

Исследование оценки уровня доступности наркологической помощи в Санкт-Петербурге

Антонова Дарья Владимировна,
к. пс. н., координатор по работе с регионами

Санкт-Петербургский благотворительный фонд «Гуманитарное действие»

– это команда специалистов, которая более 20 лет помогает уязвимым к инфицированию и живущим с ВИЧ людям сохранять здоровье и достоинство, получать помощь и поддержку.

Сотрудники каждый день работают с ключевыми группами в Санкт-Петербурге и Ленинградской области.



Цель исследования - проведение оценки уровня доступности наркологической помощи в Санкт-Петербурге с точки зрения клиента.

Для этого осуществлялось измерение степени удовлетворенности пациентами качеством обслуживания и работы учреждений наркологической службы, оказывающих:

- услуги детоксикации;
- услуги реабилитации.

Рассматривались все типы учреждений:

- государственные;
- частные;
- службы, которые были созданы и функционируют на базе некоммерческих организаций.

Методы и процедура

Проведен краткий опрос ЛУИН:

- проживающих в Санкт-Петербурге;
- посещающих программы профилактики фонда;
- обратившихся за наркологической помощью хотя бы один раз в течение своей жизни.

Период проведения – август-сентябрь 2024 г.

Место проведения – мобильные пункты профилактики фонда.

Методы и процедура

В качестве инструментария использовался авторский опросник. Содержит 2 блока – блок по услугам детоксикации и блок по услугам реабилитации.

Опросник включает в себя:

- модифицированную шкалу оценки степени удовлетворенности посещением медицинского учреждения (VSQ-9*) – вопросы шкалы были включены в оба блока опросника;
- социально-демографические данные;
- данные о формах наркологической помощи, которую ЛУИИ получали в своем регионе в течение последних 2 лет;
- общую оценку работы государственной наркологической помощи.

* RAND Corporation. Visit-Specific Satisfaction Instrument (VSQ-9). Santa Monica (CA): RAND Health. Available: https://www.rand.org/health-care/surveys_tools/vsq9.html

Статистический анализ

- анализ частот;
- первичные или описательные статистики;
- t-критерий Стьюдента для независимых выборок;
- корреляционный анализ для независимых выборок (коэффициент корреляции Спирмена).

