

УДК 614.2

*А.Е. Шынтерекова*Асфендияров атындағы Қазақ Ұлттық медицина университеті
қ. Алматы**ҚАЛАЛЫҚ ЖЕДЕЛ ЖӘРДЕМ ҚЫЗМЕТІНІҢ КӨРСЕТЕТІН
ҚЫЗМЕТТЕРІНЕ ӘЛЕУМЕТТІК БАҒА БЕРУ**

2014 жылы Шымкент қаласында медициналық жедел жәрдем (МЖЖ) қызметінің көрсететін қызметтеріне халықтың қанағаттанушылығын анықтау мақсатымен 60 респонденттен сұрақ-жауап алынды.

Медициналық жедел жәрдемнің көрсететін қызметін тұтынушы сұралғандар арасында 58 жас және одан жоғары (56 %) зейнеткерлік жастағылар басым болды, барлық жүгінгендердің жартысынан көбі болды. Келесі анағұрлым маңызды топты 26-35 жас (18 %) аралығындағы тұлғалар құрайды. Жедел жәрдемнің көрсететін қызметін тұтынушы он адамның әрбәрі 46-58 жастағы (11 %) тұлғалар. Іс жүзінде 16 ж бастап 25 жасқа дейінгілер (7 %) мен 36-45 (8 %) жастағы топтар бірдей үлесте көрсетілген.

Сөйтіп, сұрастыру деректері 46 ж бастап (67%) сұралғандардың негізгі үлесі жедел медициналық жәрдемнің медициналық көрсететін қызметін тұтыну тұрғысында анағұрлым белсенді болып саналатындығын растайды, бұл өз ретінде созылмалы аурулардың өсуіне байланысты болуы мүмкін. Респонденттердің үштен бірі (33 %) 16 ж бастап 45 жасқа дейінгі тұлғалар, бұл жедел жәрдем шақыртулардың едәуір бөлігі жол-көліктік апаттарда туындайтын жарақаттану мен шұғыл жағдайлармен байланысты болуы мүмкіндігін дәлелдейді.

Медициналық жедел жәрдем бригадасы қызмет көрсеткен жасына қарай топтастырылған адамдар – бұлар көбінесе созылмалы ауруларға шалдыққан зейнеткерлік жастағылар. Бұл ретте әдебиет көдерінің деректері бойынша ересек жастағы топ емделушілеріне орындалған жедел жәрдем шақыртулардың арасында тек 1/4 бөлігінің ғана негізі болды. Ересек жастағы топ емделушілері 80 % жағдайда ем-

ханаға бармай, медициналық жедел жәрдемге жүгінетін болған. Осы проблемалар жоспарлы госпитализациялауды тездету, күндіз жататын стационарларды ұйымдастыру арқылы, амбулаториялық-емханалық мекемелерде (оның ішінде, белсенді терапия кабинеттерінде) үздіксіз медициналық бақылау үдерісінде шешілуі мүмкін.

Респонденттерді жынысына қарай бөлуді талдау, медициналық жедел жәрдемнің көрсететін қызметін тұтынушы арасында еркек жыныстылар басым келетіндігін көрсетті.

Сұралғандар арасында еркек жынысты тұлғалар (1,5 есе), анағұрлым басым екендігі аталды, сөйтіп, еркектер медициналық жедел жәрдемге (хирургиялық, травматологиялық бейіндер басым) жиі жүгінетін болып отыр.

МЖЖ медициналық көрсететін қызметіне жүгінген тұлғалардың әлеуметтік мәртебесін зерттеу – жедел жәрдемнің көрсететін қызметіне жүгінгендердің едәуір бөлігі (40,7 %) зейнеткерлер құрайтындығын көрсетті. Медициналық жедел жәрдемді жиі шақыратын келесі әлеуметтік топ – қызметкерлер (22 %) болып саналады. Солардан кейін студенттер/оқушылар (14,6 %), жұмыссыздар (11,7 %) және үй шаруасындағы әйелдер (11,0 %) жүреді. Жәрдемге жүгінушілердің арасында зейнеткерлердің басымдылығы созылмалы сырқаттардың өсуіне де, сондай-ақ жас ерекшелігіне байланысты аурудың асқыну жиілігіне де байланысты болады.

Сонымен қатар, соңғы бес жыл ішіндегі шақырулар динамикасын талдай отырып, шақырулардың анағұрлым көбеюі шұғыл емес көрсеткіштерге, тұрғын орыны бойынша емханаға барып қаралуға болатын жағдайларға байланысты болғанын атап өту керек, бұны өз

ретінде ресейлік және отандық авторлардың жарияланымдарында атап өткен еді.

Сұралғандарды білім деңгейі бойынша қарастыру барысында респонденттердің үштен екісінде жоғары білім бар екендігі белгілі болды. Аяқталмаған жоғары білім бар тұлғалар саны (13 %) тұтынушы-студенттермен байланысты болуы мүмкін. Жалпы, алынған деректер сұралғандардың білімі жеткілікті жоғары екендігін растайды, және де соның салдарынан, ұсынылатын медициналық көрсететін қызмет сапасына сұраныс жоғары.

Медициналық көрсететін қызмет сапасына қанағаттанушылық үшін өз уақытылы медициналық көмек алу ғана емес, көмекті толық көлемде алу қажет екендігі белгілі.

