

УДК 614.88

<https://doi.org/10.33619/2414-2948/88/29>

**КАЧЕСТВЕННАЯ МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ:
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ МЕДСЕСТЕР, ТЕХНИЧЕСКОГО ПЕРСОНАЛА,
ЛЕЧЕБНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ (ОЦЕНКА ПАЦИЕНТОВ)**

©*Сейдалиева М. К.*, ORCID: 0000-0002-7209-3571, канд. филос. наук, Ошский государственный университет, г. Ош, Кыргызстан, mseidalieva.72@mail.ru.
©*Исманалиева Ж. А.*, Ошский государственный университет, г. Ош, Кыргызстан
©*Гайназарова Р. Г.*, Ошский государственный университет, г. Ош, Кыргызстан

**QUALITY MEDICAL CARE: ACTIVITIES OF NURSES,
TECHNICAL STAFF, HOSPITAL (PATIENT EVALUATION)**

©*Seidalieva M.*, ORCID: 0000-0002-7209-3571, Ph.D., Osh State University, Osh, Kyrgyzstan, mseidalieva.72@mail.ru
©*Ismanalieva Zh.*, Osh State University, Osh, Kyrgyzstan
©*Gainazarova R.*, Osh State University, Osh, Kyrgyzstan

Аннотация. В статье рассмотрены воздействия социальных процессов и условий, влияющих на деятельность сферы здравоохранения в современный период. Проанализирована оценка пациентов, проживающих в Ошской области, деятельности среднего медицинского работника, технического персонала и лечебных учреждений по оказанию качественной медицинской помощи больным. Учтены и проанализированы предложения и требования пациентов относительно социальной ответственности медицинского персонала, условий, созданных для получения качественной медицинской помощи в лечебном учреждении. Проблемой в данной статье является вопрос: получают ли пациенты в Ошской области качественную медицинскую помощь? Целью данного исследования является проведение социального опроса среди пациентов о деятельности среднего и технического персонала в медицинских учреждениях Ошской области, об обеспечении качественной медицинской помощью в медицинском учреждении, проанализировать результаты, дать оценку, сделать выводы.

Abstract. The article considers the impact of social processes and conditions that affect the activities of the healthcare sector in the modern period. The assessment of patients living in the Osh region of the activity of the paramedical worker, technical staff and medical institutions in providing quality medical care to patients was analyzed. The proposals and requirements of patients regarding the social responsibility of medical personnel, the conditions created for receiving high-quality medical care in a medical institution were taken into account and analyzed. The problem in this article is the question: Do patients in the Osh region receive quality medical care? The purpose of this study is: to conduct a social survey among patients about the activities of paramedical and technical personnel in medical institutions in the Osh region, about providing quality medical care in a medical institution, to analyze the results, to evaluate, to draw conclusions.

Ключевые слова: процессы, качественная медицинская помощь, безопасность, доступность, оптимальность, информированное согласие, социальная ответственность.

Keywords: processes, quality medical care, safety, accessibility, optimality, informed consent, social responsibility.

Введение

В последние годы процессы глобализации и цифровизации рыночной экономики, изменили жизнь всего человечества, постоянная миграция и пандемия, сопровождаемые научно-техническими достижениями в нашем обществе, сферу деятельности, условия и формы деятельности, взаимоотношения, связи и целостное мировоззрение. Такая социальная ситуация исследуется общественностью научным сообществом, государственными и административными структурами и дает возможность выработки гуманных, ценностно-ориентированных, само оправдательных и эффективных механизмов и стратегий только путем тщательного объективного социального исследования, анализа, оценки и определения ожидаемых результатов.

Материалы и методы исследования

Предмет исследования: деятельность среднего медицинского персонала, технического персонала и медицинских учреждений по оказанию качественной медицинской помощи в Ошской области.

Объект исследования: опираясь на принципы этики научных исследований, лица, принявшие участие в опросе, были проинформированы о целях и содержании исследования и было получено их согласие. Пациенты, получающие медицинскую помощь, проживающие в Ошской области. В социальном опросе приняли участие 140 жителей Ошской области, были проанализированы результаты и сделан вывод. Выявлены и систематизированы основные проблемы получения медицинской помощи по мнению пациентов. С позиции пациентов определялись требования к деятельности лечебного учреждения, среднего и технического персонала по нескольким критериям. Опираясь на принципы исследовательской этики, лица, принявшие участие в опросе, были проинформированы о целях и содержании исследования, и было получено их согласие.

Методы анализа полученных данных: данные собраны по ссылке анкеты Google, проанализированы на компьютере и усилиями авторов, историко-логическим сравнением, методами сопоставления фактов и цифр. Анкета состояла из 34 вопросов, содержание которых состояло из сведений о социальном статусе участников, медицинских услугах, работе лечебного учреждения.