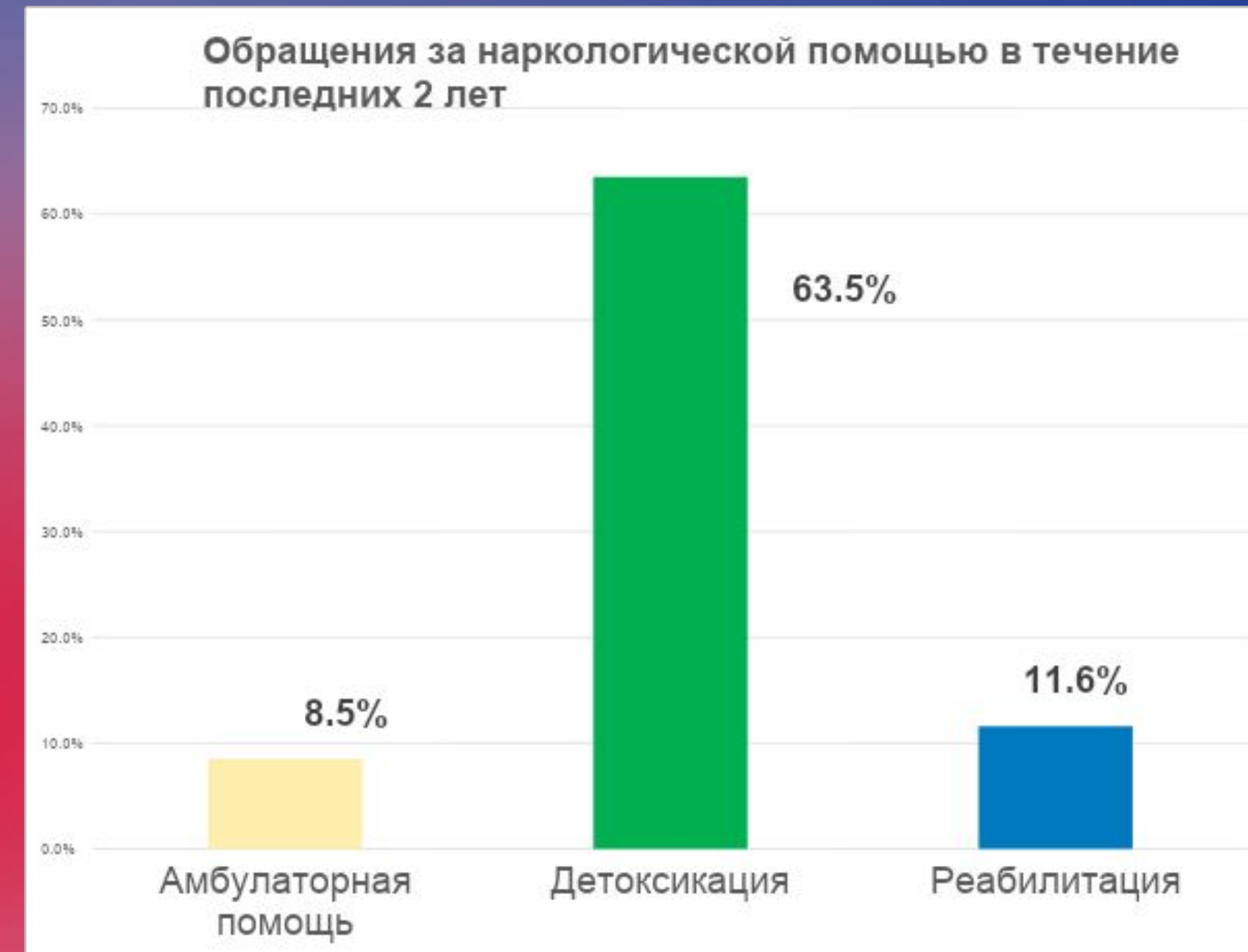
Характеристики выборки

Приняли участие 129 ЛУИН:

- возраст от 24 до 60 лет (среднее 41,01 лет; медиана 43,01 лет);
- 59,7% мужчин (n=77), 40,3% женщин (n=52);
- все респонденты постоянно проживают в Санкт-Петербурге;
- все респонденты прошли хотя бы один раз в жизни медицинскую детоксикацию;
- 75,2% ЛУИН (n=97) никогда не проходили реабилитацию, 24,8% ЛУИН (n=32) имели хотя бы однократный опыт участия в таких программах в течении жизни.

РЕЗУЛЬТАТЫ (общая оценка системы оказания государственной наркологической помощи)

1. **Общий средний балл составил 60,66 (стандартное отклонение 22,48, медиана 75,00, мода 75,00)– оценка «удовлетворительно».**
2. **Выявлена взаимосвязь удовлетворенности государственной системой помощи:**
 - с уровнем удовлетворенности детоксикацией ($r=0,507$; $p=0,001$);
 - с уровнем удовлетворённости реабилитацией ($r=0,636$; $p=0,01$).
3. **Обращения в течение последних 2 лет происходили в основном за услугами детоксикации. Амбулаторная помощь не пользуется популярностью среди ЛУИН.**



РЕЗУЛЬТАТЫ (детоксикация)

1. Общий средний балл по шкале VSQ-9 составил 63,42 (стандартное отклонение 12,12, медиана 65,62, мода 65,62) - оценка «хорошо».
2. ЛУИН удовлетворительно оценили последнее взаимодействие с сотрудниками. Более низкие оценки у переменных:
 - качество разъяснения медицинской информации (среднее 58,33);
 - достаточности времени, уделяемого пациенту (среднее **51,55**)
3. ЛУИН оценили доступность детоксикации на уровне выше среднего. Низкая удовлетворенность по переменной:
 - территориальное расположение стационара (среднее **49,42**)*.

* 86% участников (n=111) проходили детоксикацию в ГНБ.

