

HEALTHCARE MANAGEMENT IN THE PRIMARY MEDICAL CARE AS A FACTOR FOR QUALITY AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT

Kamelia Bogdanova

Medical University – Sofia, Faculty of Public Health, Bulgaria, kami_todorova@abv.bg

Dimitrina Milikina

Medical University, Sofia, Faculty of Public Health, Bulgaria, dmilikina@abv.bg

Abstract: In our time, health services are in the focus of the public attention. Healthcare development depends on socio-economic condition and reflects the quality of life in different countries and regions around the world. Primary care is an important part of the national healthcare system, which is the first level of access for the patient. It is characterized by accessibility for the population, and its tasks are to provide health care, preventive care and health education. Primary care is essential for improving the population health and reducing the disparities in health status between different social groups. The functioning of outpatient medical establishments – diagnostic, consultative and medical centers providing primary care depends on the quality and efficiency of health services, as an important part of them is healthcare. Their management determines the level of work organization and depends on the professional skills and competencies of the managers. Healthcare managers must be able to exercise leadership and control in accordance with current socio-economic conditions and the nurse qualification. Clear determination of the activities, rights and responsibilities of healthcare managers is an important condition for increasing their motivation and the healthcare quality. Present paper discusses issues related to the healthcare management in primary medical care and required competencies and skills of managers for qualitative and effective health service. The aim of the study is to investigate healthcare management in primary health care. The object of the study is healthcare establishments for outpatient care. A sociological research method has been used, based on a direct individual survey among managers, healthcare professionals and patients. The results show a relation between staff motivation and the opportunities for qualification enhancing and career development. The organization and planning of medical examinations are the most important factor for patient satisfaction with the quality of primary care. Ensuring the necessary number of qualified healthcare professionals and clear regulation of the rights and responsibilities of managers is a prerequisite for provision of health services in conformity with patient requirements. Patient recommendation for increasing the number of healthcare professionals is confirmation for the nurse role in the healthcare system. In accordance with this, healthcare institutions should conduct events and create conditions for continuous improvement of the qualification of health care managers and professionals. All of this, directly or indirectly, affects patients' satisfaction with the healthcare services provided by the hospital and determines its economic stability under free patient choice and a market economy.

Keywords: nurse, healthcare, quality, management, skills.

УПРАВЛЕНИЕТО НА ЗДРАВНИТЕ ГРИЖИ В ПЪРВИЧНАТА МЕДИЦИНСКА ПОМОЩ КАТО ФАКТОР ЗА КАЧЕСТВО И УСТОЙЧИВО РАЗВИТИЕ

Камелия Богданова

Медицински Университет – София, Факултет по обществено здраве, kami_todorova@abv.bg

Димитрина Миликина

Медицински Университет – София, Факултет по обществено здраве, dmilikina@abv.bg

Резюме. В нашето съвремие здравните услуги са във фокуса на общественото внимание. Развитието на здравеопазването зависи от социално-икономическите условия и отразява качеството на живота в отделните страни и региони по света. Важно място в националната система на здравеопазване заема първичната медицинска помощ, която е първото ниво на достъп за пациента. Тя се характеризира с достъпност за населението, а задачите ѝ се заключават в предоставяне на здравна помощ, превантивни грижи и здравно образование. Първичната медицинска помощ има основно значение за подобряване на здравето на населението и намаляване на различията в здравния статус между различните социални групи. Функционирането на лечебните заведения за извънболнична помощ - диагностично-консултативни и медицински центрове, предоставящи първичната медицинска помощ, зависи от качеството и ефективността

