

# ФАКТОРИ, ПОВЛИЯВАЩИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТТА НА ХЕМОДИАЛИЗНИТЕ ПАЦИЕНТИ ОТ ПОЛУЧЕНИТЕ СЕСТРИНСКИ ГРИЖИ

Красимира Стамова

Катедра „Здравни грижи“, Факултет по общественно здравеопазване,  
Медицински университет “Проф. д-р Параскев Стоянов” – Варна

## FACTORS AFFECTING THE SATISFACTION OF HEMODIALYSIS PATIENTS FROM THE NURSING CARE RECEIVED

Krasimira Stamova

Department of Health Care, Faculty of Public Health, Medical University of Varna

### РЕЗЮМЕ

**Увод:** В сферата на хемодиализните грижи въпросът с удовлетвореността на пациентите е от особена важност. Тези болни са потребители на здравни грижи, обикновено за дълъг период. Повечето от тях са особено чувствителни към отношението на здравеопазната система към тях. Това налага специално внимание, особено когато става въпрос за мнението им относно качеството на услугата, която получават.

**Цел:** Да се проучат и анализират факторите, повлияващи удовлетвореността от получените сестрински грижи при пациенти на хемодиализно лечение.

**Материал и методи:** В проучването са приложени документален, социологически и статистически метод. Чрез анонимна анкета е проучено мнението на 575 пациенти на хемодиализно лечение в диализни структури, разположени на територията на 8 града (Варна, Русе, Добрич, Бургас, Шумен, Разград, Търговище и Силистра). Данните са обработени чрез SPSS Statistics.

**Резултати:** Проучвайки удовлетвореността на пациентите като потребители на грижите, оказвани от медицинските сестри в хемодиализа, установихме, че почти всички са доволни (90%). Не могат да преценят степенята си на удовлетворение 8,52% от респондентите, а напълно неудовлетворени са 1,74% от анкетираните. Прави впечатление, че изразилите неудовлетвореност от сестринските грижи са представителите единствено на мъжкия пол. С нарастване на възрастта на пациентите нараства и удовлетвореността от грижите, оказвани от диализната медицинска сестра. С нарастване на времето, прекарано на хемодиализно лечение, също нараства удовлетвореността на пациентите от

### ABSTRACT

**Introduction:** In the field of hemodialysis care, the issue of patient satisfaction is of particular importance. These patients are users of health care, usually for a long time. Most of them are particularly sensitive to the attitude of the health care system towards them. This requires special attention, especially when it comes to their opinion about the quality of the service they receive.

**Objective:** To study and analyze the factors influencing the satisfaction with the received nursing care in patients on hemodialysis treatment.

**Material and methods:** Documentary, sociological and statistical methods were used in the study. An anonymous questionnaire surveyed the opinion of 575 patients on hemodialysis treatment in dialysis structures located in 8 cities (Varna, Ruse, Dobrich, Burgas, Shumen, Razgrad, Targovishte and Silistra). The data was processed using SPSS Statistics.

**Results:** Examining patient satisfaction as users of hemodialysis nurses, we found that almost all were satisfied (90%). 8.52% of the respondents cannot assess their degree of satisfaction, and 1.74% of the respondents are completely dissatisfied. It is noteworthy that those who expressed dissatisfaction with nursing care are only males. As the age of the patients increases, so does the satisfaction with the care provided by the dialysis nurse. As the time spent on hemodialysis treatment increases, so does the satisfaction of patients with the nursing care provided. Patients with lower levels of satisfaction are more adamant that the nurse can contribute to the quality of dialysis care.

оказваните сестрински грижи. Пациентите с по-ниска степен на удовлетвореност са по-категорични, че медицинската сестра може да допринесе за качеството на диализните грижи.

**Изводи:** Пациентите на хемодиализно лечение са удовлетворени от грижите, които получават по време на лечението ( $p < 0,001$ ). Сред факторите, повлияващи тяхната удовлетвореност, са: полът ( $p < 0,05$ ), възрастта ( $p < 0,001$ ), продължителността на хемодиализното лечение ( $p < 0,05$ ). Нашето проучване установи, че пациентите, които смятат, че медицинската сестра може да повлияе върху качеството на оказваните грижи, са с по-ниска степен на удовлетвореност.

**Ключови думи:** качество, удовлетвореност, хемодиализа, пациенти

## ВЪВЕДЕНИЕ

Проблемът, свързан с предоставянето на медицинската помощ, е многоаспектен. Той е обект на изследователски интерес и научен анализ. Авторите дават приоритет на различни измерители за оценка на качеството и ефективността на медицинската дейност.

