

*Бедряк Ангелина Павловна*  
ГАПОУ «ЕМК им. К.С. Константиновой»  
студентка 2 курса специальности «Лечебное дело»,  
сведения о научном руководителе – начальник УМО С.Б. Кряквина

## **Пациентоориентированность как важная компетенция среднего медицинского персонала в достижении показателя удовлетворенности пациентом качеством оказания медицинской помощи**

Пациентоориентированность как важная компетенция среднего  
медицинского персонала

В условиях современной медицины основой успешного лечения и профессионально оказанной медицинской помощи является удовлетворенность пациента предоставляемыми услугами. Пациентоориентированность – это модель взаимодействия медицинского персонала с пациентом, основанная на дружелюбии, уважении, не конфликтности, понимании запросов больного и умении их решать, внимании к эмоциональному состоянию человека.

В центре работы медицинской клиники в первую очередь должны быть потребности пациента

Системы здравоохранения отдельных государств все чаще берут на вооружение концепцию медицинского ухода, ориентированного на пациента. Мнение пациента и его удовлетворенность становятся центральными элементами системы здравоохранения. Подобное расширение прав и возможностей позволяет пациентам делать более осознанный выбор в отношении того, где, когда и кем будет оказана медицинская помощь. Когда здоровье пациентов оказывается под угрозой, они наиболее уязвимы и нуждаются в безупречном лечении.

Основная задача пациентоориентированности – формирование эффективной коммуникации между больным, сотрудниками клиники и врачами.

Целями клиентоориентированной медицинской организации является построение долгосрочных отношений с клиентами, удовлетворение их потребностей, соответствие ожиданиям, предоставление услуг надлежащего качества, формирование положительного впечатления от взаимодействия.

Наиболее точным индикатором качественного медицинского ухода часто являются впечатления пациентов. Чтобы получаемый в ходе лечения опыт оказался положительным, организациям здравоохранения необходимо развивать культуру, которая ставит людей в центр процесса оказания медпомощи.

циента.

Данный аспект является принципиальным в приоритетном проекте "Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь" (2018-2025 гг.) Государственной программы Российской Федерации "Развитие здравоохранения".

Целями данного проекта является повышение удовлетворенности населения качеством оказания медицинской помощи в амбулаторных условиях до 60 процентов к 2020 году и до 70 процентов к 2022 году путем создания новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медикосанитарную помощь на принципах бережливого производства

Сфера здравоохранения отличается высокой степенью взаимодействия с пациентом, при этом средний медицинский персонал испытывает колоссальную нагрузку, особенно в период распространения НКВИ. При этом, уровень заработной платы, согласно независимым исследованиям, остается ниже желаемого и больше половины медицинских работников всех профессиональных категорий совершенно ею не удовлетворены. Оплата труда остается низкой, из-за этого медсестры, стараясь повысить доход, работают на пределе своих возможностей, а иногда и за пределами. Понятно, что при переутомлении совершить ошибку легко и не всегда остаются силы для соблюдения принципов клиентоориентированности.

В соответствии с данными Федеральной службы государственной статистики, в части «Выборочные наблюдения качества и доступности услуг в сферах образования, здравоохранения и социального обслуживания, содействия занятости населения», мной были сопоставлены данные за 2019 и 2021 годы и проанализированы различные показатели удовлетворенности.

Слайд 8

В последние годы большее внимание уделяется проблеме мониторинга удовлетворенности потребителей качеством бесплатных медицинских услуг.

Целью данного исследования является получение статистической информации, отражающей фактические потребности населения, а в частности, домохозяйств в получении образовательных и медицинских услуг, социальном обслуживании, услуг в области содействия занятости населения, удовлетворенность населения объемом и качеством полученных услуг, их влияние на уровень благосостояния семей.

Домохозяйство представляет собой совокупность лиц, проживающих в одном жилом помещении (или его части), как связанных, так и не связанных отношениями родства, совместно обеспечивающих себя пищей и всем необходимым для жизни, то есть полностью или частично объединяющих и расходующих свои средства (в т.ч. лица, чей фактический (или предполагаемый) период пребывания в домохозяйстве длится более одного года).

Исследования проводилось по всей Российской Федерации, мы рассмотрим показатели Липецкой области и сопоставим их с показателями РФ и Центрального федерального округа (ЦФО).

В части «Неудовлетворенность домохозяйств работой поликлиники, к которой прикреплены члены домохозяйства 2019» в строке неудовлетворенности работой среднего медперсонала по выполнению диагностических и лечебных процедур процентный показатель по РФ составляет 14,4%, ЦФО – 16,2%, а по Липецкой области – 19,4. Мы видим, что в Липецкой области довольно большой процент неудовлетворенности

пациентов работой среднего медицинского персонала. Однако, к 2021 году процентное содержание значительно падает и составляет 3,2%. Это говорит об эффективности Государственной программы Российской Федерации "Развитие здравоохранения" на территории Липецкой области. Показатели неудовлетворенности по РФ и ЦФО также снижаются, конкретно по РФ в 2021 составляет 13,5, а по ЦФО – 15,2.

Несмотря на быстрое снижение численности людей, неудовлетворенных работой среднего медицинского персонала в Липецкой области, в отдельных субъектах страны процентное соотношение снижается незначительно, что сильно влияет на общий показатель по РФ.

А теперь рассмотрим данные в части «Оценка домохозяйствами профессионализма медицинских сестер и санитарок (-ов) в стационарной медицинской организации» в том числе оценили отношение медицинских сестер и нянечек к пациентам (доброжелательность, отзывчивость) в стационарной медицинской организации.

В данной части исследования вели в стационарах и использовали такие определяющие как «полностью удовлетворены», «не совсем удовлетворены» и «совершенно неудовлетворены».

Показатели по РФ 2019 следующие: полностью удовлетворены – 74,7%, не совсем удовлетворены – 23,4% и совершенно неудовлетворены – 1,9%. По ЦФО полностью удовлетворены – 68,7%, не совсем удовлетворены – 29,1% и совершенно неудовлетворены – 2,24%. В Липецкой области показатели удовлетворенности среднего медицинского персонала в стационарах незначительно, но выше: полностью удовлетворены – 75,2%, не совсем удовлетворены – 24,8%, а процент пациентов, который совершенно неудовлетворены составляет 0%.

Однако анализируя и сравнивая статистические данные оценки домохозяйствами профессионализма медицинских сестер и санитарок (-ов) в стационарной медицинской организации 2019 и 2021 годов, мы видим, что процент удовлетворенности снизился.

Так по РФ в 2021 году полностью удовлетворены 72,7%, не совсем удовлетворены – 24,9% и совершенно неудовлетворены – 2,3%. В строке «совершенно неудовлетворены» к 2021 году процент увеличился на 0,4% и этот показатель уменьшает процент удовлетворенных качеством работы среднего медперсонала в стационарах с целом. По ЦФО в 2021 году также наблюдается снижение показателей удовлетворенности: полностью удовлетворены – 71,7%, не совсем удовлетворены – 26,6%, однако показатель совершенно неудовлетворенных снизился на 0,54% и составляет 1,7%. В Липецкой области данные 2021 года следующие: полностью удовлетворены – 75,3%, не совсем удовлетворены – 23,4% и, к сожалению, процент совершенно неудовлетворенных возрос до 3%.

Таким образом, результаты вышеописанных исследований свидетельствуют о наличии противоречия между потребностью пациентов в уважительном и внимательном отношении, с одной стороны, и требующих развития необходимых компетенций, важное место среди которых займет пациентоориентированность, у медицинского персонала – с другой.