

# Искуства на пациентите: Како да биде подобро?

„Болничарите се тие кои престојат на пациентите во установата го прават поднослив или мизерен,“

(21 мај 2012) - Вкупно 531 испитаник од учесниците во истражувањето „Помогни да биде подобро“ оставиле коментари на прашањето: **Што би сакале да се промени или подобри во лекувањето во Република Македонија?**

Истражувачкиот тим на Healthgrouper.com ги класифицираше коментарите во зависност од нивната сличност и повторување на најчесто користени термини употребени од страна на испитаниците. Вкупно беа утврдени 3 водечки категории забелешки и предлози за подобрување во работењето на јавните (државните) здравствени установи.

- **Да се подобри односот на средниот медицински персонал кон пациентите**
- **Да се скрати времето на чекање**
- **Да се подобри хигиената во јавните здравствени установи**

Ова група проблеми практично ги потврдува претходно објавените наоди за причините поради кои дел од пациентите се одлучуваат за лекување во приватното здравство.



задоволство на пациентите



## Однос на среден медицински персонал

Голем број од забелешките на пациентите кои учествуваа во истражувањето се однесуваат на односот на средниот медицински персонал во јавните здравствени установи. Пациентите се жалат на односот кој го имаат со шалтерските работници во јавните здравствени установи како и односот на медицинските сестри и болничарите. Во повеќе коментари пациентите особено се жалат од односот на средниот медицински персонал за време на викендите и во попладневните часови. Во продолжение следуваат само дел од коментарите кои ги оставиле испитаниците.

## Искуства на пациентите

**“Да се промени односот на медицинските сестри и болничари кои се премногу арогантни, посебно за време на викенди кога пациентите зависат од нив. Се однесуваат како да се главни на клиниката.”** - пациентка од Скопје која се лекувала на Клиника за гинекологија.

**“Персоналот кои не се доктори туку административци, медицински сестри, хигиеничари, а се однесуваат како доктори-директори. Немаат општа култура на однесување, а пак ако е малку гужва тогаш тешко тебе... може и да не стигнеш до докторот затоа што сестрата така сака...”** - пациентка од Скопје која се лекувала на Клиника за гинекологија.

**“Дајте им до знаење на болничарите како треба да си ги завршуваат обврските и кога треба да пијат кафе. Ова е битно затоа што болничарите се тие кои престојот на пациентите во установата го прават поднослив или мизерен. Чест на докторите, но од нив пациентите имаат потреба многу помалку отколку од болничарите, особено во попладневните и вечерните часови.”** - пациентка која се лекувала на Клиника за трауматологија во Скопје.



задоволство на пациентите



## Да се скрати времето на чекање

Времето на чекање претставува голем проблем и фрустрација за многу пациенти. Пациентите се жалат на немањето соодветен систем за закажување прегледи, хаосот во чекалните и многу често влегување преку ред. Дури и откако ќе успее да се закаже преглед во некоја од државните здравствени установи пациентот е принуден да чека со месеци да ја добие потребната услуга. Тоа на некој начин и директно ги принудува пациентите да побараат услуги во приватните здравствени установи. Ова се само дел од искуствата низ кои поминуваат пациентите.

## Искуства на пациентите

**“Би сакала да не морам да чекам по 9 месеци за едно обично ехо на дојки, или по 6-7 месеци за преглед на тироидна жлезда. Интересот за сопственото здравје ги насочува луѓето да ги потрошат парите во приватна здравствена установа во која добиваат побрз третман, но не и поквалитетна услуга.”** -пациентка од Скопје.

**“Да нема влегување преку ред (со врски) во јавните (државни) здравствени установи и да се води построга евиденција за работното време и за траењето на паузите во јавните (државни) здравствени установи. Не може работно време на одредени здравствени работници да изнесува помалку од 8 часа со 30 мин пауза а многу често паузите се и повеќе од 30 мин., а да бидат платени за полно раб. време. И ако работното време на докторот е на пример до 15 часот, да работи со пациенти до 15 часот, а не уште во 14 часот докторот да си замине дома.”** - пациентка од Охрид.

**“Да се почитува редот на чекање кај пациентите, а не секој да влегува со пријатели, роднини и поткуп преку ред.”** - пациент од Охрид“



задоволство на пациентите



“Би сакал да не се закажува за обичен специјалистички преглед за три месеци, да не се закажува за магнетна резонанца за 3 месеци...и барем кога им се носат снимки направени во приватни болници (затоа што во јавните се чека со месеци) нека ги погледаат...затоа што не е можно двајца специјалисти во приватни установи да препорачуваат итна хируршка интервенција, а специјалистот кој не сака ни снимки да прегледа да препорачува одмор од неколку недели...” - пациент од Скопје.

