

КАЧЕСТВО НА КОМУНИКАЦИЯТА МЕЖДУ МЕДИЦИНСКИТЕ СПЕЦИАЛИСТИ

Стайко Спиридонов, Ралица Златанова-Великова

*Медицински университет – София, Факултет по Обществено здраве, 1527 София, България,
e-mail: raliczlatanova@abv.bg*

THE QUALITY OF COMMUNICATION BETWEEN MEDICAL SPECIALISTS

Stayko Spiridonov, Ralitsa Zlatanova-Velikova

*Medical University – Sofia, Faculty of Public Health, 1527 Sofia, Bulgaria.
E-mail: raliczlatanova@abv.bg*

Abstract: The quality of communications between medical specialists is one of the premises for the quality management of hospital processes and as a consequence of this for the high quality of the services offered. The purpose of this article is to investigate and analyze the medical specialists' opinion on the quality of communications. By the survey for one year period from December 2014 to December 2015, conducted in diagnostic and consulting centers and hospitals in Bulgaria is studied and analyzed the opinion of medical experts on the quality of communication in the working team and the influence of the staff quantity on the quality of communication. The influence of the type of healthcare institution on the quality of communication between medical specialists was found. Also by the opinion of respondents the frequency of workplace changes defining the quality of communication between different workers.

Keywords: quality, communication, medical specialists

Качеството на комуникациите между медицинските специалисти е една от предпоставките за качеството на управленските процеси в болницата и като последица от това за качеството на предлаганите услуги. Това налага проучване и анализиране на факторите оказващи влияние на комуникацията в колективите на медицинските специалисти и предприемане на мерки за подобряване на комуникативността между тях.

Целта на настоящото изследване е да проучи и анализира мнението на медицинските специалисти за качеството на комуникация между тях.

За постигането на тази цел си поставихме следните основни задачи:

1. Проучване на мнението на медицинските специалисти за качеството на комуникацията в колектива, в който работят.
2. Влияние на числеността на колектива върху качеството на комуникацията между участниците в него.
3. Установяване на мнението на респондентите за качеството на комуникацията между отделните звена в здравното заведение, в което работят.
4. Наличие на влияние на вида на здравното заведение (държавно, частно) върху качеството на комуникацията между отделните му звена.
5. Ролята на честотата на смяна на работното място върху мнението на анкетираните определящи качеството на комуникацията между отделните звена, като добра.
6. Формулиране на изводи относно качеството на комуникацията между медицинските специалисти.

Методи: За обективизиране на наблюдаваните резултати е използван анкетен метод. Анкетното проучване е проведено за периода от дванадесет месеца /от 01.12.2014 до 01.12.2015г./ в МБАЛ „Ескулап” в гр. Пазарджик, ДКЦ 18 – гр. София, МБАЛ „Свети Мина” гр.

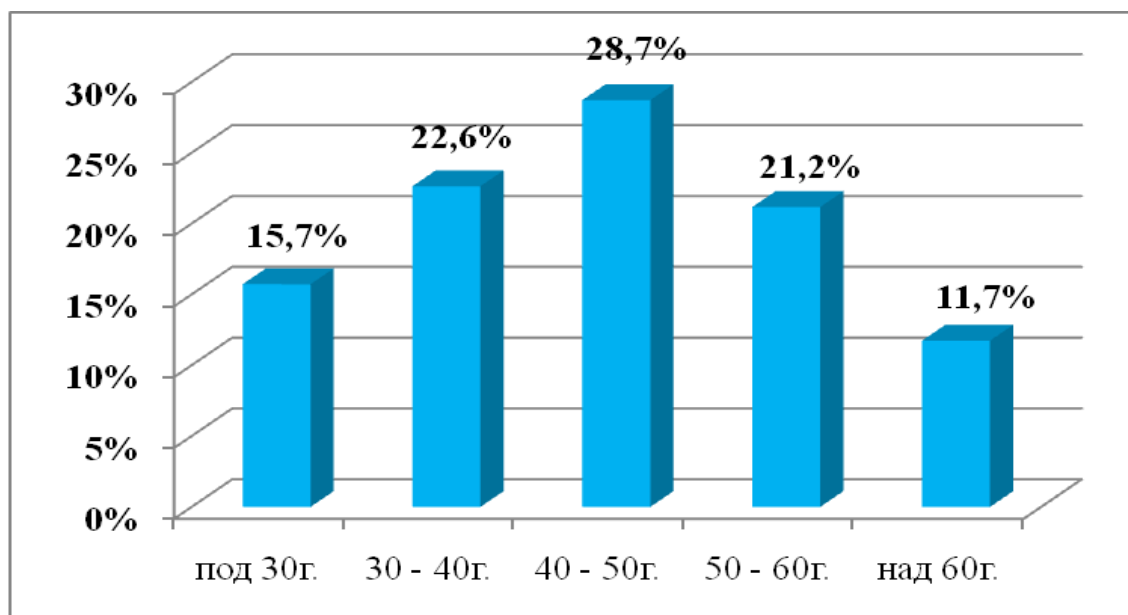
Пловдив, МБАЛ - Пловдив гр. Пловдив, ДКЦ 1 в град Хасково, УМБАЛ в град Стара Загора, ДКЦ 3 в гр. Варна и МБАЛ-Първомай.

