

## УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА ПАЦИЕНТИ НА ХЕМОДИАЛИЗА ОТ ПОЛОЖЕНИТЕ ГРИЖИ

Т. Тодорова<sup>1</sup>, Ц. Христова<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Катедра „Здравни грижи“,  
Факултет по Обществено здраве и здравни грижи  
Русенски университет “Ангел Кънчев“

### SATISFACTION OF HEMODIALYSIS PATIENTS WITH THE CARE PROVIDED

T. Todorova<sup>1</sup>, Ts. Hristova<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Department of Health Care  
Faculty of Public Health and Health Care  
"Angel Kanchev" University of Ruse



Т. Тодорова

**Резюме.** Полагането на грижи за болния човек е толкова старо начина-ние, колкото е и самото човешко общество. Наличието на хронично забо-ляване може да се определи като медицинско състояние, което продължа-ва дълъг период от време, характеризира се с прогресиране на болестните промени в различна степен и изисква постоянни медицински грижи. Удов-летворяването на основните потребности на пациента на хемодиализа целят да го адаптират към ситуацията и да се запази качеството му на живот. Грижите, които медицинските сестри полагат за пациентите на хемодиализа, са насочени към поддържане на добро общо състояние в дъл-госрочен план. **Цел** на проучването е да се установи удовлетвореността им от полаганите грижи. **Материали и методи:** Обект на изследването са пациенти, провеждащи хемодиализно лечение в УМБАЛ „Канев“ АД гр. Русе. В изследването участие взеха 87 пациенти ( $n = 87$ ), 38% жени и 62% мъже, на средна възраст 62,2 г. Приложена е анкетна карта с отворени и затворени въпроси, имащи връзка с темата на поставената цел. Попълва се анонимно и доброволно от участниците. Данните са анализирани и представени графично чрез MS Excel. **Изводи:** Постигнатото ниво на удовлетвореност е индикатор за успешно извършените дейности от страна на медицинските сестри. Получените резултати показват, че грижите се предоставят по необходимия специфичен на-чин, непрекъснато и винаги в полза на пациента.

**Ключови думи:** удовлетвореност, пациенти на хемодиализа, здравни грижи

**Abstract.** Caring for a sick person is as old an endeavor as human society itself. The presence of a chronic disease can be defined as a medical condition that lasts for a long period of time, is characterized by the progression of disease changes to varying degrees and requires constant medical care. Satisfying the basic needs of the hemodialysis patient aims to adapt him to the situation and maintain his quality of life. The care that nurses provide for hemodialysis patients is aimed at maintaining good general condition in the long term. **The purpose** of the study is to determine their satisfaction with the care provided. **Materials and methods:** The object of the study are patients undergoing hemodialysis treatment at the Kaneff University Hospital, Rousse, Bulgaria. The study involved 87 patients ( $n = 87$ ), 38% women and 62% men, with a mean age of 62.2 years. A questionnaire with open and closed questions related to the topic of the set goal is attached. To be filled in anonymously and voluntarily by the participants. The data are analyzed and presented graphically using MS

*Excel. Conclusions: The achieved level of satisfaction is an indicator of the successful performance of activities by nurses. The results obtained show that care is provided in the necessary, specific way, continuously and always for the benefit of the patient.*

*Key words: satisfaction, hemodialysis patients, health care*

## Въведение

През цялата история на човечеството са се полагали грижи за болните и винаги е съществувала необходимост от обгрижване на хора, които са заболели. В миналото, както и сега, това е израз на човеколюбие, милосърдие, състрадание, съчувствие, хуманност. В древността тази роля е отредена на жената, тъй като тя притежава грижовност, търпение, нежност, инстинкт за болката на ближния. Полагането на грижи за болния човек е толкова старо начинание, колкото е и самото човешко общество.

