

САНАТОРНО-КУРОРТНАЯ ПОМОЩЬ НАСЕЛЕНИЮ КЫРГЫЗСТАНА

Э.А. Буларкиева, М.А. Сагымбаев

Кыргызский научно-исследовательский институт курортологии и восстановительного лечения; Кыргызстан, Чуйская область, Аламудунский район, село Таш-Дёбё (Воронцовка), ул. Больничная, д. 23

E-mail: kurortologiya@mail.ru

Представлен анализ реабилитационной помощи населению Кыргызстана в санаторно-курортных условиях.

Ключевые слова: качество, санаторно-курортная служба, реабилитация, помощь, анализ управления.

Для цитирования: Буларкиева Э.А., Сагымбаев М.А. Санаторно-курортная помощь населению Кыргызстана. Медицинская сестра. 2019; 21 (2): 49–50. <https://doi.org/10.29296/25879979-2019-02-13>



Обеспечение удовлетворенности пациента медицинской реабилитацией в санаторно-курортных условиях – это деятельность, направленная на создание условий, позволяющих получить ожидаемый результат, в данном случае – высокую удовлетворенность результатом медицинской реабилитации. Для оценки качества санаторно-курортной помощи использована модель системы TQM, в которую включены следующие индикаторы:

- приверженность руководства идеям высокого качества;
- мониторинг процессов и видов деятельности;
- стратегия успеха и эффективность политики достижения высокого качества;
- постоянное обучение персонала;
- мотивация и заинтересованность персонала;
- межфункциональное управление процессами;
- оценка затрат и эффективности;
- постоянное совершенствование деятельности.

Практическое применение предложенных разработок позволяет объективно провести экспер-

тизу реабилитационной помощи в санаторно-курортном учреждении, осуществить мониторинг оказываемых услуг, а полученная информация дает возможность оптимизировать управление качеством реабилитационной помощи.

При выполнении исследования проанкетированы 250 больных, находившихся на санаторно-курортном лечении в Кыргызском научно-исследовательском институте курортологии и восстановительного лечения (КНИИКиВЛ) в I квартале 2018 г.). При анкетировании выясняли удовлетворенность пациентов медицинской реабилитацией в санаторно-курортном учреждении.

Разработанная в ходе исследования система обеспечения удовлетворенности пациентов медицинской реабилитацией в санаторно-курортных условиях включала в себя 2 основных направления:

- удовлетворение ожиданий пациента результатами медицинской реабилитации;
- оптимизация задач реабилитационной помощи.

Анализ показал, что 66% респондентов удовлетворены результатами медицинской реабилитации, 10% воздержались от ответа; 24% респондентов реабилитационная помощь не удовлетворила. Респонденты не удовлетворены тем, что отсутствовали современные инновационные технологии (медицинское оборудование, фитнес-залы); нет персонала, обладающего соответствующими знаниями и умениями; лечащий врач должным образом не информирует пациента о состоянии его здоровья и возможных результатах прохождения реабилитационных программ.

Для оптимизации процесса медицинской реабилитации в КНИИКиВЛ требуется решить следующие задачи:

- усовершенствовать материально-техническую базу;
- повысить профессиональную квалификацию медицинского персонала;
- улучшить представление персонала о культурно-этических нормах поведения, соблюдать медицинскую этику и деонтологию;

- оптимизировать ценообразование в санаторно-курортном учреждении в рамках законодательства Кыргызской Республики;
- способствовать оптимизации бренда медицинской организации.

Анкетирование дало возможность получить данные, способствующие улучшению реабилитационных услуг.

Из 250 опрошенных 91,2% желают повторно пройти медицинскую реабилитацию именно в КНИИКиВЛ.

Таким образом, оценка качества реабилитационной помощи в санаторно-курортном учреждении на примере КНИИКиВЛ способствует:

- повышению удовлетворенности пациентов реабилитационной помощью;
- улучшению ее качества.

Рекомендуемая литература

1. Абашин Н.Н. Удовлетворенность пациента как показатель качества медицинской помощи. Проблемы социальной гигиены. 1998; 5: 31-ЭФ.
2. Абрамов А.Н. Фонд социального страхования Российской Федерации, гарант социальной, защиты работающих граждан. Курортные ведомости. 2006; 5: 8-10.
3. Агалаков В.И., Куковякин С.А., Куковякина Н.Д. Качество медицинской помощи. Вятский медицинский вестник. 2003; 2: 47-56.

4. Малова О.А., Ветитнев А.М. Качество санаторно-курортного обслуживания с позиций отдыхающих. Актуальные проблемы восстановительной медицины, курортологии и физиотерапии: Материалы международного конгресса «Здравница-2003». Москва, 2003; 123.

ASSESSMENT OF THE QUALITY OF PROVIDING SANATORIUM-AND-SPA CARE TO THE POPULATION OF KYRGYZSTAN

E.A. Bularkieva, M.A. Sagymbaev

Kyrgyz Research Institute of Balneology and Medical Rehabilitation

23, Bolnichnaya St., Village of Tash-Debe (Vorontsovka), Alamudunsky District, Chui Region, Russian Federation

The paper analyzes the activities of providing rehabilitation assistance to the population of Kyrgyzstan in sanatorium-and-spa conditions. The investigation covers the basic elements of the quality system management of this service.

Key words: quality system, sanatorium-and-spa service, rehabilitation, assistance, management analysis.

For reference: Bularkieva E.A., Sagymbaev M.A. Assessment of the quality of providing sanatorium-and-spa care to the population of Kyrgyzstan. *Meditsinskaya Sestra*. 2019; 21 (2): 49-50.

<https://doi.org/10.29296/25879979-2019-02-14>