УДК: 355.721: 65.05 (575.1)

HARBIY GOSPITALLAR SHAROITIDA TIBBIY XIZMAT SIFATINI OSHIRISH

Jo‘rayev Dilmurod Turg‘unboyevich – mustaqil izlanuvchi (Ph.D.)
Muxamedova Muyassar Gafurjanovna – t.f.d., professor
Qurolli kuchlar harbiy tibbiyot akademiyasi (Toshkent, O’zbekiston)

Maqsadi. *Harbiy gospitallarda statsionar tibbiy xizmat sifatini yaxshilash va bemorlarning tibbiy xizmatlardan qoniqish darajasini oshirish.*

Tadqiqot materiallari va usullari. *Mazkur tadqiqot materiallari sifatida Farg‘ona harbiy gospitaliga statsionar tibbiy xizmat yuzasidan murojaat qilgan bemorlar xizmat qildi. Tadqiqotda sotsiologik usullardan foydalanildi.*

Natijalar. *Tadqiqotda jami 100 nafar bemorlar ishtirok etgan bo‘lib, ularning 85,0% ko‘rsatilayotgan tibbiy xizmatlar sifatini a’lo va yaxshi deb baholagan. Bemorlar tomonidan tibbiyot xodimlarining tibbiyot amaliyoti bo‘yicha ko‘nikmalari aksariyat (82%) hollarda yuqori baholangan bo‘lsa, ularning menejment bo‘yicha ko‘nikmalari yaxshilashni talab qilayotganligi aniqlandi.*

Xulosalar. *Harbiy gospitallarda ko‘rsatilayotgan tibbiy xizmat sifatini yaxshilashda tibbiyot xodimlarining zamonaviy menejment ko‘nikmalari bo‘lmish bemorlar bilan suhbatlashish (communication), vaqtni oqilona taqsimlash va boshqarish (time management)ni egallashi bemorlarning tibbiy xizmatlardan qoniqish darajasini yaxshilashga xizmat qiladi.*

Kalit so‘zlar: *tibbiy xizmat sifati, harbiy gospital, bemorni qoniqish darajasi, menejment usullari, statsionar tibbiy xizmat.*

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ВОЕННЫХ ГОСПИТАЛЯХ

Жўраев Дилмурод Турғунбоевич – самостоятельный соискатель (Ph.D.)
Мухамедова Муяссар Гафуржановна – т.ф.д., профессор
Военная медицинская академия вооруженных сил (Ташкент, Узбекистан)

Цель*. Улучшение качества стационарной медицинской помощи в военных госпиталях и повышение удовлетворенности пациентов медицинскими услугами.*

Материалы и методы исследования. *Материалом для данного исследования послужили пациенты, обратившиеся в Ферганский военный госпиталь за стационарной медицинской помощью. В исследовании использовались социологические методы.*

Результаты. *Всего в исследовании приняли участие 100 пациентов, 85,0% из которых оценили качество оказанных медицинских услуг как отличное и хорошее. Хотя пациенты в большинстве случаев (82%) высоко оценили практические навыки медицинского персонала, было выявлено, что их управленческие навыки требуют улучшения.*

Выводы. *В улучшении качества медицинских услуг, предоставляемых в военных госпиталях, приобретение медицинским персоналом навыков современнного менеджмента, таких как общение с пациентами (communication), рациональное распределение и управление временем (time management), будет способствовать повышению удовлетворенности пациентов медицинскими услугами.*

Ключевые слова: *качество медицинской помощи, военный госпиталь, уровень удовлетворенности пациентов, методы управления, стационарная медицинская помощь.*

IMPROVING THE QUALITY OF MEDICAL SERVICES IN MILITARY HOSPITALS

Juraev Dilmurod Turgunboevich – principal researcher (Ph.D.)
Mukhamedova Muyassar Gafurjanovna – DMSc., professor
Military medical academy of the Armed Forces (Tashkent, Uzbekistan)

