

ИЗУЧЕНИЕ МНЕНИЯ НАСЕЛЕНИЯ О КАЧЕСТВЕ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ И РЕАБИЛИТАЦИОННЫХ УСЛУГ В САНАТОРИИ РУП «ГОМЕЛЬСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ БЕЛОРУССКОЙ ЖЕЛЕЗНОЙ ДОРОГИ»

Солонец Г. В., Куликова М. Ю., Лахнеко А. Н., Моисеенко Д. И.

УО «Гомельский государственный медицинский колледж»,

г. Гомель, Республика Беларусь

*Санаторий РУП «Гомельское отделение Белорусской железной
дороги», г. Гомель, Республика Беларусь*

Для каждого человека, как для общества в целом, нет большей ценности, чем здоровье. Здоровье людей, развитие физической культуры и спорта провозглашено в нашей стране приоритетным направлением социальной политики [1]. В этой связи можно считать, что стратегической целью в области здоровья населения продолжает оставаться создание механизма поддержки здорового образа жизни, формирование спроса на личное здоровье, создание предпосылок для его улучшения.

Огромную роль в сохранении и поддержании здоровья населения нашей страны играет широкая сеть учреждений здравоохранения санаторно-курортной направленности. Республика Беларусь представляет собой один из самых благоприятных регионов для лечебно-оздоровительного отдыха.

Санаторий Гомельского отделения БЖД был основан для оздоровительного отдыха железнодорожников еще в 1964 г., и на сегодняшний день он по праву является одним из лучших ведомственных санаториев Беларуси. Санаторий работает по широкому ряду медицинских направлений: лечение заболеваний органов дыхания, кровообращения, пищеварения, нервной, эндокринной, костно-мышечной, мочеполовой системы.

Одним из показателей эффективности функционирования любого учреждения здравоохранения санаторно-курортной направленности является степень удовлетворенности населения качеством оказываемых оздоровительных и реабилитационных услуг.

Нами было проведено анкетирование пациентов и отдыхающих санатория. Анкетирование проводилось анонимно по спе-

циально составленной анкете (авторы Солонец Г. В., Куликова М. Ю., Лахнеко А. Н.). Анкета включала несколько блоков вопросов. Один из блоков предполагал изучение степени удовлетворенности пациентов качеством оказываемых санаторием оздоровительных услуг. В анкетировании приняли участие 84 человека, проходившие лечение и реабилитацию в санатории РУП «Гомельское отделение Белорусской железной дороги» в период июнь-август 2016 г. Из них 33 мужчины, 45 женщин (6 чел. пол не указали).

Гражданами РБ являются 65,5% опрошенных, 27,4% – граждане России, 4,8% – граждане Израиля. Проживают в городе 76,2% респондентов, а 8,3% – жители села. Возраст респондентов: до 18 лет – 1 чел.; 19-25 лет – 4; 26-35 лет – 12; 36-45 лет – 11; 46-55 лет – 18; 56-65 лет – 24; 66 лет и старше – 13 чел. Впервые проходят курс оздоровления в санатории РУП «Гомельское отделение Белорусской железной дороги» 33,3% опрошенных, а 63% респондентов оздоравливаются в санатории второй раз и более.

Результаты опроса показали, что большинство опрошенных положительно оценивают работу всех служб санатория. Так, 85,7% респондентов очень высоко оценивают бытовые условия в санатории. Высоко оценили и материально-техническое оснащение санатория (наличие диагностической аппаратуры, оборудования для физиолечения и т.п.) 62% опрошенных. 70,2% респондентов высоко оценивают квалификацию медицинских специалистов санатория (врачей, медицинских сестер, массажистов, инструкторов ЛФК и др.). Эмоциональный климат, созданный в санатории для отдыхающих, как хороший оценили 82,1% респондентов. Внимательность, доброжелательность, участие и бескорыстие врачей санатория по отношению к пациентам отметили 83,3% респондентов.

92,9% респондентов удовлетворены качеством проведения медицинских манипуляций, физиопроцедур, массажа и др., проводимых средним медицинским персоналом (медицинскими сестрами, массажистами, инструкторами ЛФК).