През последните години в теорията и практиката все повече се очертава ролята на пациента и неговата удовлетвореност от предоставените му медицински услуги като един от показателите на качеството на медицинската помощ (6,7). Всички съвременни системи за управление на качеството са ориентирани към задоволяване изискванията и потребностите на болните (1,2,3).

Постигането на удовлетвореността на пациентите е резултат и предопределя постигане целите на организацията и адекватно оптимизиране на дейностите. Теоретизирането на резултатите от проучване степента на удовлетвореност на пациентите, без наличието на възможност за практическо приложение и корекция на болничните политики по отношение на качеството, обезсмисля в голяма степен поставените цели (9).

Удовлетвореността на пациента в периода на хоспитализацията може да се влияе от качеството на медицинската услуга, условията на средата, взаимоотношенията и др. (3). Различните фактори определят степента на осъзнаване на здравните потребности на личността и влияят върху мнението и оценката на пациентите по отношение на удовлетвореността в периода на хоспитализацията. Изискванията на пациента като потребител на здравната помощ се определят не

**Conclusions:** Patients on hemodial treatment were satisfied with the care they received during treatment ( $p < 0.001$ ). Among the factors influencing their satisfaction are: gender ( $p < 0.05$ ), age ( $p < 0.001$ ), duration of hemodialysis treatment ( $p < 0.05$ ). Our study found that patients who felt that the nurse could influence the quality of care provided had a lower level of satisfaction.

**Keywords:** quality, satisfaction, hemodialysis, patients

само от типологията на пациента, а и от социалния му статус и от обществото (3).

Използването на резултатите от проучванията за формиране на политика за качество на здравните услуги в болничната помощ у нас все още не е утвърдена практика.

В сферата на хемодиализните грижи въпросът с удовлетвореността на пациентите е от особена важност. Болните на хронично диализно лечение са потребители на здравните грижи обикновено за дълъг период, често продължаващ с години (4,8). Тази категория потребители на здравни услуги са особено чувствителни към отношението на здравеопазната система към тях (5). Това налага специално внимание, особено когато става въпрос за мнението им относно качеството на услугата, която получават. Изказаното становище от тях може да бъде повлияно от редица фактори. Често то е субективно, в резултат на изменящи се или не условия.

## ЦЕЛ

Да се проучат и анализират факторите, повлияващи удовлетвореността от получените сестрински грижи при пациенти на хемодиализно лечение.

## МАТЕРИАЛ И МЕТОДИ

В проучването са приложени документален, социологически и статистически метод. Проучено е мнението на 575 пациенти на хемодиализно лечение в диализни структури, разположени на територията на 8 града (Варна, Русе, Добрич,

Бургас, Шумен, Разград, Търговище и Силистра). Мнението на анкетираните е проучено чрез прилагане на индивидуална анкетна карта, специално разработена за нуждите на проучването. Данните са обработени чрез SPSS Statistics.

## РЕЗУЛТАТИ И ОБСЪЖДАНЕ

Пациентите на хемодиализно лечение са хронично болни. Спецификата на тяхното заболяване и характерната патология изискват по-специално отношение и грижи.

В хода на нашето проучване предложихме на пациентите да оценят значимостта (от 1 до 5: 1 – с най-ниска степен на значимост, 5 – с най-висока степен на значимост) на различни дейности, осъществявани от хемодиализните медицински сестри.

Анкетираните пациенти определят няколко дейности, като най-значими: пунктирането на фистула или протеза, реакцията на медицинската сестра при възникнали усложнения и наблюдение на пациента по време на хемодиализна процедура, работа с диализен апарат, оказване на психологическа подкрепа (табл. 1).

Хронично болният пациент на диализа е зависим от сестринската грижа, а получаваната по-

мощ е изключително важна за неговото спокойствие и сигурност.

Оказването на психологическа подкрепа е категорично важна част в работата на диализната медицинска сестра. Полученият резултат потвърждава значението на взаимовръзката сестра-пациент. Установяването на ефективна връзка между медицинския персонал и пациента е от съществено значение най-вече за пациента и неговата удовлетвореност от общуването. За това е необходимо медицинският персонал да има необходимите комуникативни умения, познания на техниките за провеждане на разговор и изслушване. Медицинският персонал трябва да умее да разчита посланията, изпращани на различни равнища в процеса на общуване с пациента. Изграденото доверие в медицинската сестра определя нейната роля при постигане на оптимален комфорт в адаптацията към живота с болестта. Пациентите осъзнават значението на сестринските грижи. В още по-голяма степен те оценяват наличието на връзка, основана на доверие.

