

УДК 615.838

https://doi.org/10.33619/2414-2948/74/22

## К ВОПРОСУ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ РЕАБИЛИТАЦИОННОЙ ПОМОЩИ В САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ И ЛЕЧЕБНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ КЫРГЫЗСТАНА

©*Буларкиева Э. А.*, канд. мед. наук, Кыргызский научно-исследовательский институт курортологии и восстановительного лечения, г. Бишкек, Кыргызстан, *ebularkieva@mail.ru*

©*Сагымбаев М. А.*, д-р мед. наук, Кыргызский научно-исследовательский институт курортологии и восстановительного лечения, г. Бишкек, Кыргызстан

## ON THE QUALITY OF PROVIDING REHABILITATION CARE IN SANATORIUM AND HEALTH RESORT AND HEALTH-IMPROVING INSTITUTIONS IN KYRGYZSTAN

©*Bularkieva E.*, M.D., *Kyrgyz Research Institute of Balneology and Rehabilitation Treatment, Bishkek, Kyrgyzstan, ebularkieva@mail.ru*

©*Sagymbaev M.*, Dr. habil., *Kyrgyz Research Institute of Balneology and Rehabilitation Treatment, Bishkek, Kyrgyzstan*

*Аннотация.* Статья посвящена анализу деятельности оказания реабилитационной помощи населению Кыргызстана в санаторно-курортных и лечебно-оздоровительных учреждениях. В ходе работы охвачены базовые элементы управления системы качества данной службы.

*Abstract.* The article is devoted to the analysis of the activity of rendering rehabilitation aid to the population of Kyrgyzstan in the sanatorium and resort conditions. In the course of work, the basic elements of management of the quality system of this service are covered.

*Ключевые слова:* система качества, санаторно-курортные учреждения, лечебно-оздоровительные учреждения, медицинская реабилитация, санаторная помощь.

*Keywords:* quality system, sanatorium and health resort institutions, health-improving institutions, medical rehabilitation, sanatorium care.

Обеспечение удовлетворенности пациента медицинской реабилитацией в санаторно-курортных и лечебно-оздоровительных учреждениях — это деятельность, направленная на создание условий, позволяющих получить ожидаемый результат — в данном случае — высокую удовлетворенность пациента процессом и результатом медицинской реабилитации. Для оценки качества оказания санаторно-курортной помощи используем модель системы TQM где включены следующие индикаторы:

1. Приверженность руководства идеям всеобщего качества.
2. Мониторинг процессов и видов деятельности.
3. Стратегия успеха и эффективность политики по качеству.
4. Постоянное обучение персонала.
5. Мотивация и заинтересованность персонала.
6. Межфункциональное управление процессами.
7. Оценка затрат и эффективности.

#### 8. Постоянное улучшение и совершенствование деятельности.

Практическое применение предложенных разработок позволит объективно провести экспертизу деятельности реабилитационной помощи в санаторно-курортном и лечебно-оздоровительном учреждении, проводить мониторинг оказываемых услуг, а полученная информация позволит оптимизировать качество проведения реабилитационной помощи.

#### *Материалы и методы исследования:*

При выполнении данного исследования на основании анкетирования 250 больных, находившихся на санаторно-курортном лечении в Киргизском НИИ курортологии и восстановительного лечения за 1 квартал 2018 г., по вопросам обеспечения удовлетворенности пациентов медицинской реабилитацией в данном учреждении.

Таблица 1

#### КОЛИЧЕСТВО ЗАРЕГИСТРИРОВАННЫХ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ И ЛЕЧЕБНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ КИРГИЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ ПО СТРУКТУРЕ ЗА 2013–2017 гг. (за последние 5 лет), %

СКУ и ЛОУ КР	2013	2014	2015	2016	2017
Санатории	13 (9,2)	13 (7,9)	15 (9,1)	15 (8,6)	13 (7,2)
Детские санатории	5 (3,5)	5 (3,0)	4 (2,4)	5 (2,8)	6 (3,3)
Санатории-профилактории	10 (7,0)	10 (6,0)	12 (7,1)	11 (6,2)	10 (5,5)
Дома отдыха	9 (6,4)	9 (5,4)	8 (4,7)	6 (3,4)	5 (2,7)
Пансионаты отдыха	66 (46,8)	86 (52,4)	83 (49,1)	94 (53,7)	101 (56,1)
Пансионаты с лечением	2 (1,4)	3 (1,9)	5 (2,9)	5 (2,8)	5 (2,7)
Базы отдыха	6 (4,2)	4 (2,6)	7 (4,1)	7 (4,0)	7 (3,8)
Спортивно-оздоровительные лагеря	4 (2,8)	5 (3,0)	8 (4,7)	10 (5,7)	9 (5,0)
Детские оздоровительные комплексы	26 (18,4)	29 (17,6)	27 (15,9)	22 (12,5)	24 (13,3)
<b>ИТОГО</b>	<b>141</b>	<b>164</b>	<b>169</b>	<b>175</b>	<b>180</b>

