

ОТ КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ДО КАЧЕСТВА ЖИЗНИ

Маринина Н.В.,

юрисконсульт БУ «Окружная клиническая больница»

Никитин Д.Ю.,

заместитель руководителя по медицинской части БУ «Окружная клиническая больница»

Чухлебо Д.М.,

заместитель руководителя по организационно-методической работе
БУ «Окружная клиническая больница»

Развитие и укрепление системы отечественного здравоохранения сегодня является одним из основных направлений государственной политики. И оно невозможно без решения главной задачи: внедрения единых современных требований к качеству оказания медицинской помощи населению и безопасности и эффективности медицинской продукции.

Ключевые слова: удовлетворенность, модель взаимоотношений, пациентоориентированность

«Главное предназначение врача – в научении людей быть здоровыми и в лечении тех, кого не удалось научить этому»

Н.И. Пирогов

В настоящее время в России остро стоит вопрос регулирования взаимоотношений, возникающих между медицинскими работниками и пациентами. **Оказание медицинской помощи** – это процесс, представляющий собой, с точки зрения права, комплекс общественных отношений, позволяющих осуществлять многочисленные права граждан, закрепленные в российском законодательстве и международных соглашениях и исполнять коррелирующие с ними профессиональные обязанности медицинских работников.

Гражданин, обращаясь за медицинской помощью в медицинскую организацию, приобретает тем самым статус пациента и, в этой связи, наделяется определяемыми правами. Одновременно с этим, медицинское учреждение и медицинские работники становятся носителями не только профессиональных обязанностей, но и обладателями определенных прав, соответствующих их правовому статусу.

Цель – взаимодействие врача и пациента при оказании медицинской помощи в учреждении.

Современная модель отечественного здравоохранения основывается на принципах:

- соблюдения прав граждан в сфере здравоохранения и обеспечения, связанных с этими правами государственных гарантий;
- приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи.

Приоритет интересов пациента реализуется путем:

- соблюдения этических и моральных норм;
- уважительного и гуманного отношения со стороны медицинских работников.

Но каковы причины неудовлетворенности пациентов и законных представителей при взаимодействии с врачами? Наиболее известной классификацией моделей взаимоотношений медицинских работников и пациентов считается классификация, предложенная американским философом Р. Витчем, в соответствии с которой выделяются четыре основные модели взаимоотношений:

Модель	Роль врача	Роль пациента	Взаимоотношения
Инженерная (техническая)	Врач – инженер, занимается ремонтом (исправлением поломок) организма пациента (механизма человека), возникших под влиянием неблагоприятных или болезнетворных факторов	Пациент – «обезличенный механизм», требующий выполнения определенных ремонтных работ	Пациент и врач ориентируются только на показания комплекса приборов и сложную лечебную технологию

Модель	Роль врача	Роль пациента	Взаимоотношения
Патерналистская (сакральная)	Врач выступает в роли мудрого родителя (священника)	Пациент – неразумный ребенок (послушный прихожанин)	Абсолютная некомпетентность пациента в медицинских вопросах
Коллегиальная (партнерская)	Врач – коллега	Пациент – коллега	Равноправие
Контрактная (договорная)	Врач – сторона контракта (специалист)	Пациент – сторона контракта (потребитель)	Взаимовыгодное сотрудничество

Конечно, анализируя модели взаимоотношений между пациентом и врачом, нельзя сказать однозначно, что такие взаимоотношения должны выстраиваться по одной модели. Идеальной для обеих сторон могла бы стать колле-

гиальная (партнерская) модель, но она возможна, когда оба участника взаимодействия готовы к этому: врач уверен в высокой компетентности пациента, а пациент в высоком профессионализме врача.