на здравните услуги, важна част от които са здравните грижи. Техният мениджмънт определя нивото на организацията на работата и зависи от професионалните умения и компетенции на ръководителите. Точното определяне на правата, задълженията и отговорностите на ръководителите е важно условие за повишаване на тяхната мотивация и качеството на здравните грижи. Представената статия разглежда въпроси, свързани с управлението на здравните грижи в първичната медицинска помощ и необходимите компетенции и умения на ръководителите по здравни грижи за предоставяне на качествено медицинско обслужване. Целта на настоящата работа е да се изследва управлението на здравните грижи в първичната медицинска помощ. Обект на проучване са лечебни заведения за извънболнична помощ. Използван е социологически метод на изследване, който се основава на пряка индивидуална анкета сред ръководителите, професионалистите по здравни грижи и пациентите. Резултатите показват връзка между мотивацията на персонала и възможностите за повишаване на квалификацията и кариерно развитие. Организацията и планирането на прегледите има основно значение за удовлетвореността на пациентите от качеството на здравните грижи в първичната медицинска помощ. Осигуряването на необходимия брой квалифицирани професионалисти по здравни грижи и ясното регламентиране на правата и задълженията на ръководителите е задължително условие за предоставяне на здравни услуги в съответствие изискванията на пациентите. Препоръките на пациентите за увеличаване броя на професионалистите по здравни грижи, са потвърждение за ролята на тяхната професия като един от фундаментите в системата на здравеопазването. В съответствие с това, лечебните заведения трябва да провеждат мероприятия и да създават условия за непрекъснато усъвършенстване и повишаване квалификацията на ръководителите и професионалистите по здравни грижи. Всичко това, пряко или косвено, влияе на удовлетвореността на пациентите от здравните услуги, предоставяни от лечебното заведение и определя негова икономическа стабилност в условията свободен избор на пациентите и пазарна икономика.

Ключови думи: медицинска сестра, здравни грижи, качество, управление, умения.

1. УВОД

Здравеопазването и здравните услуги присъстват неизменно във фокуса на общественото внимание. Тяхното развитие зависи от социално-икономическите условия и отразява качеството на живота в отделните страни и региони по света [7].

Важно място в националната система на здравеопазване заема първичната медицинска помощ, която е първото ниво на достъп за пациента. Тя се характеризира с достъпност за населението, а задачите ѝ се заключават в предоставяне на здравна помощ, превантивни грижи и здравно образование. Първичната медицинска помощ има основно значение за подобряване на здравето на населението и намаляване на различията в здравния статус между различните социални групи [2]; [6].

Функционирането на лечебните заведения за извънболнична помощ - диагностично-консултативни и медицински центрове, предоставящи първичната медицинска помощ, зависи от качеството и ефективността на здравните услуги, важна част от които са здравните грижи. Техният мениджмънт определя нивото на организацията на работата и зависи от професионалните умения и компетенции на ръководителите [1]; [4]; [10]. Те трябва да са способни да осъществяват ръководство и контрол в съответствие със съвременните социално-икономически условия. Наред с квалификацията на медицинските сестри, определянето на отговорностите, дейностите, правата и задълженията на ръководителите по здравни грижи, представлява важно условие за повишаване на тяхното качество [3]; [5]; [8]; [9].

Оптимизирането на организацията и управлението на здравните грижи в диагностично-консултативните и медицинските центрове спомага за мотивацията на персонала и пълноценно използване на знанията и уменията на медицинските сестри. Това е съществена предпоставка за предоставяне на качествени здравни грижи, което определя удовлетвореността на пациентите, като фактор за устойчивото развитие на лечебното заведение в условията на конкуренция и пазарна икономика [1]; [5].

Целта на настоящата работа е да се изследва управлението на здравните грижи в лечебни заведения за извънболнична помощ, като се анализират фактори, определящи качеството и ефективността на мениджмънта на грижите в първичната медицинска помощ.

2. МАТЕРИАЛ И МЕТОДИ

Обект на проучване е управлението на здравните грижи в лечебни заведения за извънболнична помощ. Изследвани са организацията и ефективността на управленските функции на ръководителите по здравни грижи, като условие за тяхното качество, и удовлетвореността на пациентите, което е индикатор за качествени и ефективни здравни грижи, както и фактор за устойчивото развитие на лечебните заведения в съвременните социално-икономически условия.