Результаты и обсуждения

Качество медицинской помощи является одним из актуальных вопросов, вызывающих разносторонние дискуссии в обществе. В этом направлении мы поставили задачу провести социальный опрос пациентов и медперсонала и проанализировать результаты, чтобы дать объективную оценку на основе общественного мнения. В предыдущей нашей статье мы отразили мнения, оценки и рекомендации пациентов о деятельности врача, а в этой статье мнения и оценки пациентов о деятельности среднего медицинского персонала, технического персонала, организации работы в лечебном учреждении средства выражаются в процентах.

Качество медицинской помощи определяется своевременностью оказания медицинской помощи, правильностью выбора метода профилактики, диагностики, лечения и реабилитации, степенью достижения запланированного результата. Также условия, созданные для оказания медицинской помощи в лечебном учреждении, использование передовых технологий, обеспечение безопасности и комфорта, положение медицинских работников в обществе, социальная защищенность и т. д. факторы также влияют на качество медицинской помощи.

Качество медицинской помощи — это степень соответствия проводимой лечебно-диагностической деятельности профессиональным стандартам или правилам выполнения тех или иных технологий с учетом уровня современной медицины и материально-технической базы здравоохранения [1].

В 1991 году рабочая группа Европейского региона Всемирной организации здравоохранения утвердила основные компоненты обеспечения качества медицинской помощи. Ключевыми составляющими были определены безопасность, доступность, оптимальность и удовлетворенность пациентов медицинской помощью [2].

Эффективность в здравоохранении носит медицинский, социальный, экономический характер, она связана с методом оказания медицинской помощи, к деятельности, так же приоритет отдается медико-социальной эффективности [1].

Жители, проживающие в Ошской области, высказали свое мнение о качестве медицинского обслуживания и предоставили информацию о лечении в следующих медицинских учреждениях:

- 40 пациентов (28,8%) — в Ошской межобластной клинической больнице;
- 22 пациента (15,8%) — в Ошской городской больнице;
- 8 пациентов (5,8%) — в Ошской межобластной детской клинической больнице;
- 2 пациента (1,4%) — в Ошской городской детской больнице;
- 29 пациентов (20,9%) — в больнице Курманжан-Датка;
- 1 больной (0,7%) — в Кара-Суйской районной больнице;
- 6 пациентов (4,3%) — в Ноокатской районной больнице;
- 16 пациентов (11,5%) — в частных клиниках г. Ош;

10 пациентов (7,2%) лечились в зарубежных клиниках, а остальные 16 пациентов лечились в медицинских учреждениях Ферганской долины. Как показывают цифры, большинство согласившихся на участие в исследовании составили пациенты, находящиеся на лечении в Ошской межобластной больнице, которую мы хотели бы отметить как лечебное учреждение, обслуживающее наибольшее количество пациентов. В этой больнице оказывается как амбулаторная, так и стационарная помощь, и мы отмечаем большую загруженность медицинских работников в целом. Количество больных направленных в стационар т.е. если количество врачебных практик увеличивает стаж то, с другой стороны перегрузка влияет на оказание качественной медицинской помощи. «Вторичный медицинский персонал является важной частью оказания качественной медицинской помощи населению. В Киргизской Республике работает более 35 тысяч средних медицинских работников, которые обеспечивают 60-70% нагрузки лечебно-профилактических организаций [4].

Проведен опрос 140 респондентов, проживающих и получающих лечение в Ошской области, с целью изучения проблемы оказания качественной помощи больным как одной из актуальных проблем, стоящих перед здравоохранением на сегодняшний день. Анализ возрастных особенностей дал следующие результаты:

- 2 пациента — в возрасте до 17 лет (1,4%);
- 62 пациента — в возрасте 18–30 лет (44,6%);
- 36 пациентов — в возрасте 31–45 лет (25,9%);
- 40 пациентов — в возрасте 46–60 лет (28,8%);
- 36 пациентов — в возрасте 31–45 лет (25,9);
- 40 пациентов — в возрасте 46–60 лет (28,8%).

Большинство пациентов отказались от участия в социальном опросе и выражения своего мнения. Мы стали свидетелями того, что большинство граждан равнодушно относятся к вопросам здравоохранения, а иногда и к вопросам, связанным с собственным здоровьем. Как

видно из приведенных выше цифр, большинство респондентов были пациентами в возрасте 18–30 лет.

«...Черты менталитета, отраженные в национальном характере, оказывают социально-деструктивное и социально-конструктивное воздействие на общественную жизнь в зависимости от их воздействия на окружающую среду. Вышеуказанные психические явления, с одной стороны в отношении к жизни и здоровью, а с другой стороны, способность забыть об индивидуальности, далекая от корысти, самопожертвования, способность быстро принимать ответственные решения формируют особый тип врача-гуманиста [5].