Наличието на хронично заболяване може да се определи като медицинско състояние, което продължава дълъг период от време, характеризира се с прогресиране на болестните промени в различна степен и изисква постоянни медицински грижи. Представлява дълбоко и трайно отклонение от нормалната жизнена дейност на организма, съпроводено със структурни и функционални изменения в него. При пациенти с хронични бъбречни увреждания това положение може да продължи до края на живота. Според Националния статистически институт 40% от българите страдат от хронични заболявания или някакъв продължителен здравен проблем [4].

Поставянето на диагноза на хора с хронично бъбречно увреждане, може да звучи като доживотна присъда, като товар, който променя приоритетите на досегашния им живот. За да приемат пациентите състоянието си много важна е подкрепата не само на близките, но и на медицинския персонал, който е ангажиран с тяхното лечение. Грижите за хронично болни пациенти, чието заболяване е в терминалния си стадий, е предизвикателство за екипа. Основно изискване е да се приложат голям набор от знания и умения, за да се изпълнят основните аспекти. Спецификата при метода на лечение на пациенти на хемодиализа се изразява не само в необходимостта от подкрепящо и загрижено отношение в хода на провежданите процедури. Полагането на грижи представлява съвкупност от мероприятия и манипулации, комплекс от целенасочени действия, имащи за цел оказването на

помощ, подпомагането на болни хора и облекчаването на състоянието им. Те се явяват съществена част от лечението и правилно положени създават благоприятна битова и психологическа обстановка на всеки етап. Основават се на принципите на лечебно-охранителния режим, щадят и съхраняват психиката на пациента, водят до създаване на комфорт и поддържане на оптимизъм и увереност за справяне със ситуацията.

## Изложение

Здравните грижи са специфичен продукт, те се основават на достъпност, равнопоставеност, уместност, своевременност, ефективност, ефикасност, безопасност, приемливост, продуктивност, непрекъснатост, удовлетвореност, професионална компетентност и техническа обезпеченост. Обект на грижите е постигането на по-добро общо състояние на пациента, по-голяма степен на независимост и по-добро самочувствие на заболелия. Отношението към всеки пациент е индивидуално, като се зачитат неговите ценности, качества, убеждения, особености. Тези дейности се осъществяват за задоволяване на основните жизнено важни функции на човека, в случаите когато той не е в състояние да ги извършва сам.

Удовлетворяването на основните потребности на пациента на хемодиализа цели да го адаптират към ситуацията и да се запази качеството му на живот. Полагат се грижи, съобразени с индивидуалните и специалните нужди на всеки пациент. При съвременното развитие на технологиите, пациентите са не само пасивни потребители на предоставяните услуги, но и активни участници в лечебния процес. Те изискват да са партньори при вземане на решения за здравето им, като в основата на това стои предоставянето на необходимата информация за заболяването, неговата прогноза и прогресията му.

Грижите, които медицинските сестри полагат за пациентите на хемодиализа, са насочени към поддържане на добро общо състояние в дългосрочен план. Това допринася да се избегнат или да се намалят усложненията при

извършване на диализните процедури, което от своя страна води до по-висока удовлетвореност от провежданите сеанси и от живота с хемодиализа.

Удовлетвореността от положените грижи е важен критерий за определяне качеството на оказаната медицинска помощ като цяло [3, 5]. Паралелно с това е и обратна връзка от страна на пациентите.

За полагането на качествени и навременни здравни грижи за пациентите на диализа от значение са тактичността и способността за психологическо въздействие, така че да се преодолее повишената раздразнителност и владеещото ги чувство за тревожност и безизходица. При обгрижване на диализно болни от значение е и социалната насоченост на здравните грижи, тъй като хроничното заболяване продължава с години, изисква комплексна и дългосрочна грижа. Не са малко и случаите, в които то води до трайно увреждане и инвалидизиране.