Проучването е проведено през 2019 година в четири лечебни заведения за извънболнична помощ: „ДКЦ 1 – Лом“ – гр. Лом; ДКЦ - „Св. Йоан Кръстител“ ЕАД, гр. София; ДКЦ 1 – Ямбол“ – ЕООД, УМБАЛ „Царица Йоанна“ – ИСУЛ.

Използван е социологически метод на изследване, който се основава на пряка индивидуална анкета сред ръководителите, специалистите по здравни грижи и пациентите. Анкетирани са общо 50 медицински сестри и 100 пациенти. Анализът на резултатите от анкетното проучване на мнението на здравните специалисти е насочен към прилагането на съвременни методи за управление, мотивация на медицинските сестри, фактори за подобряване организацията на работа и качеството на здравните грижи. Основните аспекти в анализа на данните от анкетирането на пациентите в лечебните заведения за извънболнична помощ са удовлетвореността им от организацията и качеството на здравните грижи и вижданията им за тяхното подобряване.

3. РЕЗУЛТАТИ И ОБСЪЖДАНЕ

Изграждането на подходяща работна среда е важно условие за подобряване организацията на работата в лечебните заведения. В Табл. 1 са показани прилаганите подходи за разрешаване на организационните проблеми, възникващи в процеса на работа.

Резултатите показват, че по-голямата част от ръководителите по здравни грижи прилагат комуникативен подход при разрешаване на конфликтни ситуации в сестринските и санитарните екипи. Според 22.00 % от анкетирания се провеждат съвещания за разрешаване на възникналите проблеми, а 52.00 % са посочили индивидуалните разговори между ръководителите и персонала като основно средство за подобряване на организацията. Това е предпоставка за наличие на благоприятни възможности за работа в лечебното заведение, като условие за ефективни и качествени здравни грижи.

Значителният относителен дял на респондентите, според които, при конфликтни ситуации, ръководителите по здравни грижи прехвърлят отговорността върху ръководството на лечебното заведение (22.00 %) или предпочитат заемането на пасивна позиция на ненамеса (4.00 %), подчертава необходимостта от по-ясно дефиниране на правата и задълженията на ръководителите по здравни грижи. Това е средство за издигане авторитета на ръководителите и подобряване организацията на работата в съответствие със съвременните изисквания и европейските стандарти за качество на грижите.

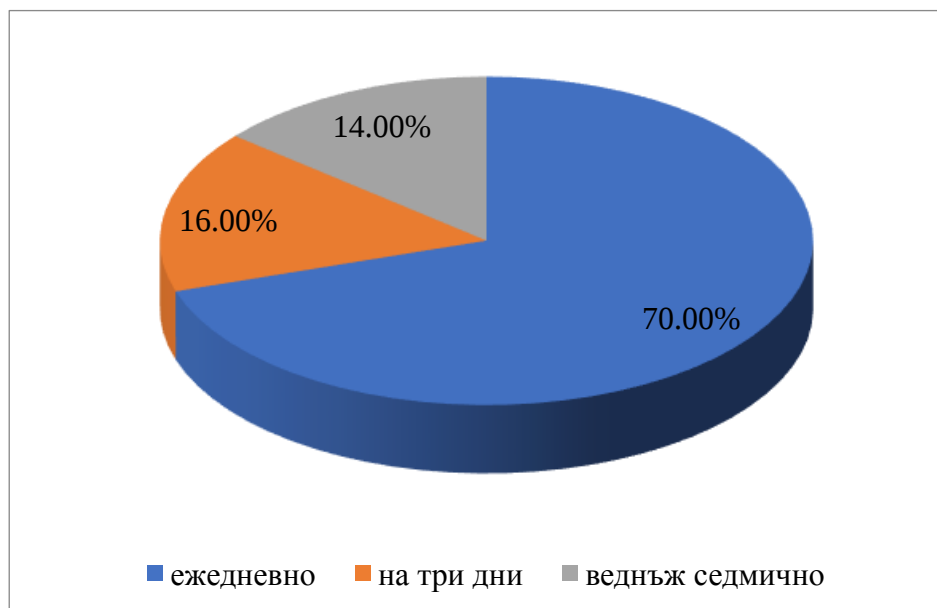
Табл. 1. Разрешаване на организационни проблеми

