

РОБОТА МЕДИЧНОГО ПЕРСОНАЛУ ЯК ІНДИКАТОР ЯКОСТІ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ В ЛІКАРНЯХ м. СУМ

Калита М., студ. гр. ЖТ-81,
Костенко А.М., ст. викл. СумДУ

Визначення якості медичних послуг є необхідним кроком і важливою складовою реформи вітчизняної медичної галузі. Якість послуги визначається рівнем задоволеності потреб пацієнта. Якість послуги значною мірою визначається й законодавством, але при лікуванні вона залежить від медичного закладу. У зв'язку з цим, одним із методів оцінки якості медичної допомоги є соціологічне дослідження, яке слугує об'єктивному відображенню ситуації з питань гарантії якості медичного обслуговування.

Метою дослідження є оцінити задоволеності пацієнтів якістю медичної допомоги, зокрема, роботою медичного персоналу.

Дослідження проводилося впродовж травня 2011 року на підставі рішення Координаційного комітету з впровадження стратегії «Нова Сумщина-2015», силами кафедри «Соціальної медицини та організації охорони здоров'я» медичного інституту та лабораторії «Центр соціально-гуманітарних аспектів регіональних досліджень» Сумського державного університету.

Дослідження проводилося серед пацієнтів стаціонарних відділень міських та обласної лікарень м. Суми, а також серед сільського і міського населення Сумської області. Опитування проводилося у два етапи:

1 етап – початок травня 2011 року серед пацієнти стаціонарних відділень лікарень м. Сум (1-ша, 4-та, 5-та, обласна). Всього було опитано 497 респондентів.

2 етап – середина травня 2011 року серед населення м. Суми (340 респондентів) та Сумської області (472 респондента).

Як ми вже зазначали, одним із показників якості медичних послуг є робота медперсоналу. Аналіз результатів дослідження свідчить про високий рівень довіри до лікарів. Так, роботою лікарів задоволені понад 79 % опитаних при цьому частково задоволені – понад 16 %. Ще понад 3 % не змогли визначитися.

При цьому опитані розмежовують кваліфікацію лікаря і рівень роботи медичного персоналу (включаючи і медсестер). Так, роботою медперсоналу задоволені понад 79 % опитаних при цьому частково задоволені – 14 %, варіант «важко сказати» обрали 4%, «ні» - понад 2% опитаних. Найбільше роботою медсестер і молодшого персоналу незадоволені пацієнти п'ятої і четвертої лікарень м. Сум.

Спостерігаються відмінності у оцінках роботи медперсоналу між чоловіками і жінками. Незадоволені роботою лікарів понад 6% чоловіків, серед жінок негативно оцінили послуги лікарів майже 2%. У той же час пацієнтки більше нарікають на роботу молодшого медичного персоналу

В основному в роботі медперсоналу невдоволення викликає неухважність (понад 8%), недостатній нагляд (майже 6%), грубість (понад 5 %). Понад 52 % опитаних пацієнтів задоволені якістю медичної допомоги на стаціонарі, не змогли визначитися 12% хворих. Водночас із цим 96% опитаних пацієнтів вважають потрібними зміни в системі охорони здоров'я.

Таким чином, під час дослідження нам вдалося з'ясувати, що пацієнти Сумських лікарень в цілому дають позитивну оцінку роботі лікарів і медичного персоналу, але частина опитаних нарікають на низьку кваліфікацію, компетентність, неухважність, недостатній нагляд і грубість з боку медичного персоналу.