Прилагането на комплекс от грижи е предпоставка за цялостно обгрижване на пациентите по време на хемодиализната процедура. Тук се включват не само медицинските дейности и грижи, но и:

- ✓ задоволяване на образователни потребности – предоставяне на информация относно режима и начина на живот с хемодиализно лечение;
- ✓ предоставяне на храна по време на процедурата;
- ✓ при желание от страна на пациента – съдействие да получи чаша кафе, което е своеобразен ритуал в отделението;
- ✓ насърчаване за организиране на социални контакти и физическа активност;
- ✓ равнопоставено и загрижено отношение към пациентите с увреждания и различна степен на инвалидизация;
- ✓ спомагане за придобиване на знания, умения и навици за по-добро справяне с обичайните ежедневни дейности;
- ✓ подкрепа и помощ при справяне с последиците от провежданото с години диализно лечение;
- ✓ подпомагане и обучение в грижа за себе си (self care).

**Целта на проучването** е да се установи удовлетвореността на пациентите на хронично хемодиализно лечение от полаганите грижи в отделение „Диализно лечение“ към УМБАЛ „Канев“ АД – Русе.

## Материали и методи

Проведохме собствено изследване сред пациенти на хемодиализа през месец октомври 2021 г. Обект на изследването са пациенти, провеждащи хемодиализно лечение в УМБАЛ „Канев“ АД – Русе. В изследването участие взеха 87 пациенти (n = 87), 38% жени и 62% мъже, на средна възраст 62,2 г. Приложена е анкетна карта, собствено разработена, с отворени и затворени въпроси, имащи връзка с темата на поставената цел. Включените въпроси са 26 на брой и изследват следните области:

- демографска характеристика на изследваните лица;
- удовлетвореност от предоставяната информация за живот с хемодиализно лечение;
- обучение за живот с хемодиализа;
- удовлетвореност от обстановката в отделението;
- отношение на персонала към пациентите.

Анкетата се попълва анонимно и доброволно от участниците. Данните са анализирани и представени графично чрез MS Excel.

Спецификата е, че пациентите провеждат лечение в продължение на години, психиката им е обременена и те поставят изисквания за много старание от страна на персонала, който ги обгрижва. Извършваните дейности от страна на специалистите по здравни грижи са интензивни, психически и физически натоварващи, подпомагачи и подкрепящи, съобразени с нарастващите потребности. При полагането на здравни грижи за тези пациенти са необходими специални умения, висока отговорност, всеотдайност в условията на недостатъчно персонал.

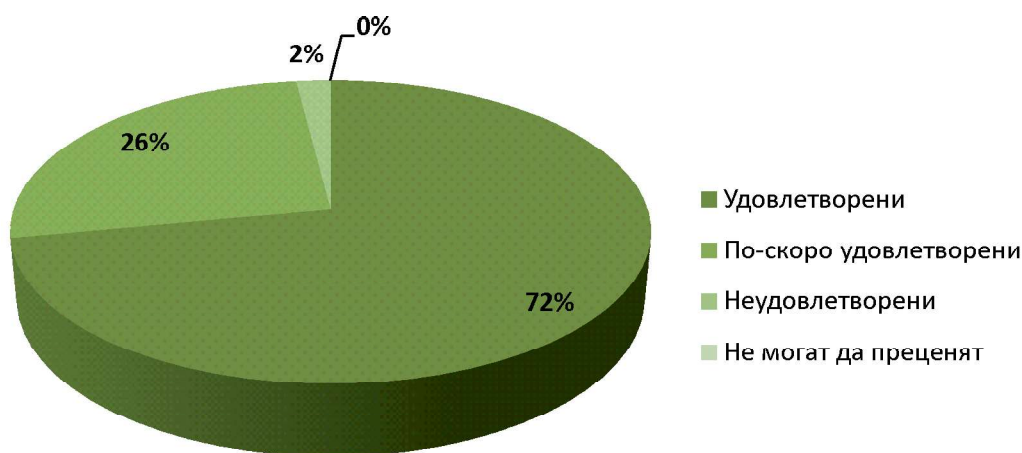
Удовлетвореността се свързва с нивото на предоставените здравни грижи и с професионалната компетентност на извършващия ги персонал. Изследваният критерий отразява отношението към пациента, към неговото състояние и проблеми и проучва готовността на медицинския персонал да откликне на нуждите им [1, 2].