В Республике среди санаторно-курортных и лечебно-оздоровительных учреждений по количеству преобладают детские оздоровительные комплексы, где составляют 24% от общего количества. Наименьшее количество приходится пансионаты с лечением (5%) и дома отдыха (5%) соответственно.

Таблица 2

#### САНАТОРНО-КУРОРТНЫЕ И ЛЕЧЕБНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ КИРГИЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ ПО ПЕРИОДУ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ в 2017 г.

Тип учреждения	Всего	В том числе		Форма собственности	
		кругло годовые	сезонные	государ- ственные	частные
Санатории	13 (100%)	9 (69,2%)	4 (30,7%)	4 (30,7%)	9 (69,2%)
Детские санатории	6 (100%)	5 (83,3%)	1 (16,6%)	4 (66,6%)	2 (33,3%)
Санатории профилактории	10 (100%)	4 (40%)	6 (60%)	2 (20%)	8 (80%)
Дома отдыха	5 (100%)	1(20%)	4 (80%)	1 (20%)	4 (80%)
Пансионаты отдыха	101 (100%)	1 (0,9%)	100(99%)	8 (7,9%)	93(92%)
Пансионаты с лечением	5 (100%)	2 (40%)	3 (60%)	3 (60%)	2 (40%)
Базы отдыха	7 (100%)	2 (28,5%)	5 (71,4%)	—	7 (100%)
Спортивно-оздоровительные лагеря	9 (100%)	—	9 (100%)	6 (66,6%)	3 (33,3)
Детские оздоровительные комплексы	24 (100%)	—	24(100%)	12(50%)	12 (50%)

Среди обследованных 180 санаторно-курортных и лечебно-оздоровительных учреждений и учреждений отдыха преобладающими были учреждения с частной формой собственности 140 (77,7%), имеющие статус местных (69,5%), государственные 40 (22,3%), сезонные 165 SKU (91,6%), круглогодичные 24 (13,3%). Для решения вопросов государственного управления в области здравоохранения применяются такой действенный инструмент как лицензирование медицинской деятельности. Лицензирование представляет собой законодательно утвержденное возмездное разрешение на право заниматься какой-либо деятельностью на определенный срок и при соблюдении определенных условий. Отсюда, в санаторно-курортных и лечебно-оздоровительных учреждениях республики лицензии на осуществление медицинской деятельности имели лишь 19 учреждений (10,5%).

При этом санаторно-курортные и лечебно-оздоровительные учреждения были сертифицированы почти на треть 53 (29,5%), а частные на 60 (43,0%). В отличие от лицензирования, имеющего разрешительный характер, задачей подтверждения определенного уровня санаторно-курортных и лечебно-оздоровительных услуг является сертификация. При анализе оценки и подтверждения соответствия услуги в санаторно-курортных учреждениях не получены соответствующие документации по стандартизации санаторно-курортных услуг, также не сертифицированы 49 (27,5%) SKU республики. Из 180 санаторно-курортных учреждений 143 (79,4%) не имели никаких категорий. Не имеют профильности 151 (84%) санаторно-курортные и лечебно-оздоровительные учреждения и лишь небольшая часть из них относят себя к общетерапевтическому 14 (7,7%), урогинекологическому 5 (2,7%) и костно-мышечному 10(5,5%) профилю лечения

#### *Результаты и обсуждения*

Разработанная в ходе исследования система обеспечения удовлетворенности пациентов медицинской реабилитацией в санаторно-курортных условиях включает в себя два основных направления деятельности:

- Нормализация ожиданий пациента в оказании медицинской реабилитации.
- Оптимизация задач оказываемой реабилитационной помощи.

В итоге анализа 66,0% респондентов удовлетворены процессом оказания медицинской реабилитации в санаторно-курортных условиях, 10,0% воздержались от ответа, 24,0% респондентов не удовлетворены. Респонденты не удовлетворены тем, что: отсутствует современные инновационные технологии (медицинское оборудование, фитнес-залы), требуется обучения персонала, обладающего соответствующими знаниями и умениями, лечащий врач должным образом не информирует пациента о состоянии его здоровья и его возможных результатах после прохождения реабилитационных программ.