В целом организацией питания в санатории удовлетворены 84,5% опрошенных и отмечают разнообразие блюд, высокое качество продуктов, наличие в рационе большого количества ово-

щей и фруктов. На вопрос: «Что бы Вы хотели видеть в меню бара?» 33,3% респондентов ответили, что хотели бы видеть больше фруктовых десертов, 21,4% – безалкогольные коктейли, 19% – натуральные соки, фрешы, смузи. Лишь 11,9% опрошенных предпочли бы видеть в баре санатория алкогольные коктейли. Таким образом, большинство опрошенных придерживаются в данном вопросе принципов ЗОЖ и являются сторонниками трезвого образа жизни; было отмечено, что санаторное лечение и оздоровление не совместимо с употреблением алкогольных напитков.

Получили новые знания и навыки по укреплению и поддержанию здоровья, профилактике заболеваний, пройдя курс оздоровления в санатории, 47,6% опрошенных, 19 отметили, что ничего нового не узнали, а у 29,8% респондентов данный вопрос вызвал затруднения. Считают, что в санатории должным образом соблюдается право пациента на конфиденциальность информации о состоянии его здоровья, 73,8% опрошенных. На вопрос: «Как Вы считаете, все ли было сделано в санатории для улучшения Вашего состояния здоровья?», были получены следующие ответы: «Да, оздоровление качественное и в полном объеме» – 44%, «Оздоровление достаточно качественное» – 47,6%, «Создалось впечатление, что от меня старались скорее избавиться» – 4,8%, а у 2,4% респондентов вопрос вызвал затруднения.

Подавляющее большинство принявших участие в опросе (82,5%) отметили, что хотели бы систематически проходить лечение и оздоровление в санатории РУП «Гомельское отделение Белорусской железной дороги», а 10,2% хотели бы побывать здесь как минимум еще раз.

В 2015 г. в санатории РУП «Гомельское отделение Белорусской железной дороги» получили лечение по путевкам и курсовкам 3328 человек (из них работники железной дороги – 2542 чел., что составляет 76,4%). Структура пролеченных в 2015 г. по нозологическим формам: болезни системы кровообращения – 21,9%; заболевания органов дыхания – 5,3%; заболевания опорно-двигательного аппарата – 46,2%; заболевания нервной системы – 17,4%; заболевания органов пищеварения – 3,6%; заболевания мочеполовой системы – 0,7%; прочие – 4,9%.

Результаты. Подводя итог, надо отметить, что здравница продолжает развиваться, закуплено новое современное диагностическое оборудование для проведения Узи-обследования, ЭКГ, холтеровского мониторирования ЭКГ, СМАД, велоэргометрии, приобретается современное лечебное оборудование, повышается комфортабельность, внедряются прогрессивные методики обследования, лечения и профилактики заболеваний.

Согласно мнению пациентов, в санатории РУП «Гомельское отделение Белорусской железной дороги» созданы необходимые условия для укрепления и поддержания здоровья, а также для серьезной комплексной реабилитации после перенесенных заболеваний и травм. Как результат, положительная динамика отмечается у 99,5% пациентов санатория как по субъективным, так и по объективным оценкам.

В 2015 г. коэффициент медицинской эффективности, рассчитанный в соответствии с Инструкцией по применению «Критерии оценки медицинской эффективности деятельности санаторно-курортных организаций», утвержденной Министерством здравоохранения Республики Беларусь 31.10.2002 года № 100-10/02, составил – 0,84 (в 2014 г. – 0,82, в 2013 г. – 0,81, в 2012 г. – 0,78).

Литература:

1. Лукашенко, А. Г. Послание Президента Республики Беларусь А.Г. Лукашенко белорусскому народу и Национальному собранию / А. Г. Лукашенко // Сов. Белоруссия. – 30.04.2008. – № 82.
2. Солонец, Г. В. Об организации работы по формированию здорового образа жизни в Гомельской области в 2013 году / Г. В. Солонец, А. Н. Лахнеко, Н. В. Сподникайло // Современные подходы к продвижению здоровья: Материалы V Международной научно-практической конференции (Гомель, 15-16 мая 2014 г., выпуск 5. – УО «Гом ГМУ», Гомель. – 2014. С. 229-231.