РЕЗУЛЬТАТЫ (детоксикация)

1. 86% ЛУИИ (n=111) прошли государственную детоксикацию, 14% ЛУИИ (n=18) прошли частную детоксикацию. Различия в уровне удовлетворенности между этими группами не обнаружены.
2. Не обнаружены различия между ЛУИИ, которые обращались за услугами в течение последних 2 лет (n=82) и ЛУИИ, которые делали это ранее (n=47).
3. ЛУИИ, которые полностью прошли детоксикацию значимо выше оценивают:
 - качество детоксикации (p=0,008);
 - качество разъяснения необходимой медицинской информации пациентам (p=0,006);
 - время ожидания в очереди на госпитализацию (p=0,025);
 - систему оказания государственной помощи (p=0,044).
4. Более высокий уровень удовлетворенности детоксикацией взаимосвязан с ее полным прохождением (r=0,232; p=0,01).

РЕЗУЛЬТАТЫ (детоксикация)

Из 98 респондентов, которые не закончили лечение на отделении детоксикации, 84 человека (85,7%) указали причины прерывания лечения.

Наиболее часто встречались следующие:

- отсутствие смысла лечения (30,1% случаев);
- отсутствие мотивации продолжать лечение (17,1% случаев);
- отсутствие необходимых медицинских препаратов на отделении (12,1% случаев).



РЕЗУЛЬТАТЫ (реабилитация)

24,8% ЛУИН (n=32) имели хотя бы однократный опыт реабилитации.

- 1. Общий средний балл по шкале VSQ-9 составил 67,67 (стандартное отклонение 11,68, медиана 71,85, мода 78,12) - оценка «хорошо».**
- 2. ЛУИН дали оценку выше среднего последнему взаимодействию с сотрудниками.**
- 3. ЛУИН оценили доступность реабилитации на уровне выше среднего. Низкая удовлетворенность по переменной:**
 - территориальное расположение стационара (среднее 53,91)*.**

** 93,75% участников (n=30) проходили реабилитацию в ГНБ.*

РЕЗУЛЬТАТЫ (реабилитация)

1. Все участники прошли 12-ти шаговую программу наркологической реабилитации.
2. 93,75% ЛУИИ (n=30) прошли государственную реабилитацию, 6,25% ЛУИИ (n=2) - в частном центре. Ни один участник не сообщал о прохождении реабилитации на базе НКО.
3. 81,25% ЛУИИ (n=26) полностью прошли программу реабилитации, 18,75% ЛУИИ (n=6) не прошли реабилитацию до конца.

Причины неполного лечения:

- неверие в эффективность 12 шаговой программы;
- отсутствие ресурсов и мотивации;
- недостаточное качество услуг.

4. Более высокий уровень удовлетворенности реабилитацией взаимосвязан с ее полным прохождением ($r=0,399$; $p=0,05$).

Заключение

1. С точки зрения клиентов, качество работы государственной системы наркологической помощи, соответствует оценке «удовлетворительно».
2. Качество оказания услуг детоксикации и реабилитации оценивается в целом на уровне выше среднего.
3. Уровень доступности наркологической помощи оценивается ЛУИИ на несколько более высоком уровне, чем качество взаимодействия с персоналом.
4. Оценка качества услуг не взаимосвязана со временем получения данных услуг - с течением времени качество наркологических услуг в городе, к сожалению, не улучшается.
5. Данные исследования демонстрируют необходимость изменений как в плане улучшения доступности оказываемых услуг на всех уровнях, так и в плане повышения качества взаимодействия с пациентами*

* Снижение даже на 5% уровня удовлетворенности услугами взаимосвязано с 3,4% вероятностью отказа от посещения учреждения в будущем (Ware, J. E., & Davis, A. R. Behavioral consequences of consumer dissatisfaction with medical care. *Evaluation and Program Planning*, 1983; 6(3-4), 291-297. doi:10.1016/0149-7189(83)90009-5).

**БОЛЬШЕ О РАБОТЕ
КОМАНДЫ ЧИТАЙТЕ
НА САЙТЕ ФОНДА**

haf-spb.org