Оптимизация процесса медицинской реабилитации в КНИИКиВЛ требует решить следующих задач:

- Совершенствование материально-технической базы.
- Повышение профессиональной квалификации медицинского персонала
- Улучшить культурно-этических норм, соблюдение медицинской этики и деонтологии.
- Оптимизировать ценообразования внутри санаторно-курортного учреждения в рамках Законодательства Киргизской Республики.
- Брендрование образа медицинской организации.

Внедрение вышеуказанной системы анкетирования для обеспечения удовлетворенности пациентов медицинской реабилитацией и оценка качества оказания реабилитационной помощи привели к получению позитивных результатов и подсказок для дальнейшего улучшения оказания реабилитационных услуг.

Вышесказанное подтверждает еще и то, что из 250 опрошенных респондентов нашего учреждения 91,2% желают повторно проходить медицинскую реабилитацию в Киргизском НИИ курортологии и восстановительного лечения.

#### *Выводы*

Таким образом, оценка качества оказания реабилитационной помощи в санаторно-курортном и лечебно-оздоровительном учреждениях на примере в Киргизском НИИ курортологии и восстановительного лечения (КНИИКиВЛ) способствует:

Повышению удовлетворенности пациентов при получении реабилитационной помощи.

Улучшению качества оказания реабилитационной помощи в санаторно-курортных и лечебно-оздоровительных учреждениях.

#### *Список литературы:*

1. Абашин Н. Н. Удовлетворенность пациента как показатель качества медицинской помощи // Проблемы социальной гигиены и история медицины. 1998. №2. С. 31-33.
2. Абрамов А. Н. Фонд социального страхования Российской Федерации - гарант социальной, защиты работающих граждан // Курортные ведомости. 2006. №5. С. 8-10.
3. Агалаков В. И., Куковякин С. А., Куковякина Н. Д. Качество медицинской помощи // Вятский медицинский вестник. 2003. №2. С.47-56.
3. Малова О. А., Ветитнев А. М. Качество санаторно-курортного обслуживания с позиций отдыхающих // Актуальные проблемы восстановительной медицины, курортологии и физиотерапии: Материалы международного-конгресса «Здравница-2003». М., 2003. С. 123.

#### *References:*

1. Abashin, N. N. (1998). Udovletvorennost' patsienta kak pokazatel' kachestva meditsinskoj pomoshchi. *Problemy sotsial'noi gigieny i istoriya meditsiny*, (2), 31-33. (in Russian).
2. Abramov, A. N. (2006). Fond sotsial'nogo strakhovaniya Rossiiskoi Federatsii - garant sotsial'noi, zashchity rabotayushchikh grazhdan. *Kurortnye vedomosti*, (5), 8-10. (in Russian).
3. Agalakov, V. I., Kukovyakin, S. A., & Kukovyakina, N. D. (2003). Kachestvo meditsinskoj pomoshchi. *Vyatskii meditsinskii vestnik*, (2), 47-56. (in Russian).
3. Malova, O. A., & Vetitnev, A. M. (2003). Kachestvo sanatorno-kurortnogo obsluzhivaniya s pozitsii otdykhayushchikh. In *Aktual'nye problemy vosstanovitel'noi meditsiny, kurortologii i fizioterapii: Materialy mezhdunarodnogo-kongressa "Zdravnitsa-2003"*. Moscow, 123. (in Russian).

*Работа поступила  
в редакцию 12.11.2021 г.*

*Принята к публикации  
16.11.2021 г.*

#### *Ссылка для цитирования:*

Буларкиева Э. А., Сагымбаев М. А. К вопросу качества оказания реабилитационной помощи в санаторно-курортных и лечебно-оздоровительных учреждениях Кыргызстана // Бюллетень науки и практики. 2022. Т. 8. №1. С. 169-172. <https://doi.org/10.33619/2414-2948/74/22>

#### *Cite as (APA):*

Bularkieva, E., & Sagymbaev, M. (2022). On the Quality of Providing Rehabilitation Care in Sanatorium and Health Resort and Health-Improving Institutions in Kyrgyzstan. *Bulletin of Science and Practice*, 8(1), 169-172. (in Russian). <https://doi.org/10.33619/2414-2948/74/22>