Aim. *Improving the quality of in-patient medical care in military hospitals and increasing patient satisfaction with medical services.*

Materials and methods. *The material of the study served patients applied to the Fergana Military Hospital for inpatient medical care. The study used sociological methods.*

Results. *A total of 100 patients participated in the study, 85.0% of whom rated the quality of medical services as excellent and good. Although patients in most cases (82%) highly rated the practical skills of medical personnel, it was found that their management skills require improvement.*

Conclusions. *In improving the quality of medical services provided in military hospitals, the acquisition of modern management skills by medical personnel, such as communication with patients, rational distribution and time management, will contribute to increasing patient satisfaction with medical services.*

Key words: *quality of medical care, military hospital, patient satisfaction, management methods, inpatient medical care.*

Долзарблиги.

Жаҳон соғлиқни сақлаш ташкилоти (ЖССТ) маълумотларига кўра, «дунё бўйлаб соғлиқни сақлаш тизимлари жиддий демографик, сиёсий, ижтимоий-иқтисодий, технологик ва эпидемиологик ўзгаришлар туфайли янада кучайиб бораётган моддий ресурсларнинг танқислиги ва меҳнат кадрларининг дисбаланси каби муаммоларга дуч келмоқда. Тадқиқотларга кўра, ЖССТнинг Жанубий-шарқий Осиё мамлакатларида соғлиқни сақлаш ва ҳарбий тиббиёт муассасалари ўртасидаги ҳамкорлик 51%ни ташкил қилади» [9]. Жамият соғлиғини сақлаш олдида турган ушбу хавф-хатарлар таъсирини камайтириш учун мавжуд ресурслардан оқилона фойдаланиш, кадрларни самарали бошқариш, соғлиқни сақлаш ва ҳарбий тиббиёт муассасаларининг ҳамкорлигини ошириш ҳамда идоралараро кооперация алоқаларини ўрнатиш талаб этилмоқда [7,8].

Охирги йилларда мамлакатимизда ҳарбий тиббиёт муассасаларининг самарадорлигини ошириш, ҳарбий госпиталларда тиббий хизмат кўрсатишни янада такомиллаштириш бўйича кенг миқёсдаги чора-тадбирлар амалга оширилмоқда [3]. Шу мунособат билан Республикамизда “Қуролли Кучлар ҳарбий хизматчиларини ижтимоий қўллаб-қувватлаш ва уларга кўрсатилаётган тиббий таъминот сифатини янада ошириш, Қуролли Кучлар ягона автоматлаштирилган бошқарув тизимини яратиш”[1]га қаратилган муҳим вазифалар белгиланган [4]. Ушбу вазифаларни амалга оширишда Қуролли Кучлар ҳарбий госпиталларининг ташкилий-услубий фаолиятини комплекс ўрганиш, ҳарбий хизматчиларга кўрсатилаётган тиббий хизмат турлари ва хажмини тахлил қилиш, уларни сифати ва самарадорлигини оширишга қаратилган чора-тадбирларни ишлаб чиқиш ҳамда замонавий менежмент усулларини жорий қилиш муҳим аҳамият касб этади [1,2,6].

Тадқиқот мақсади бўлиб ҳарбий госпиталларда стационар тиббий хизмат сифатини яхшилаш ва беморларнинг ундан қониқиш даражасини ошириш хизмат қилди.

Тадқиқот материаллари ва усуллари сифатида Фарғона ҳарбий госпиталига стационар тиббий хизмат юзасидан мурожаат қилган беморлар хизмат қилди. Мазкур беморлар орасида 2025 йил феврал ойида “Ҳарбий госпиталларда кўрсатилаётган тиббий хизматдан беморларнинг қониқиш даражасини ўрганиш” ва “Ҳарбий госпиталларда беморлар томонидан тиббиёт ходимлари фаолиятини баҳолаш” бўйича социологик сўровнома ўтказилди.