Основные причины, влияющие на развитие правоотношений в сфере здравоохранения:



БУ «Окружная клиническая больница» постоянно стремится к достижению высокого уровня пациентоориентированности путем проведения мероприятий, направленных на повышение качества и доступности оказания медицинской помощи пациентам, формирование высокой корпоративной культуры на основе гуманной миссии медицинских работников, создание условий для повышения коммуникативной компетентности персонала и информационного пространства для пациентов и за-

конных представителей, защиту сотрудников от стрессорных факторов, организацию внедрения инструментов менеджмента качества, мониторинг действий против профессионального выгорания, управление производственными и коммуникативными процессами, внедрение речевых модулей, проведение коммуникативных тренингов, формирование навыков работы с трудными пациентами, принятие конструктивных решений через этико-правовой и социально-психологический анализ жалоб и про-

блемных взаимоотношений врача и пациента, развитие коммуникативной, эмоциональной компетентности, психологической грамотности и зрелости врача и др.

Основными принципами работы персонала БУ «Окружная клиническая больница», непосредственно оказывающего медицинскую помощь, являются высокий профессионализм, стремление к совершенствованию специальных знаний, соблюдение моральных и этических норм, отношение к больному и его родственникам, как к своим близким.

Тесное сотрудничество с размещенными на базе учреждения клиническими кафедрами бюджетного учреждения высшего образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийская государственная медицинская академия» позволяет поддерживать и непрерывно повышать профессиональный уровень врачей, готовить новые кадры, проводить консультирование и лечение пациентов при участии заведующих кафедр – докторов медицинских наук.

Большой вклад в укрепление взаимного доверия во взаимоотношения пациента и медицинского работника вносится усилиями всех видов деятельности сестринского персонала, повышение профессионального уровня специалистов среднего звена, в том числе и по вопросам пациентоориентированности.

В целях определения уровня удовлетворенности, выявления недовольства пациентов, законных представителей качеством медицинской помощи постоянно осуществляются обходы каждого отделения учреждения, в ходе которых проводятся беседы с пациентами, законными представителями на предмет выявления неудовлетворенности ими качеством обслуживания, оказания медицинской помощи. При этом каждый пациент имеет возможность высказать замечания по качеству работы персонала непосредственно главному врачу, его заместителям, главной медицинской сестре.

В целях повышения качества медицинской помощи проводится анализ данных мониторинга мнений и отзывов относительно работы учреждения и удовлетворенности пациентов, законных представителей: в учреждении в доступных местах имеются книги жалоб и предложений. Обратиться с вопросом, обращени-

ем, жалобой можно круглосуточно по телефонам горячей линии и на официальном сайте учреждения.

Ежемесячно проводится анкетирование пациентов в целях определения их удовлетворенности качеством сестринской помощи и качеством питания. По результатам анкетирования разрабатываются и проводятся мероприятия, направленные на устранение недостатков по анкетизируемым разделам работы учреждения.

Кроме этого, проводятся опросы мнений среди медицинских работников БУ «Окружная клиническая больница» о причинах правовых конфликтов в сфере здравоохранения, оценка медицинскими работниками уровня своей правовой подготовки, опыта альтернативного разрешения споров между пациентами и учреждением (процедура медиации).

С целью повышения информированности граждан во всех структурных подразделениях учреждения оформлены стенды для пациентов и законных представителей, содержащие информацию по режиму работы учреждения, правилам внутреннего распорядка, медицинскому праву, профилактике заболеваний; на постах медицинских сестер сформированы рабочие папки по этике и медицинскому праву для сотрудников и пациентов.

Выводы

В условиях современной медицины основой успешного лечения и индикатором профессионального оказания медицинской помощи является удовлетворенность пациентов предоставляемыми услугами. В свою очередь степень удовлетворенности зависит от изначальных ожиданий пациентов относительно способности системы здравоохранения в лице конкретной медицинской организации удовлетворить их требования.

Все эти факты свидетельствуют о том, что такое направление деятельности, как пациентоориентированность, становится одним из приоритетных в современном здравоохранении и характеризует совместную (корпоративную) способность коллектива БУ «Окружная клиническая больница» действовать с учётом интересов пациента.

© Маринина Н.В., Никитин Д.Ю., Чухлебо Д.М.,
2018