Чувството на съпричастност, подкрепата, емоционалната връзка, създадена между медицинската сестра и пациента в периода на продължителния лечебен процес, е важна и ключо-

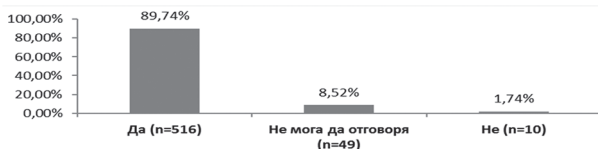
Табл. 1. Оценка на пациентите за степента на значимостта на дейностите, извършвани от медицинската сестра в процеса на оказване на грижа при хемодиализно лечение

Дейности	Пациенти
пунктиране на фистула	4.9057
пунктиране на протеза	4.9057
включване към диализния апарат	4.6491
включване при наличие на централен венозен катетър	4.6645
включване при наличие на перманентен катетър	4.7149
работа с диализния апарат	4.9057
изключване при наличие на фистула	4.8772
изключване при наличие на протеза	4.8772
изключване при наличие на централен венозен катетър	4.5855
изключване при наличие на перманентен катетър	4.5855
смяна на превръзка при наличие на централен венозен катетър	4.5855
смяна на превръзка при наличие на перманентен катетър	4.5855
зареждане на апарат за диализа	4.5855
дезинфекция (повърхностна) на апарат за диализа	4.5811
асистиране при пунктиране на централен венозен катетър	4.5855
мониториране по време на хемодиализа	4.9057
наблюдение по време на хемодиализа	4.9057
реакция при възникнали усложнения по време на хемодиализно лечение	4.9057
първо включване на хемодиализа	4.8772
оказване на психологическа подкрепа	4.9057

ва за определяне степента на удовлетвореност на пациента.

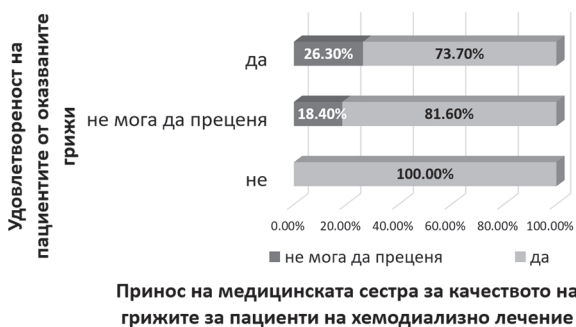
Удовлетвореността на пациентите от полагащите за тях сестрински грижи е научнообоснована и систематична процедура, предназначена да определи в каква степен дадена дейност или съвкупност от дейности постигат успешно една или повече предварително поставени цели. Световната здравна организация определя удовлетвореността на пациентите като един от критериите за качество на здравните грижи.

Проучвайки удовлетвореността на пациентите като потребители на грижите, оказвани от медицинските сестри в хемодиализа, установихме, че почти всички са доволни от полагащите сестрински грижи (90%). Не могат да преценят степента си на удовлетворение 8,52% (n=49) от респондентите, а напълно неудовлетворени са 1,74% (n=10) от анкетираните (фиг. 1).



Фиг. 1. Удовлетвореност на хемодиализните пациенти от грижите, положени от медицинските сестри

Във връзка с получените резултати следва да се отбележи установената сигнефициантна обратнопропорционална умерена корелационна зависимост между удовлетвореността на диализните пациенти от оказваните грижи и мнението им за приноса на медицинската сестра за повишаване на качеството на грижите (Gamma  $g = -0,120$ ;  $p < 0,001$ ). Пациентите с по-ниска степен на удовлетвореност са по-категорични, че медицинската сестра може да допринесе за качеството на диализните грижи (фиг. 2).



Фиг. 2. Взаимовръзка между удовлетвореността на диализните пациенти и мнението им относно приноса на медицинската сестра за повишаване на качеството на грижите

Пациентите, които смятат, че медицинската сестра влияе върху качеството на грижите, които полага, са с много по-високи изисквания. Те очакват да получат повече в този процес на взаимодействие. По-критични са към работата и резултата, който потребяват. Получените отговори подчертават връзката между качеството на оказваните грижи и удовлетвореността на пациента независимо от субективните представи на болните за качество на предоставяните грижи.