## Резултати и обсъждане

Проучването на удовлетвореността е обратна връзка от страна на пациентите, която оказва влияние върху подобряване и повишаване качеството на здравните грижи. Здравните грижи за пациенти на хемодиализа са специфичен продукт, изискващ полагането не само на общи, но преди всичко на специални сестрински грижи. Провеждането на хемодиализни процедури изисква реорганизация на живота и приобщаването им към ежедневие-

то. Необходимо условие за това е придобиването на знания, умения и навици от страна на пациента, относно режим и начин на живот с хронично бъбречно увреждане. Предоставянето на полезна информация по разбираем начин от медицинския персонал спомага за задоволяване на потребността от обучение при 100% от участниците в изследването (n = 87).

При направения анализ на анкетните карти установяваме, че медицинските сестри са всеотдайни в работата си и незабавно се отзовават на повикване от страна на пациент.



Фиг. 1. Удовлетвореност на пациентите от положените сестрински грижи

Непрекъснатото наблюдение на състоянието на пациентите, професионализмът и уменията на медицинските сестри при извършването на манипулациите и процедурите създават у пациентите чувство на сигурност и спокойствие при провеждането на хемодиализните процедури.

Състоянието на материално-техническата база е от значение за комфорта на пациентите. През 2019 г. Отделение „Диализно лечение“ към УМБАЛ „Канев“ АД гр. Русе беше изцяло реновирано. Подменена е апаратурата, легловата база, всеки диализен пост разполага с масичка за хранене, телевизор, обзавеждането е модерно и съвременно. Всичко това създава приятна и уютна обстановка, в която, докато провеждат процедурите си, пациентите могат да изпият чаша кафе, да четат книги, да гледат телевизия, да поговорят с другите пациенти. Това допринася ежедневието им да не изглежда толкова отежнено от необходимостта да посещават отделението три пъти седмично. Резултатите от изследването показват, че 100% от пациентите са удовлетворени от обстановката и санитарно-хигиенното състояние на отделението (n = 87).

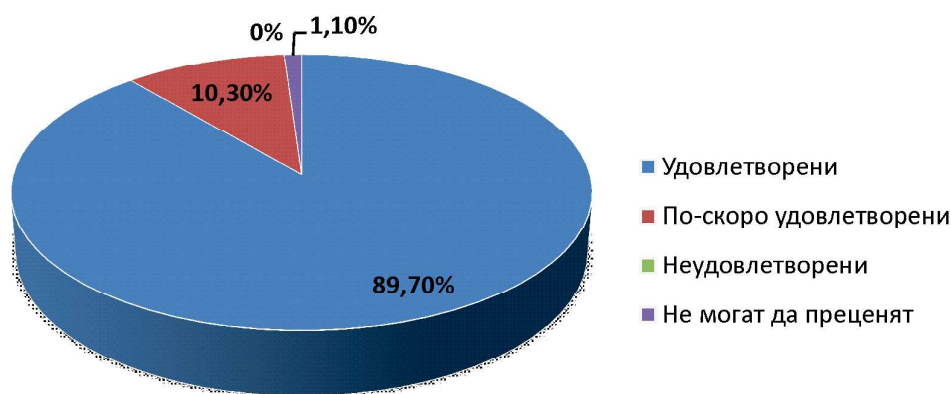
Значително е подобрена удовлетвореността на пациентите от предлаганата храна (100%, n = 87) в сравнение с предходни анкетни проучвания, при които беше установено, че това е зона за коригиране. По време на процедурата им се предоставя пакетирана закуска – хлебче с кюфтета, кебапчета, кашкавал в ротация за всяка процедура. Пациентите са доволни и от възможността да изпият чаша кафе, докато се диализират (100%, n = 87). В зависимост от натовареността дежурен технолог или санитар, при молба от страна на пациента, закупува желаната напитка от кафе автомат. При

обгрижването на пациентите, персоналът проявява не само висок професионализъм, но и загриженост, съчувствие, като невербално изразява топлота и симпатия. Контингентът пациенти е разнообразен и медицинската сестра оказва безпристрастно грижи,

независимо от тяхното социално, обществено и материално положение, религиозни убеждения, етническа и политическа принадлежност, възраст и пол. Данните от проведеното изследване, показват, че пациентите са удовлетворени от отношението на обгрижващия ги персонал (78,1%, n = 68), по-скоро са удовлетворени 19,5% (n = 17) и 2,3% (n = 2) не могат да преценят.