Подходи за разрешаване на организационни проблеми	Посочен като подход с първостепенно значение	
	Брой	%
Провеждане на съвещания за решаване на проблем	11	22.00
Провеждане на индивидуални разговори между ръководителите и персонала	26	52.00
Прехвърляне на отговорността върху ръководителя на лечебното заведение	11	22.00
Липса на намеса от страна на ръководителите по здравни грижи	2	4.00
Общо	50	100.00

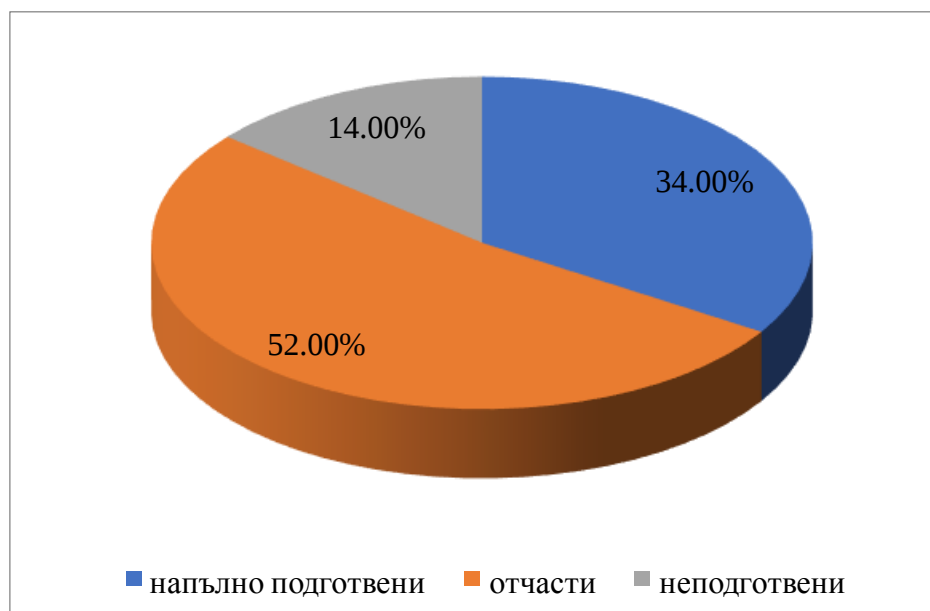
Данните от изследването показват, че според 70.00 % от анкетирания, ръководителите по здравни грижи упражняват ежедневен контрол на хигиената и документацията (Фиг. 1). Значителен е относителният дял на ръководителите, които правят това един или два пъти седмично – общо 30.00 %. Подобряването на

организацията в работата и повишаването на качеството на здравните грижи предполага намаляване на този относителен дял.