Данните от нашето проучване показват, че удовлетвореността на пациентите е повлияна в умерена степен от възрастта им (Gamma  $g = 0,358$ ;  $p < 0,001$ ). С нарастване на възрастта нараства и удовлетвореността на пациентите от грижите, оказвани от диализната медицинска сестра (фиг. 3).



Фиг. 3. Удовлетвореност на пациентите от оказваните грижи в зависимост от възрастта им

По-младите пациенти са по-критични, а по-възрастните пациенти са по-удовлетворени от получените грижи. Удовлетвореността е предпоставка и за доверие, което повлиява и взаимоотношенията и процеса на общуване.

Извършването на манипулации не е водещо във взаимодействието с медицинските професионалисти. На преден план изпъкват отношенията.

Хемодиализното лечение е продължителен процес. По-младите пациенти са в контакт с медицинските сестри от по-малко време. У тях още няма изградена връзка на доверие. Те все още се адаптират към новия начин на живот. Възможно е да са в период на отхвърляне на лошата новина и все още да обвиняват околните за своя здравословен проблем. Това е възможна причина да не са готови да споделят и да искат помощ и подкрепа от медицинския екип като цяло. За някои пациенти изграждането на взаимоотношенията сестра-пациент, основани на доверие, изискват повече време. При всеки конкретен пациент влиянието на различни фактори е различно.



С нарастване на времето, прекарано на хемодиализно лечение, нараства удовлетвореността на пациентите от оказваните сестрински грижи (Contingency's  $C=0,144$ ;  $p<0,05$ , фиг. 4).



Фиг. 4. Удовлетвореност на пациентите от оказваните грижи в зависимост от времето, прекарано на хемодиализно лечение

Полът оказва слабо влияние на удовлетвореността на анкетирания (Contingency's  $C=0,122$ ;  $p<0,05$ ). Тези, които са удовлетворени от грижите, оказвани от диализната медицинска сестра, са почти еднакъв брой мъже и жени. Същото е и разпределението по пол на тези, които не могат да преценят степента си на удовлетвореност. Прави впечатление, че изразилите неудовлетвореност от сестринските грижи са представители единствено на мъжкия пол.

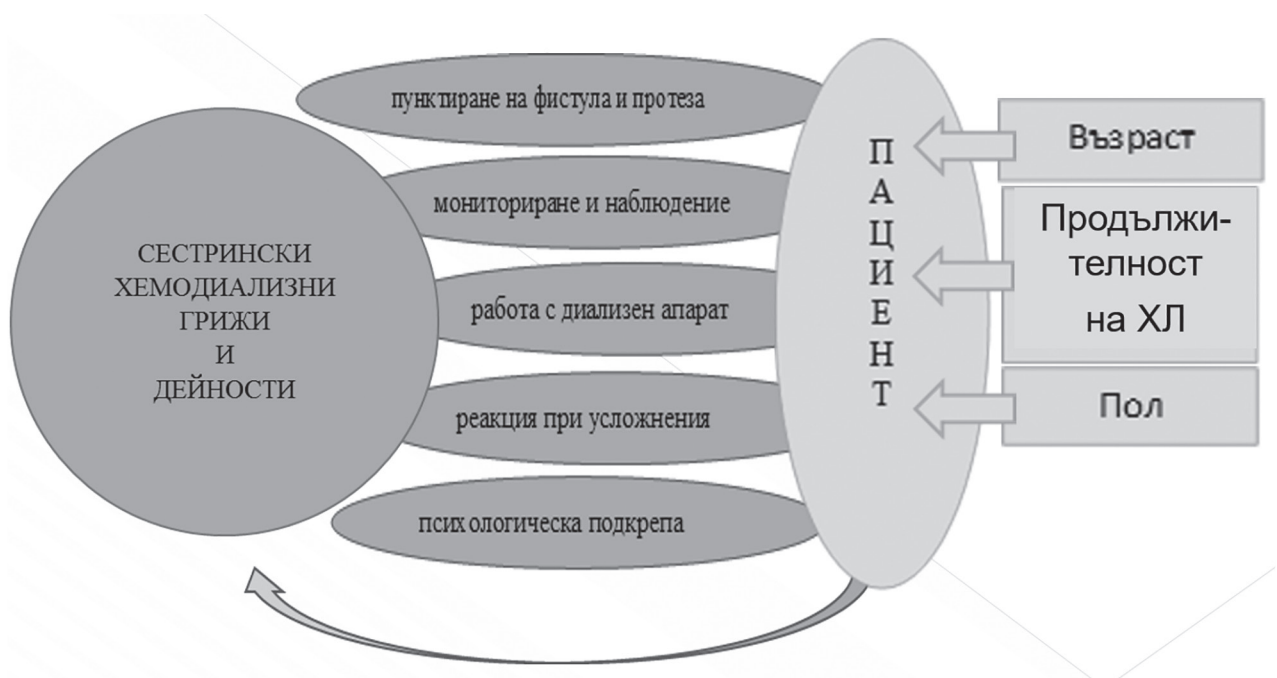
Въз основа на получените данни разработихме схематичен модел, показващ основни фактори като възраст на пациента, болничен престой и