Качеството на медицинския труд на екипа рефлектира върху пациентите по различен начин, тъй като те не възприемат по един и същ начин заболяването си, в следствие на което адаптацията им към социалната среда е различна. Насърчаването за поддържане на социални контакти и физическа активност е начин за справяне с ограниченията на хроничното бъбречно увреждане. Запазената активна форма на живот допринася за повишаване на удовлетвореността от ежедневието при 64,4% (n = 56) от участниците в изследването, при 13,7% (n = 12) не допринася за повишаване удовлетвореността от ежедневието и 21,8% (n = 19) не могат да преценят.

Комплексът от прилаганите грижи повишава удовлетвореността на пациентите в хода на провежданите процедури. Със своите знания и ком-



Фиг. 2. Удовлетвореност на пациентите от прилагания комплекс от грижи

петенции медицинската сестра полага качествени и на високо ниво грижи и спомага за задоволяване на потребностите на пациентите.

Постигнатото ниво на удовлетвореност е индикатор за успешно извършените дейности от страна на медицинските сестри. Всеки пациент има права, които са пряко свързани с комплекса от дейности, които получава по време на диализната процедура. От фигура 2 е видно, че те са удовлетворени във висока степен (89,7%).

#### Изводи

В условията на непрекъснато повишаващите се потребности от качествени здравни грижи, изследването на удовлетвореността на пациентите е средство за тяхното оценяване, подобряване и

надграждане. Изводите, които се налагат от направеното изследване:

1. Прилагането на комплекс от грижи за пациентите на хемодиализа води до повишаване на тяхната удовлетвореност.
2. Проведеното анкетно проучване е обратната връзка, която спомага да се подобри дейността на медицинския персонал.
3. Получените резултати показват, че грижите се предоставят по необходимия, специфичен начин, непрекъснато и винаги в полза на пациента.
4. Здравните грижи са продукт, който изисква непрекъснато развитие и възходяща градация.
5. Крайна цел на извършваните действия и манипулации е полагането на възможно най-добри грижи за пациентите.

#### Използвана литература:

1. Василева, Н., И. Стамболова (2011). Удовлетвореност на пациентите от качеството на здравното обслужване в Клиника по урология на УМБАЛ „Александровска” – София. URL: <https://bit.ly/33v6AZT>.
2. Павлова, С., М. Николова, А. Георгиева, В. Вълков (2017). Фактори, влияещи върху удовлетвореността на пациента в периода на хоспитализация. Здравна икономика и мениджмънт, 17, 2017, 2 (64).
3. Сабриева, С., Гр. Колева (2017). Удовлетвореност на пациентите от здравните грижи при приемането и престоя в отделение Неврохирургия при УМБАЛ – Русе АД. XIII Национален форум на специалистите по здравни грижи, МУ – Варна, 125-128, ISBN 978-619-221-168-4.
4. Национален статистически институт, <https://bit.ly/3EKsGFA>
5. Greta, K., Daniela, D., Irina, H., Despina, G. (2015).
6. Positionofthenurseinpreventionofchronicdiseases. ScientificworksoftheUnionofScientists – Plovdiv, Series G: Medicine, Pharmacyanddentistry, 18.

Адрес за кореспонденция:

Теодора Тодорова, дузг  
главен асистент  
Русенски университет “Ангел Кънчев”  
ФОЗЗГ, Катедра „Здравни грижи”  
e-mail: [tetodorova@uni-ruse.bg](mailto:tetodorova@uni-ruse.bg)