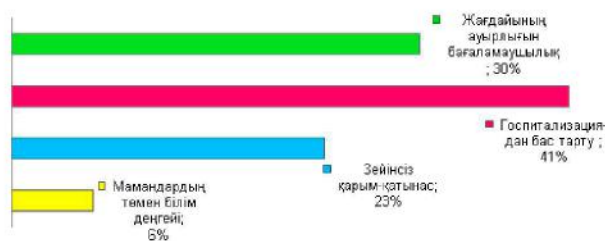
Сұрастыру көрсеткендей, сұралғандардың көбін (81 %) МЖЖ қызметкерлер құрамының кәсіби міндеттерін орындауы қанағаттандырды. Дегенімен, сұралғандардың бестен бірі жедел медициналық жәрдеммен көрсетілген қызметке қанағаттанбайды.

Сұрастыру көрсеткендей, сұралғандардың 82 % жуығы жедел жәрдем бригадасының жылдам – 15 минут ішінде келгенін атап өтті. Он адамның біреуі (10 %) жедел жәрдем бригадасын 15 минуттан 30 минутқа дейін күтіпті. Алайда, МЖЖ көрсетілген қызметке жүгінгендердің 8 % көмекті біраз уақыт көп күткендерін атап өтті (30 минуттан аса), бұл өз ретінде МЖЖ қызметі жұмысына жалпы қанағаттанушылығына әсер етуі мүмкін. Жедел жәрдем бригадасының ұзақ уақытта келуі медициналық көмекке мұқтаж науқастардың едәуір ағымына, сонымен қатар, қала ішімен жүруді қиындататын көлік кептелісінің бар болуына да байланысты болуы мүмкін. Сөйтіп, респонденттердің көбі (82 %) қабылдау бөлім қызметкерлерінің өз уақытында, алғашқы 15 минутта білікті көмек көрсеткендерін атап өтті.

Жедел медициналық жәрдем бригадасының жұмыс сапасына қанағаттанушылардың көбі (71%) «жақсы» және «өте жақсы» деген баға берді, бұл өз ретінде жылжымалы бригадалар медициналық қызметкерлер құрамының жоғары кәсіби деңгейін дәлелдейді. Дегенімен, іс жүзінде 30%, яғни респонденттердің үштен бірі «қанағаттанарлық» деген баға қойыпты, бұл медициналық қызмет көрсету сапасын арттыру өзектілігін растайды.

Сұралғандардың бесінші бөлігі Жедел медициналық жәрдемдәрігерлерінің жұмысына

көңілі толмаушылық себептері 1 суретте ұсынылды.



Сурет 1 – Респонденттердің жедел жәрдем жұмысына көңілі толмаушылық себептерін (% барлығына)

Алынған деректер көрсеткендей, респонденттердің жедел жәрдем жұмысына көңілі толмаушылығының негізгі себептері (71%) – госпитализациядан бас тарту және жағдайының ауырлығын бағаламаушылық болып саналады, бұл көбінесе МЖЖ бригадасын қайтадан шақыру себебі болады. Жедел медициналық жәрдем бригадасын қайтадан шақыру себепін госпиталды кезеңнен бұрын диагностикалау қиындығымен және тәжірибесі аз жас қызметкерлердің келуімен байланыстырады.

Сонымен бірге, сұралғандар МЖЖ қызметкерлері тарапынан зейінсіз қарым-қатынасты атап өтті (23%) және сұралғандардың 6% - мамандардың білім деңгейінің төмендігіне наразы болды.

Мүмкін, осы наразылық білдірген респонденттер саны ауруды сезіну барысында жылжымалы бригадалардың келуін күту ұзақтығын субъективтік бағалауға байланысты болар, және соның салдарынан жедел жәрдем бригадасының жұмысын «зейінсіз қарым-қатынас» ретінде қабылдаған болар. Бұдан басқа, Шымкент қ. Жедел медициналық жәрдем қызметінің жұмыс жасауын талдау деректері бойынша жедел медициналық жәрдемде 5 жылға дейінгі жұмыс өтілі бар медициналық жұмысшылар жұмыс істейді, және соның салдарынан медициналық жедел жәрдем қызметінде жұмыс істеу үшін жеткіліксіз тәжірибесі бар жұмысшылардың жұмыс істеуі.

Сондықтан, медициналық жедел жәрдемнің көрсететін қызметін тұтынушылары үшін толық көлемді медициналық көмек алу факторы, медициналық қызметкерлер құрамының біліктілігі, жедел медициналық жәрдем бригадалар тарапынан жеке қарым-қатынас.

АННОТАЦИЯ

Оценка удовлетворенности населения г. Шымкента работой станции скорой медицинской помощи была проведена на основе социологического исследования 60 респондентов, в частности самих сотрудников станции. Сокращение времени ожидания кареты «скорой помощи» не удовлетворяет население в связи с низким квалификационным потенциалом сотрудников станции. Более 50 % специалистов выездных бригад работают на станции менее 5 лет.

SUMMARY

Assessment of public satisfaction with the work of Shymkent ambulance station was carried out on the basis of a sociological survey of 60 respondents, in particular, the employees themselves stations. Reducing latency ambulance does not lead to public satisfaction at the low potential employee qualification station. Over 50 % of mobile teams of experts working at the station at least 5 years.