“Како што веќе споменав, јас редовно посетувам офталмолог за контрола. И покрај тоа што носам наочари од 7 одделение, здравствениот систем бара секој пат кога ќе одам на офталмолог прво да земам упат од матичниот доктор (до пред една година имам здравствено осигурување). Земањето упат од матичен доктор ја намалува ефикасноста на системот и непотребно го оптеретува пациентот. Трошам време од работа за да земам упат, кај матичен лекар чекам цел саат бидејќи стално има гужва, и го трошам времето на докторката, и така натака, кога миопија, односно кратковидост е трајна состојба. Поентата е, кај хронични состојби не треба да се бара од пациентот постојано да зема упат од матичен лекар и сметам дека тоа треба да се укине. До сега сум потрошила саати и саати чекајќи кај матичната докторка, за потоа пак да чекам кај офталмологот.” - пациентка од Скопје.

“Докторите да бидат оние кои ќе ги лекуваат луѓето, а не да бидат робови на административни работи кои можат да ги вршат и други лица, да бидат опремени со соодветни апаратури за кои ќе имаат и соодветни знаење за максимално искористување на бенефитот на истите. Не е можно за време на викенд на еден кат од 15 до 20 соби со по во просек 4 пациенти т.е. во просек 70 пациенти да биде една сестра. Значи, во просек по неполни 7 мин. на пациент што е, според мене малку и само за редовната терапија, а да не зборуваме за други инцидентни ситуации.” - пациент од Скопје.



## Да се подобри хигиената

Хигиената во јавните здравствени установи е горлив проблем за мнозинството пациенти кои учествуваа во истражувањето. Пациентите се жалат на лошите хигиенски услови во чекалните, болничките соби, амбулантите. Особено е разочарувачки да се читаат коментарите за хигиената во тоалетите и санитарните чворови во јавните здравствени установи. Пациентите се жалат на стара постелнина и лоша амортизирана опрема во установите. Ниското ниво на хигиена и големото незадоволство кое нехигиената го предизвикуваа кај пациентите ги принудува да побараат услуги во приватното здравство.

**“Условите во болниците клинички центри како Штип и Кочани (во делот на хигиената -најмногу) стар инвентар и постелина, недовлона разнолика и квалитетна храна и најмногу лоши санитарии од кои може дополнително да се зарази пациентот.”** - искуство на пациентка од Винаца.

**“Да се подобри хигиената во болниците, односот кон пациентите, исхраната за болните, поголема тишина во тие установи...”**

**“Хигиената на прво место, а потоа докторите да се внимателно одбрани и ставени на функција бидејќи во Градската болница во Битола 80% од докторите се искрени само за своите пријатели. А како професионални доктори треба да бидат исти спрема сите пациенти, бидејќи кога доаѓа некој нивни пријател тие го примаат веднаш, а останатите луѓе чекаат понекогаш и со саати за преглед.”**

**“Стандардот на лекување може да се подигне за 10 нивоа само доколку владее ред во здравството; не мора да се инвестираат пари кои се немаат, но мора да има хигиена, ред, организираност, одговорност и некорумпираност! Систематско одржување на задоволителна хигиена, а не по потреба! ...Секој пациент да биде третиран како клиент.”**



задоволство на пациентите



## Како да биде подобро?

Пациентите се жалат на три основни работи во јавното здравство. Односот на персоналот, хигиената во здравствените установи, како и времето на чекање кое е потребно да се добие услугата. Овие три проблеми се и водечки причини за тоа што дел од пациентите кои можат тоа финансиски да си го дозволат се лекуваат во приватно здравство. Пациентите кои се на престој во болниците многу подолго време минуваат со средниот медицински персонал, отколку со докторите. Искуствата на пациентите од кампањата “Помогни да биде подобро” укажуваат дека токму болничарите и медицинските сестри се тие кои престојот во болниците можат да го прават поднослив и достоинствен. Јавните здравствени установи ќе треба да обрнат многу поголемо внимание на односот кој персоналот, вклучително докторите, но особено средниот медицински персонал го имаат кон пациентите. Кон пациентите во јавните здравствени установи треба да се пристапува како кон клиенти, идентично како што тоа го прават приватните здравствени установи. Оваа промена е неопходна со цел да се подигне нивото на здравствена заштита и квалитетот во лекувањето во државното здравство.



задоволство на пациентите





**healthgrouper**<sup>™</sup>

[www.healthgrouper.com](http://www.healthgrouper.com)

21 мај 2012