Тадқиқот натижалари. Тадқиқотда 100 нафар бемор иштирок этиб, уларнинг **стационар хизматидан қониқиш даражасини аниқлаш** мақсадида махсус аноним анкета ишлаб чиқилди. Ушбу аноним анкета бемор томонидан, унинг стационар бўлимидан чиқарилаётган куни, мустақил равишда тўлдирилди. Мазкур анкетада бемор ётиб даволанган стационар бўлимининг санитар-гигиеник ҳолатини баҳолаш бўйича 8 та саволдан иборат бўлган саволнома орқали баҳоланди.

Мазкур саволнома бўйича максимал 40 балл, минимал эса 8 баллни тўплаш мумкин. Балларнинг йиғиндисига биноан бемор ётиб даволанган бўлимдаги стационар хизматидан қониқиш даражасини қуйидаги турларига бўлинди:

- “Ёмон” даража
- “Қониқарсиз” даража
- “Қониқарли” даража
- “Яхши” даража
- “Аъло” даража

Сўровномада иштирок этган беморларнинг барчаси (100%) палатадаги иситиш тизимини аъло ва яхши, қониқарли деб баҳолаган, бўлим/палатадаги хожатхона ҳолатини 98% ҳолатларда аъло ва яхши, қониқарли деб баҳолаган бўлса, 2,0% ҳолатларда қониқарсиз сифатида баҳолаб, бадбўй хид мавжудлигини эътироф этишган. Аксарият беморлар (99,0%) палатадаги/бўлимдаги ванна/душ, ичимлик суви, иссиқ сув ҳамда канализация ҳолатларини аъло ва яхши, қониқарли деб баҳолаган, 10,0% беморлар палатада/бўлимдаги умумий ҳолатини зах ва қоронғу эканлигини билдиришган.

Умуман олганда беморларнинг барчаси ҳарбий госпиталда яратилган шароитлардан ҳамда палатадаги санитар-гигиеник ҳолатни аъло ва яхши, қониқарли деб баҳолади. Беморлар

[1] Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2022 йил 28 январдаги “2022-2026 йилларга мўлжалланган Янги Ўзбекистоннинг тараққиёт стратегияси тўғрисида”ги ПФ-60-сон Фармони, 90 ва 91-мақсадлар.

томонидан 17% ҳолатларда улар даволанган палата/бўлимнинг жорий ремонтга муҳтож деб жавоб беришган.

Стационардаги тиббиёт ходимларининг фаолиятини баҳолаш мақсадида махсус аноним анкетадан фойдаланилди. Ҳар бир савол бўйича берилган жавоб учун Лайкерт шкаласи бўйича 1 баллдан 5 баллгача тақдим этилади. Шифокор фаолиятини баҳолаш бўйича саволномада жами 11 та савол бўлиб, унда максимал 55 балл, минимал эса 11 баллни тўплаш мумкин. Ҳамширанинг фаолиятини баҳолаш бўйича саволномада жами 9 та савол бўлиб, унда максимал 45 балл, минимал эса 9 баллни тўплаш мумкин. Хўжалик бекаси ва беморларни парвариш қилувчи кичик ҳамширанинг фаолиятини баҳолаш бўйича ҳар бир учун тайёрланган саволномада жами 5 та савол бўлиб, унда максимал 25 балл, минимал эса 5 баллни тўплаш мумкин. Балларнинг йиғиндисига биноан бемор тиббиёт ходимларининг фаолиятидан қониқиш даражаси ҳамда уларнинг фаолиятига “ёмон”, “қониқарсиз”, “қониқарли”, “яхши” ва “аъло” даражада баҳоланди.

Анкетада стационар бўлимда беморга хизмат кўрсатган шифокор, ҳамшира, хўжалик бўлим бекаси ва беморларни парвариш қилувчи кичик ҳамшираларнинг фаолиятини бемор томонидан, унинг стационар бўлимидан чиқарилаётган куни, мустақил равишда тўлдирилди. Саволлар тиббиёт ходимининг касбий малакасини, тиббий этика, шунингдек, самарали коммуникация қилиш ва вақтни оқилона бошқариш каби менежмент кўникмаларини объектив баҳолашга асосланди.

