УДК 159.9:61-051

ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

Новикова А. А.

Научный руководитель: к.психол.н., доцент *Н. В. Гапанович-Кайдалов*

Учреждение образования
«Гомельский государственный медицинский университет»
г. Гомель, Республика Беларусь

Введение

Важнейшим показателем уровня жизни населения является состояние его здоровья. Экономические, политические и социальные изменения в стране обусловили сложную медико-демографическую ситуацию: увеличение городского населения, увеличение заболеваемости населения по основным группам болезней, уменьшение трудоспособного населения, сокращение отделений скорой медицинской помощи, увеличение численности специалистов [4].

Государственная система здравоохранения Республики Беларусь основана на соблюдении принципов социальной справедливости и доступности медицинской помощи, однако, уровень удовлетворенности населения медицинскими услугами в государственных учреждениях падает. Все чаще можно прочитать статьи, увидеть видеосюжеты о неудовлетворенности работой и отношением медицинского персонала в государственных учреждениях в СМИ. Удовлетворенность пациентов медицинской помощью является одним из показателей ее качества [5]. Так как повышается уровень технического оснащения, распространения информационных технологий, уровень доходов населения — удовлетворить запросы населения становится непростой задачей.

Именно поэтому в наши дни становится актуальной проблема изучения удовлетворенности качеством оказания медицинской помощи и пути ее повышения.

Цель.

Определить уровень удовлетворенности населения медицинским обслуживанием. Выявить основные запросы населения, выделить основные качества, которыми должен обладать врач, определить роль медицинского персонала и психологических служб в повышении качеств оказываемых услуг.

Материал и методы исследования

Основным методом данной работы является онлайн анкетирование и статистический анализ полученных данных, так как наиболее информативным методом изучения мнений пациентов относительно работы здравоохранения признано проведение социологических опросов [2]. Участниками опроса являлись пациенты различной возрастной категории, средний возраст которых составляет 21 год и разных социальных слоев (студенты, рабочие, учителя, безработные), пациенты с разными уровнями доходов.

Результаты исследования и их обсуждение.

После проведенного исследования нами были получены следующие результаты: большинство анкетированных (88 %) не всегда довольны отношением к ним медицинского персонала (рисунок 1). Попадая в организации здравоохранения 33 % людей, испытывает волнение и тревогу. 55 % опрошенных хотят видеть перед собой сдержанного врача и иметь с ним духовное межличностное общение. Для 51,1 % пациентов пол врача не имеет значения.

79,5 % опрошенных уверены, что пациент вправе знать свой диагноз и ход лечения. 88,1 % респондентов думают, что отношение к пациентам в возрасте от 25–50 лет должно ничем не отличаться от отношения к детям и людям пожилого возраста. Пациенты считают, что в организациях здравоохранения имеет место быть психотерапия. Так же

они считают, что психологическая помощь должна оказываться различными службами поддержки, их родственниками, друзьями и непосредственно медицинским персоналом (врачом, медицинской сестрой). По мнению большинства анкетированных (79,5 %) грубое поведение пациентов их родственников по отношению к медицинскому персоналу является недопустимым, однако, 18,2 % полагают, что оно уместно в некоторых случаях.

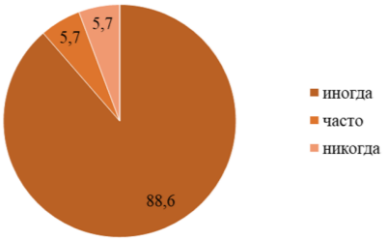

Рисунок 1 — Неудовлетворенность пациентов отношением к ним медицинского персонала

Выводы

Из вышесказанного можно сделать вывод о том, что удовлетворенность качеством оказания медицинской помощи зависит от множества межличностных и социальных факторов. Главной проблемой отношений между пациентами и медицинским персоналом является недоверие. От врача хотят, чтобы он осматривал пациента не формально, не как единицу исследования, а задавал определенный стиль в отношениях и стремился к сотрудничеству. Пациенты хотят информационной поддержки со стороны врачей и медицинского персонала.

Психологическое состояние пациентов усугубляется при попадании в организации здравоохранения и грубым отношением к ним со стороны медицинского персонала. Поэтому в каждой организации здравоохранения должна осуществляться психологическая поддержка медицинским персоналом при работе с пациентами. Любая болезнь ухудшает психику пациента и тем самым делает его более чувствительным к каким либо действиям, обращению к нему и это необходимо учитывать, и не забывать об этом.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Кэмпбелл, А.* Медицинская этика: учеб. пособие / А. Кэмпбелл, Г. Джиллетк, Г. Джонс; под ред. Ю. М. Лопухина, Б. Г. Юдина. — М.: ГЭОТАР-Медиа, 2007. — С. 388–395.

2. *Колесник, А.* Международный опыт мониторинга медицинских услуг и оценка результативности в сфере здравоохранения / А. Колесник. — Режим доступа: http://ecsocman.edu.ru/db/msg/307667/printhtml.

3. Медицинская психология: учеб. пособие / под ред. Ф. М. Гайдука. — Минск: Выш. шк., 2008.

4. Национальный статистический комитет Республики Беларусь. Статистический ежегодник – 2018. — Минск, 2018. — С. 50–176.

5. *Фоменко, А. Г.* Удовлетворенность пациентов качеством медицинской помощи их ожидания относительно перспектив развития здравоохранения / А. Г. Фоменко. — Медицинские новости. — 2011. — № 11.

6. *Харди, И.* Врач, сестра, больной. Психология работы с больными / И. Харди. — Будапешт, 1983.

УДК 338.33+339.13]:615.244].021(477)

ИЗУЧЕНИЕ АССОРТИМЕНТНОЙ И ФИРМЕННОЙ СТРУКТУРЫ УКРАИНСКОГО РЫНКА ЛЕКАРСТВЕННЫХ СРЕДСТВ, ПРИМЕНЯЕМЫХ ПРИ ЗАБОЛЕВАНИЯХ ПЕЧЕНИ И ЖЕЛЧЕВЫВОДЯЩИХ ПУТЕЙ

Пальчик М. С.

Научный руководитель: к.ф.н., доцент *Т. П. Заричная*

Запорожский государственный медицинский университет
г. Запорожье, Украина

Введение

Заболевания органов пищеварения на сегодняшний день являются наиболее распространенными среди всех заболеваний внутренних органов. В структуре болезней органов пищеварения первое место заняли болезни билиарного тракта.