Они отметили, что 80% пациентов, находящихся на лечении, говорят на киргизском языке. Поэтому делаем вывод о важности ведения медицинских услуг и документации на киргизском языке для доступности информации, эффективности лечения и помощи. Одним из критериев оценки оказания качественной медицинской помощи является «Сестринское дело». В результате опроса 128 из 140 респондентов или 93,1% оценили сестринское дело на «удовлетворительно», а 10 пациентов оценили его как «неудовлетворительно» на 7,5%.

90,7% пациентов были удовлетворены высказыванием медсестер о том, что они «оказывают услуги искренне», при этом 8% опрошенных выразили недовольство.

123 или (88%) респондентов оценили отношение и обслуживание технического персонала как «удовлетворительные», а 16 (17,6%) пациентов — как «плохие».

121 пациент отметил, что работа медицинских сестер удовлетворяет их требования и их ответственное отношение к своим обязанностям.

18 (13%) респондентов показали «безответственное» отношение санитарных работников. 130 (93,5%) пациентов из 140 респондентов оценили поддержание чистоты техническим персоналом на «хорошо», а 12 (8,6%) пациентов — не удовлетворены как «не очень».

Анализ вопросов по критерию «Организация, порядок и обеспечение работы лечебного учреждения» дал следующие результаты: на «удовлетворительно» ее оценили 111 (79,8%) пациентов, а 30 (21,6%) пациентов указали «неудовлетворенность» по этим критериям. Свое «удовлетворение» «работой больничной кухни и питанием» выразили 108 (77,7%) пациентов, недовольство — 37 (26,6%) человек или опрошенных.

Участники опроса на «безопасность и удобство» медицинского учреждения оценили следующим образом: 108 пациентов оценили 77,7% как «удовлетворительно», а 33 пациента или 23,8% оценили медицинское учреждение как «неудобное, безопасность не учитывалась». «Удовлетворены» «созданием условий для личного пространства» 103 пациента или 74,1%, тогда как 38 пациентов или 27,3% участников заявили, что такие условия не созданы.

«Стоимость медицинских услуг» считают «цену завышенной» 18 человек (12,9%) и «дорогой» 36 пациентов или 25,9%. Однако большинство из 87 человек или 62,6% участников сочли его «доступным», а 5 пациентов оценили его как «дешевый».

24 пациента 17,3% оценили «доступ к информации» в медицинском учреждении как «отличный», 72 пациента 51,8% — как «хороший», 39 пациентов или 20,9% — как «средний», 16 пациентов или 11,5% респондентов — как удовлетворительный это было «нехорошо».

25 пациентов оценили «Объяснение тарифов или доступность больничной информации» на «отлично» 18%, 66 пациентов на 47,5% на «хорошо», 38 пациентов на 27,3% на «средне», 12 пациентов оценил на 8,6% на «плохо».

«Вы бы порекомендовали эту больницу своей семье?» 113 пациентов 81,3% ответили «да», 25 пациентов 18% ответили «нет», остальные ответили «другого варианта нет», «в зависимости от ситуации», «другой больницы нет», «нет, рекомендую».

«Что вам понравилось в лечебном учреждении?» на вопрос 84 пациента 60,4% отметили «чистоту, комфорт, безопасность, покой, порядок», 47 пациентов 33,8% отметили «достаточность лекарственных средств и оборудования», 44 пациента 31,7% оценили профессионализм и отношение медперсонала, 18,7% из 26 пациентов отметили «качество своего питания», 12 пациентов написали, что им «ничего не понравилось, плохие условия», «отсутствие условий для качественного оказания медицинской помощи». «...сегодняшняя потребность — это снижение затрат, бюджетное управление, низкая текучесть кадров, эффективное инвестирование, современное лабораторное оборудование, обеспечение опытными научными кадрами. Предотвратимыми рисками в этой сфере являются опасный бизнес, административная нестабильность, неэффективность, устаревание медицинских средств, оборудования, низкий уровень бренда, низкий уровень морального духа сотрудников, масштаб убытков (большое количество административных расходов, фирм) [3].

«Что бы вы предложили улучшить?» на вопрос 86 пациентов предположили «необходимость внедрения современных технологий и оборудования», 54 пациента предположили «необходимость повышения квалификации специалистов, приобретение передового опыта», 41 пациент предложил «модернизацию лабораторно-диагностического направления», 37 пациенты предложили «улучшить инфраструктуру лечебного учреждения», 32 пациента предложили построить «новую леченую больницу».

