

Пациентский опыт и участие: вовлечение пациентов в повышение качества здравоохранения



Работу выполнили студенты 402 группы лечебного факультета:
Литовка Анна Владимировна, Обедина Ева Павловна, Падар
Екатерина Андреевна

Научный руководитель:
Беляева А.В., старший
преподаватель кафедры УЭЗ ИПО

Актуальность

В настоящее время тема эффективности коммуникации между врачом и пациентом остается актуальной. От вовлеченности пациентов и их близких в процесс оказания медицинской помощи на всех этапах зависит её качество, что сказывается на эффективности и скорости лечения, а также эмоциональном состоянии больных.



Цель

Повысить осведомленность, вовлеченность и активное сотрудничество с медицинским персоналом пациентов, членов их семей для обеспечения качественной медицинской помощи.



Материалы и методы



Теоретический метод:

- поиск и анализ современных информационных источников – научные статьи и интернет-ресурсы;
- составление перечня эффективных мероприятий по вовлечению пациентов в повышение качества здравоохранения.

Примеры используемых интернет-ресурсов:

1. Забелина О.В. Качество медицинской помощи глазами пациентов: итоги независимого онлайн-опроса. Часть II // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2022. № 3. С. 352—372. <https://doi.org/10.14515/monitoring.2022.3.2218>.
2. Иванов И.В., Швабский О.Р., Минулин И.Б. и др. Всемирный день безопасности пациентов: повышение осведомленности граждан о вопросах качества и безопасности медицинской деятельности //ОРГЗДРАВ: новости, мнения, обучение. Вестник ВШОУЗ. Том 7, № 1, 2021



Результаты



Мероприятия по вовлечению пациентов в улучшение качества предоставляемых медицинских услуг:

1. Формирование постоянной обратной связи с пациентами и их родственниками по различным направлениям работы ЛПУ (анкетирование, беседа с пациентом, интернет-форум, e-mail):

- внутреннее и внешнее благоустройство ЛПУ, особенно для пациентов с ограниченными возможностями,
- взаимодействие медицинского персонала с пациентами (внимательность, вежливость, тактичность),
- доступность и простота записи к профильному специалисту, особенно для пожилых людей,
- регулярное обновление информации на официальном сайте больницы и доступность/простота интерфейса,
- количество времени, проведенного в ожидании приёма у специалиста,
- удовлетворенность качеством, предоставленной медицинской помощи.

2. Анализ полученной от пациентов информации для дальнейшего развития лечебного учреждения и улучшения качества оказываемой помощи.

3. Формирование у больных осознанного и ответственного подхода к собственному лечению, строгого выполнения назначенных рекомендаций и постоянной активной обратной связи с лечащим врачом.

Выводы

- Активное взаимодействие пациентов и членов их семей с медицинским персоналом способствует повышению качества работы лечебного учреждения на всех этапах.
- Стабильная и комфортная коммуникация врач-пациент играет значительную роль в вопросах эмоционального состояния больного и его мотивации к выздоровлению, что, несомненно, сказывается на эффективности и скорости лечения.