонніх, від
всяких дрібниць*

- Пацієнти помічають зміни!
- Поняття гідності медиків для пацієнтів важливе
- Багато пацієнтів відчують брак часу на спілкування з лікарями і погану організацію процесу спілкування (почуваються винними, що забирають час лікарів, незадоволені тим, що багато призначень даються усно і не записується у документацію)
- Всі пацієнти скаржились на те, що у палатах відсутня можливість покликати чергову медсестру
- Мобільні телефони лікарів пацієнтам не заважають, хоча всюди є випадки коли лікарні відволікаються
- Стук в палату чи попередження перед входом – для пацієнтів важливе
- Психологічні і соціальні послуги потрібні всім пацієнтам
- З пацієнтами треба спілкуватись!

ЗАПИТАННЯ?



Activity supported by the
Canada Fund for Local Initiatives

Activité réalisée avec l'appui du
Fonds canadien d'initiatives locales