Фиг. 1. Честота на контрола на хигиената и документацията



Фиг. 2. Наличие на знания и умения на персонала



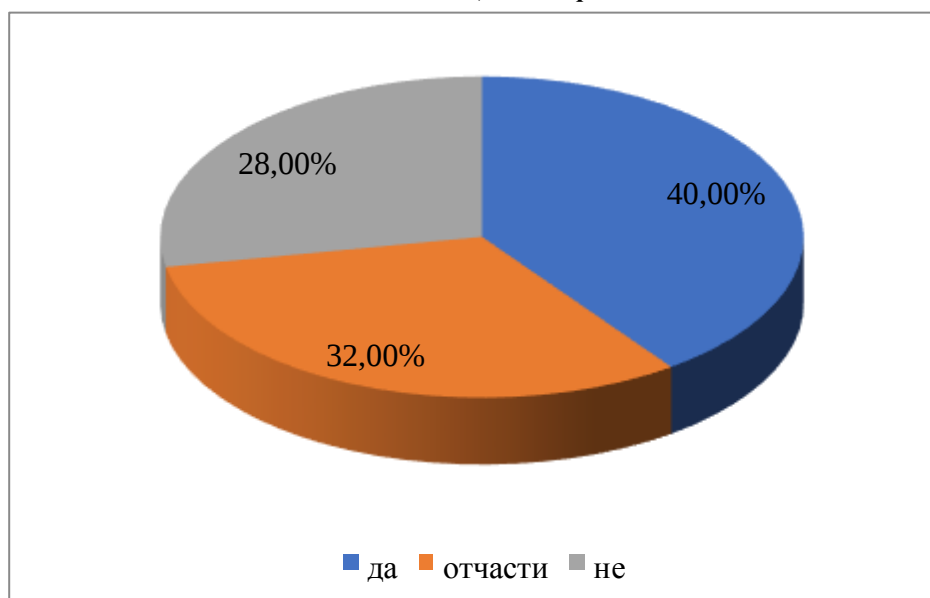
Знанията и професионалните умения на медицинските сестри са задължително условие за осъществяване на качествени и ефективни здравни грижи. От направените изследвания се вижда, че едва 34,00 % от анкетираните определят персонала като напълно подготвен за работа в съответствие със съвременните разбирания за качество на грижите (Фиг. 2). 52,00 % определят персонала като отчасти подготвен, а 14,00 % като неподготвен.

Важно място по отношение на качеството на здравните грижи и неговото повишаване заема мотивацията на персонала. До голяма степен тя се определя от социално-икономическите условия за развитие на обществото при пазарната икономика, което не намалява ролята на ръководителите по здравни грижи от чийто умения и способности зависи и мотивацията на персонала [11].

На Фиг. 3 са представени данни от проучването на мотивацията на медицинските сестри за работа в лечебните заведения за извънболнична помощ. Едва 40,00 % от респондентите декларира мотивираност за

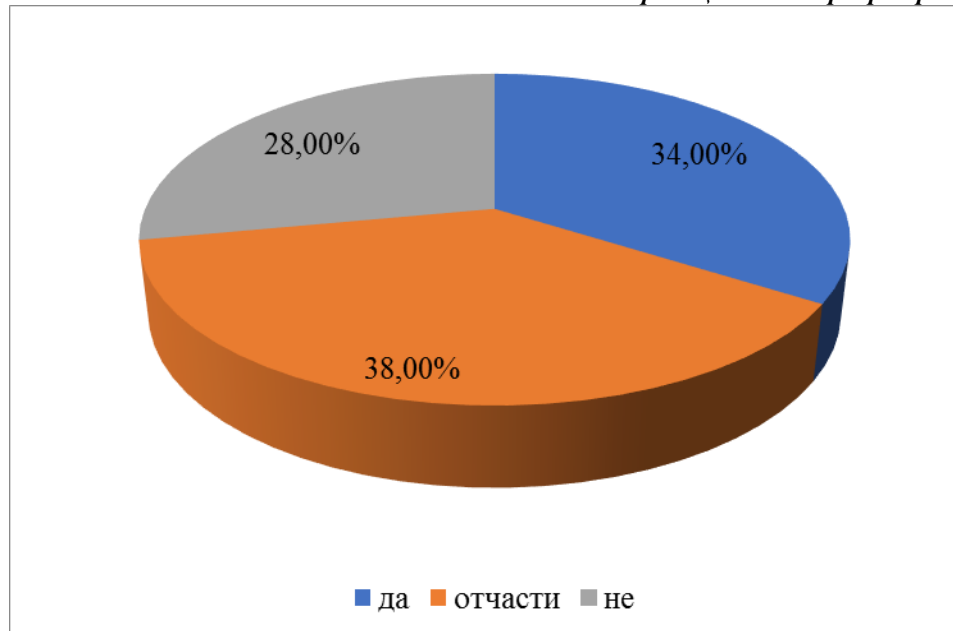
работа, 32,00 % отговарят уклончиво, а 28,00 % се определят като немотивирани (Фиг. 3). Това приблизително равномерно разпределение на данните е индикатор за необходимостта от оптимизиране на организацията на работата в първичната медицинска помощ.