Аксарият беморлар (82,0%) тиббиёт ходимларининг тиббий амалиёт бўйича кўникмаларини, шунингдек уларнинг фаолиятидан қониқиш даражасини юқори ва яхши даражада баҳолаган бўлса, айрим беморлар (17%) тиббиёт ходимларининг суҳбатлашиш бўйича кўникмаларини, ўз-ўзини тутиш бўйича кўникмаларини тиббиёт ходимларини вақтни самарали бошқариш қобилиятини яхшилаш бўйича фикрларини бериб ўтишган.

Хулоса. Беморни стационар хизматидан ҳосил қилган қониқиш даражасини ҳисоблаш натижасида тўпланган баллларга кўра, фаолияти баҳоланаётган бўлим учун тегишли тавсиялар бериб ўтилган. Мазкур тавсиялар асосида бўлим бўйича фаолият юритаётган тиббиёт ва техник ходимларнинг самарадорлик натижаларини белгилаш бўйича амалий чора-тадбирларни ишлаб чиқиш ҳамда ҳарбий госпиталларда тиббий хизмат сифатини яхшилаш имкони берди.

АДАБИЁТЛАР

1. Кузьмин, С.А. Состояние здоровья граждан до- и призывного возраста и организация медицинского обеспечения подготовки к военной службе в Оренбургской области / С.А. Кузьмин, Н.Ю. Перепелкина, Т.С. Кузьмина. – Оренбург: ООО «Типография ДСМ», 2010. 138 с.

2. Харин А, Койчубеков БК, Омаркулов БК. Анализ подходов, стратегий и опыта разных стран в планировании кадровых ресурсов здравоохранения: обзор литературы. West Kazakhstan Medical Journal. 2020;62(3):131–138

3. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2019 йил 12 апрелдаги 299-сон ““2015-2030 йилларда офатлар хавфини камайтириш бўйича Сендай ҳадли дастури”ни” Ўзбекистон Республикасида амалга ошириш чора-тадбирлари тўғрисида” қарори.

4. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2022 йил 28 январдаги “2022-2026 йилларга мўлжалланган Янги Ўзбекистоннинг тараққиёт стратегияси тўғрисида”ги ПФ-60-сон Фармони, 90 ва 91-мақсадлар

5. Birch S et al. (2007) Human resources planning and production of health: A needs-based analytical framework. Canadian Public Policy -Analyse de public politiques, Volume XXXIII, Supplement/Numero special.

6. Department of Health. A high-quality workforce: NHS Next Stage Review. London, Department of Health. 2008.

7. Dhillon NS, Jeon N, Gurka UA, Gupta AS, Bonomo RA, Drummy LF, Zhang M, Chance MR. Military Medicine and Medical Research as a Source of Inspiration and Innovation to Solve National Security and Health Challenges in the 21st Century. Pathogens and Immunity. 2023;8(1):51–63.

8. Michaud J, Moss K, Licina D, et al. Militaries and global health: peace, conflict, and disaster response. *Lancet* 2019; 393:276–86. 10.1016/S0140-6736(18)32838-1 [PubMed] [CrossRef] [Google Scholar]

9. National civil-military health collaboration framework for strengthening health emergency preparedness: WHO guidance document. Geneva: WHO; 2021. License: CC BY-NC-SA 3.0 IGO.

10. O’Brien-Pallas L, Baumann A, Donner G et al. Forecasting models for human resources in health care. Journal of Advanced Nursing. 2001; 33:120–9.

11. Wang JA. System Dynamics Simulation Model for a Four-rank Military Workforce. DSTO Defense Science and Technology Organization. Edinburgh South Australia.