пол, които в различна степен повлияват удовлетвореността на пациента от сестринските грижи и дейности (фиг. 5). Моделът включва няколко компонента, които имат отношение за оценката на удовлетвореността. Необходимо е те да се предвидят при оптимизиране на сестринските хемодиализни грижи, както и за общата удовлетвореност на пациента.

### ИЗВОДИ

В заключение можем да направим следните изводи:

- Значимите дейности, извършвани от медицинската сестра, за анкетирания пациенти са свързани с пунктирането на фистула или протеза, реакцията на медицинската сестра при възникнали усложнения и наблюдение на пациента по време на хемодиализна процедура, работа с диализен апарат, оказване на психологическа подкрепа.
- Пациентите на хемодиализно лечение са удовлетворени от грижите, които получават по време на лечението ( $p<0,001$ ).
- Фактори, повлияващи удовлетвореността на пациентите от получените грижи, са полът ( $p<0,05$ ) и възрастта ( $p<0,001$ ). Пациентите в по-млада възраст са по-критични от получените грижи.
- Продължителността на хемодиализното лечение е фактор, повлияващ удовлетвореността на пациентите. По-голямата про-



Фиг. 5. Теоретичен модел, представящ удовлетвореността на пациента от сестринските грижи и дейности

дължителност на хемодиализното лечение е предпоставка за по-висока удовлетвореност от получените грижи ( $p < 0,05$ ).

- Пациентите, които смятат, че медицинската сестра може да повлияе върху качеството на оказваните грижи, са с по-ниска степен на удовлетвореност.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Василева, Н, И. Стамболова, Удовлетвореност на пациентите от качеството на здравното обслужване в клиника по урология на УМБАЛ „Александровска“ – София, Сестринско дело, 43, 2011, №1-2, 8-11.
2. Павлова, С., В. Вълков, Удовлетвореност от труда сред медицинските професионалисти, Управление и образование, Бургас, XI (2), 2015, 101-105.
3. Павлова Ст., М. Николова, А. Георгиева, В. Вълков, Фактори, влияещи върху удовлетвореността на пациента в периода на хоспитализацията, Здравна икономика и мениджмънт, Стено, Варна, 17, 2017, 2 (64), 3-10.
4. Стайкова С., Комуникации и взаимоотношения между персонал и пациенти в диализния център, Нефрология, диализа и трансплантация, 2015, №3, 16-20.
5. Тодорова, Т., Роля и място на медицинската сестра в многопрофилния екип при обгрижване на диализно болни, file:///D:/Downloads/pdf%20(2).
6. Чанева, Г., Качество на сестринските грижи като приоритет. С, Артук, 2001, 2008.
7. Чобанянева, И., А. Димова, Управление на качеството в здравеопазването, Варна, Стено, 2004.
8. Elahi N., Dastom M. Kardaani M. Effectiveness of patient education based on Professional Collaboration of Care Centered Model (PCCC) on self- care in patients on Hemodialysis, Jundishapur Journal of Chronic DiseaseCare, 2014, 3(2):17-24.
9. Komenda P., Copland M., Makwana J., Djurdjev O., Sood MM, Levin A. The cost of starting and maintaining a large home hemodialysis program. Kidney Int. 2010; 77 (11) 1039-45.

**Адрес за кореспонденция:**  
Красимира Стамова  
Катедра „Здравни грижи“,  
Медицински университет  
“Проф. д-р Параскев Стоянов” – Варна  
бул. „Цар Освободител“ № 84  
Варна, 9000  
e-mail: kr.stamova@dir.bg