Фиг. 3. Мотивация на персонала



Мотивацията е пряко свързана с възможностите, предоставяни от лечебното заведение, за повишаване на квалификацията и кариерно развитие. Потвърждение на това са данните на Фиг. 4., които са аналогични с посочените по-горе. 34,00 % от анкетираните считат, че лечебното заведение, в което работят предоставя достатъчно възможности за повишаване на квалификацията и перспективи за кариерно развитие, според 38,00 % това е така само отчасти, а 28,00 % посочват липса на такива възможности.

Фиг. 4. Наличие на възможности за повишаване на квалификацията и кариерно развитие



Необходимостта от предоставяне на ефективни здравни услуги налага здравните мениджъри да определят правилно насоките в решаването на проблемите на професионалното развитие и реализация на човешките ресурси, което е важен фактор за качество на грижите и устойчиво развитие на лечебното заведение.

В Табл. 2 е представено значението на различните фактори за подобряване организацията на работа и качеството на здравните грижи. Най-голям е относителният дял на анкетираните, които посочват, като най-важен фактор за подобряване организацията на работа и качеството на здравните грижи, увеличаване на броя на медицинските сестри – 58,00 %. Необходимост от повишаване на контрола от страна на старшата медицинска сестра виждат 10,00 % от анкетираните. 24,00 % препоръчват повишаване квалификацията на медицинските сестри, а 8,00 % посочват подобряването на материалната база като фактор с най-голямо значение за организацията на работа и качеството на здравните грижи (Табл. 2).

Всичко това потвърждава общоприетото мнение, че прилагането на ефективни и резултатни здравни грижи е възможно при осигуряването на достатъчен брой персонал, и същевременно подчертава ролята на ръководителя и значението на квалификацията на медицинската сестра.

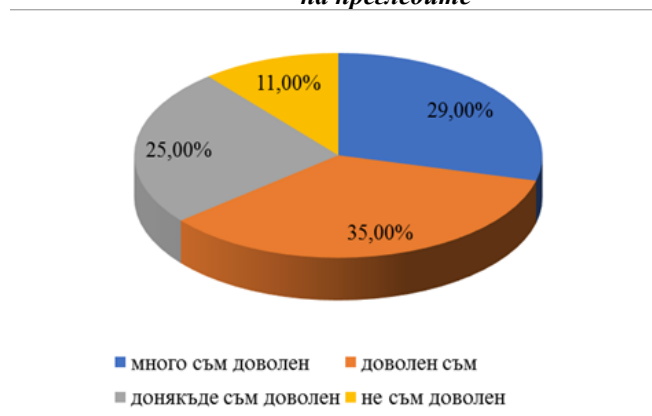
Табл. 2. Фактори за подобряване организацията на работа и качеството на здравните грижи

Фактори за подобряване на организацията на работа и качеството на здравните грижи	Посочен фактор с първостепенно значение	
	Брой	%
Повишаване на контрола от страна на старшата медицинска сестра	5	10,00
Подобряване на материално-техническата база	4	8,00
Увеличаване броя на медицинските сестри	29	58,00
Повишаване професионалната квалификация на медицинските сестри	12	24,00
Общо	50	100,00