Заключения

Итак, было изучено и проанализировано общественное мнение о деятельности среднего и технического персонала по оказанию качественной медицинской помощи, социальной востребованности деятельности лечебных учреждений, организации труда, оказания услуг.

Анализируя результаты социального опроса, общественность оценила «Деятельность медицинских сестер» в оказании качественной медицинской помощи следующим образом: «отлично» — 38%, «хорошо» — 42%, «средне» — 11%, «плохо» — 9%.

48 % респондентов оценили «работу технического персонала» на «отлично», 38 % — на «хорошо», 9 % — на «средне», 5 % — на «плохо».

По мнению респондентов, по «организации бизнеса и стационарному обеспечению» в медицинских учреждениях получены следующие результаты: 18% «отлично», 49% «хорошо», 22% «средне», 11% «плохо».

«Доступ к информации и реализация принципа информированного согласия» оценивался следующим образом: 18% «отлично», 40% «хорошо», 26% «умеренно», 16% «плохо».

Результаты исследования показывают, что большинство пациентов остались довольны качественной медицинской помощью, только 58% пациентов остались довольны деятельностью медицинских учреждений, подготовкой квалифицированных специалистов, внедрением передовых технологий, предложениями по развитию инфраструктуры по совершенствованию данной отрасли были признаны требованиями большинства.

При организации деятельности системы здравоохранения с учетом социально-экономического, демографического положения, психических особенностей, общественного мнения, современных тенденций развития и передовой практики медицинской практики местного населения учитываются рациональные, творческие, волевые действия менеджера принесет плоды.

Список литературы:

1. Абушинов В. В. Об экспертизе качества медицинской помощи и роли врачебной комиссии в осуществлении внутреннего контроля качества и безопасности медицинской

деятельности // Вопросы экспертизы и качества медицинской помощи. 2013. №9. С. 12-19.

2. Гушчин Г. В. Новые критерии оценки качества медицинской помощи // Главный врач. 2017. №8. С. 3-6.

3. Орунбаева Г. Ж., Сейдалиева М. К. Фармацевтикалык этика жана деонтология. Ош, 2021.

4. Мамаев Т. М., Гайназарова Р. Г., Туташева А. Т., Аринбаев Б. С. Анализ состояния здоровья и условий труда средних медицинских работников Ошской области и города Ош // Вестник Ошского государственного университета. 2021. Т. 1. №5. С. 53-60.

5. Сейдалиева М. К., Барынбаева А. А. Ментальные основы биоэтики в Кыргызстане // Web of Scholar. 2017. №8. С. 69-70.

References:

1. Abushinov, V. V. (2013). Ob ekspertize kachestva meditsinskoj pomoshchi i roli vrachebnoy komissii v osushchestvlenii vnutrennego kontrolya kachestva i bezopasnosti meditsinskoj deyatel'nosti. *Voprosy ekspertizy i kachestva meditsinskoj pomoshchi*, (9), 12-19. (in Russian).

2. Gushchin, G. V. (2017). Novye kriterii otsenki kachestva meditsinskoj pomoshchi. *Glavnyi vrach*, (8), 3-6. (in Russian).

3. Orunbaeva, G. Zh., & Seidalieva, M. K. (2021). *Farmatsevtikalyk etika zhana deontologiya*. Osh. (in Kyrgyz).

4. Mamaev, T. M., Gainazarova, R. G., Tutasheva, A. T., & Arinbaev, B. S. (2021). Analiz sostoyaniya zdorov'ya i uslovii truda srednikh meditsinskikh rabotnikov Oshskoi oblasti i goroda Osh. *Vestnik Oshskogo gosudarstvennogo universiteta*, 1(5), 53-60. (in Russian).

5. Seidalieva, M. K., & Barynbaeva, A. A. (2017). Mental'nye osnovy bioetiki v Kyrgyzstane. *Web of Scholar*, (8), 69-70. (in Russian).

Работа поступила
в редакцию 19.02.2023 г.

Принята к публикации
26.02.2023 г.

Ссылка для цитирования:

Сейдалиева М. К., Исманалиева Ж. А., Гайназарова Р. Г. Качественная медицинская помощь: деятельность медсестер, технического персонала, лечебного учреждения (оценка пациентов) // Бюллетень науки и практики. 2023. Т. 9. №3. С. 250-255. <https://doi.org/10.33619/2414-2948/88/29>

Cite as (APA):

Seidalieva, M., Ismanalieva, Zh., & Gainazarova, R. (2023). Quality Medical Care: Activities of Nurses, Technical Staff, Hospital (Patient Evaluation). *Bulletin of Science and Practice*, 9(3), 250-255. (in Russian). <https://doi.org/10.33619/2414-2948/88/29>