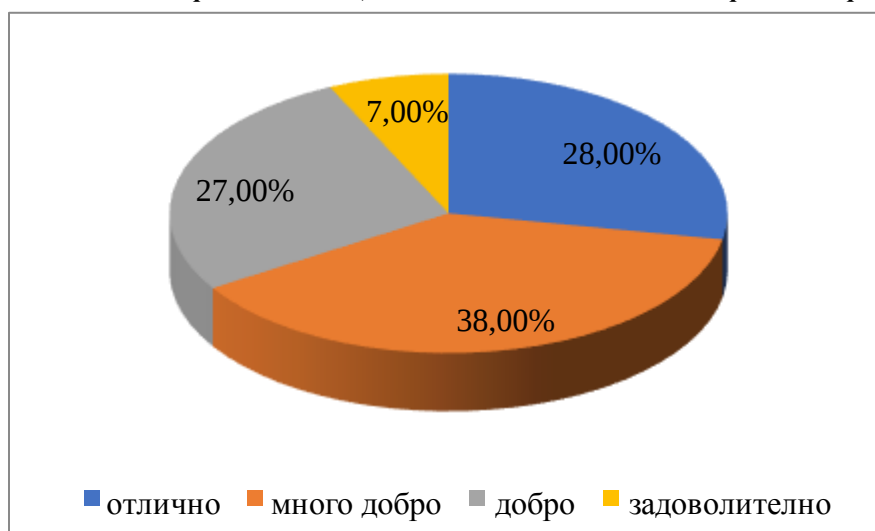
Качеството и ефективността на здравните услуги в диагностично-консултативните и медицинските центрове зависи в голяма степен от организацията и качеството на здравните грижи, обективна оценка за което е удовлетвореността на пациентите. Техните наблюдения върху организацията на работата и виждания им за нейното подобряване са индикативни за приложимостта и актуалността на начините за повишаване ефективността на управлението на здравните грижи, като средство за подобряване на тяхното качество.

Организацията и планирането на прегледите е основен фактор за ефективното функциониране на лечебното заведение. Удовлетвореността на пациентите по този показател е представена на Фиг. 5. Много доволни и доволни са съответно 29.00 % и 35.00 %. Значителен е относителният дял на пациентите, които са доволни само донякъде – 25.00 % или не са доволни – 11.00 %. Тези резултати показват, че подобряването на организацията и ефективното планиране на прегледите е важен аспект за повишаване качеството на здравните грижи.

Фиг. 5. Удовлетвореност на пациентите от организацията и планирането на прегледите



Фиг. 6. Удовлетвореност на пациентите от качеството на здравните грижи



На Фиг. 6 са представени резултатите от изследването на удовлетвореността на пациентите от качеството на здравните грижи в първичната медицинска помощ. Вижда се, че 28,00 % от пациентите в лечебните заведения за извънболнична помощ определят качеството на здравните грижи като отлично, а 38,00 % от тях като много добро. 27,00 % от анкетиранияте оценяват качеството като добро и 7,00 % като задоволително (Фиг. 6). Резултатите по този показател са сходни с данните за удовлетвореността на пациентите от организацията и планирането на прегледите (Фиг. 5), което показва, че докато удовлетвореността на пациентите в болничните отделения зависи главно от качеството на извършваните манипулации и процедури [2], пациентите в лечебните заведения за извънболнична помощ, оценяват качеството на здравните грижи въз основа на удовлетвореността си от организацията и планирането на прегледите. Тези изводи косвено се потвърждават от резултатите, представени в Табл. 3. В нея е показано разпределението на пациентите според препоръките им за подобряване на качеството на здравните грижи. Най-голям е относителният дял на анкетиранияте, които считат, че това ще се постигне чрез повишаване броя на здравните специалисти – 46,00 %, както и чрез подобряване на управлението на здравните грижи – 29,00 %. Подобряване на материално-техническата база препоръчват 15,00 % от пациентите, а 10,00 % от тях смятат, че е необходима по-добра квалификация на здравните специалисти (Табл. 3).

Табл. 3. Разпределение на пациентите от извънболничната помощ според препоръките им за подобряване качеството на здравните грижи

Препоръки	Относителен дял, %
Подобряване управлението на здравните грижи	29,00
По-добра квалификация на персонала	10,00
Да се повиши броя на здравните специалисти	46,00
Подобряване на материално-техническата база	15,00
Общо	100,00

Резултатите от изследването на удовлетвореността на пациентите в лечебните заведения за извънболнична помощ също са показателни за ролята и значението на ръководителите по здравни грижи. Квалификацията и професионалните им умения определят ефективността на управлението и качеството на грижите. Тяхното подобряване, което намира израз в удовлетвореността на пациентите, изисква прилагане на методични подходи в дейността на ръководителите и може да се постигне чрез въвеждане на единен модел на управление на здравните грижи, като средство за повишаване и гарантиране на качеството им. Препоръките на пациентите за увеличаване броя на професионалистите по здравни грижи, са поредно потвърждение за ролята на тяхната професия като един от фундаментите в системата на здравеопазването.

Значението на квалификацията и уменията на здравните специалисти, като фактор за качество на здравните грижи, обуславя необходимостта моделът за тяхното управление да отговаря на принципа за „непрекъснатост на обучението”. В съответствие с него, лечебните заведения трябва да провеждат мероприятия и да създават условия за непрекъснато усъвършенстване и повишаване квалификацията на ръководителите и професионалистите по здравни грижи.

Всичко това, пряко или косвено, влияе на удовлетвореността на пациентите от здравните услуги, предоставяни от лечебното заведение и определя негова икономическа стабилност в условията свободен избор на пациентите и пазарна икономика.

4. ИЗВОДИ

Управлението на здравните грижи се базира на мобилизиране на човешките ресурси и ресурсите на средата. Ефективното им използване определя до голяма степен качеството на грижите, което е основен фактор за устойчивото развитие на здравното заведение при свободен избор на пациентите в условията на пазарна икономика и конкуренция между лечебните заведения.

Осигуряването на необходимия брой квалифицирани професионалисти по здравни грижи и ясното регламентиране на правата и задълженията на ръководителите е задължително условие за предоставяне на здравни услуги в съответствие изискванията на пациентите.

За повишаване на качеството на здравните грижи е необходимо правилно управление и ефективна организация на работата. Това е възможно при ясна политика и начин на действие на здравните заведения, които да предоставят условия и възможности за непрекъснато повишаване на квалификацията и компетентността на здравните специалисти.

Обществените промени, реформите в здравеопазването и развитието на медицинската наука, изискват от медицинските специалисти непрекъснато да повишават своите знания и умения в съответствие с нарастващото значение на първичната медицинска помощ.

БЛАГОДАРНОСТ

Проучването е осъществено със съдействието на Национална програма „Млади учени и постдокторанти – Договор № 50/02.03.2020г.

ЛИТЕРАТУРА

- Богданова, К. (2019). Основни аспекти в управлението на здравните грижи. Централна медицинска библиотека. Медицински университет. София. ISBN 978-619-7491-08-1. Стр. 112.
- Богданова, К. (2018). Качество на здравните грижи в лечебното заведение. Дисертационен труд. МУ, София, 178.
- Борисов, В. (2004). Мениджмънт на качеството в здравеопазването, В: Здравен мениджмънт, т. I, С., Филвест, с. 243-258.
- Воденичаров, Ц. (2003). Седемте разлики между медика и мениджъра. С., ДАК, 75 стр.
- Воденичаров Ц., Борисов, В., Гладилов, Ст., Чамов, К., & Кръшков, Д. (2005). Модели за ефективно развитие на българското здравеопазване. Здравен мениджмънт. Бр. 2, 5-14.
- Чанева Г., & Стамболова, И. (2003). Концепции за управление на сестринските грижи. В: Управление на здравните грижи. С., Филвест, с. 7-15.
- Brook R., McGlynn, E. A., Cleary, P. D. (1996). Measuring Quality of Care. Part 2. The New England Journal of Medicine. Vol. 335, (13), 966-970.
- Dimitrova, A. (2019). Necessity of professional competence of healthcare specialists at the treatment of patients with burns. International journal Knowledge. ISSN 2545-4439, ISSN 1857- 923X, Vol. 30.4, Serbia, pp. 931-937.
- Georgieva, St., Kantareva, P., Terzieva, Ant., & Dimitrova, An. (2017). Trening and professional competencies of the nurse. International journal Knowledge. ISSN 2545-4439, ISSN 1857- 923X, Skopje, vol. 20 № 4, pp 2063.
- Hawkins P., & Shohed, R. (2007). Supervision in the helping professions. McGrawHill, Open University Press, 45-125.
- Jooste K., & Klipert, O. (2002). The role of management in promoting a motivational work setting for nurses. Health SA, 7(2), 14-17.