В анкетното проучване са обхванати 477 медицинските специалисти - лекари, медицински сестри, акушерки и фелдшери, работещи в обхванатите здравни заведения.

Количествените анализи са правени със статистически пакет приложни програми - SPSS 17.0. За таблична и графична обработка и презентация са използвани продуктите на MICROSOFT OFFICE.

Резултати и обсъждане. От участниците в проучването най-голям дял са във възрастовия диапазон между четиридесет и петдесет години – общо сто тридесет и седем човека или 28,7% от всички. Най-малобройна в нашето проучване е групата на здравните работници над шестдесет годишна възраст – 11,7%. (Фиг. 1).

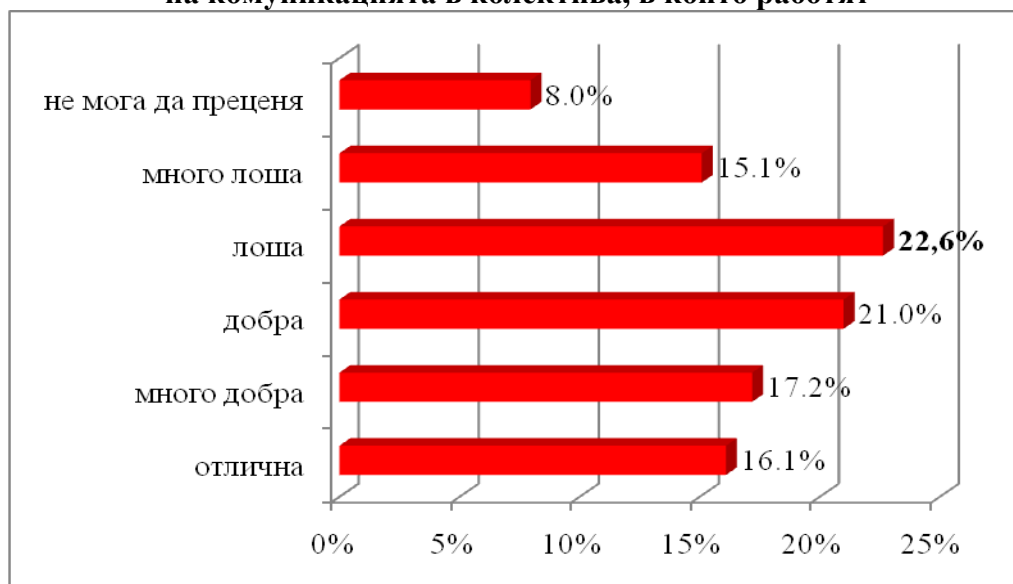
Фигура 1. Възрастова структура на респондентите



Честотата на разпределение на респондентите в нашето проучване според длъжностната им характеристика показва, че с най-висок дял са медицинските сестри и акушерки - 46,5%, като почти толкова са и лекарите – 45,1%. В проучването попадат още ръководители (5,9%) и фелдшери (2,5%), но с относително по-малко представителство.

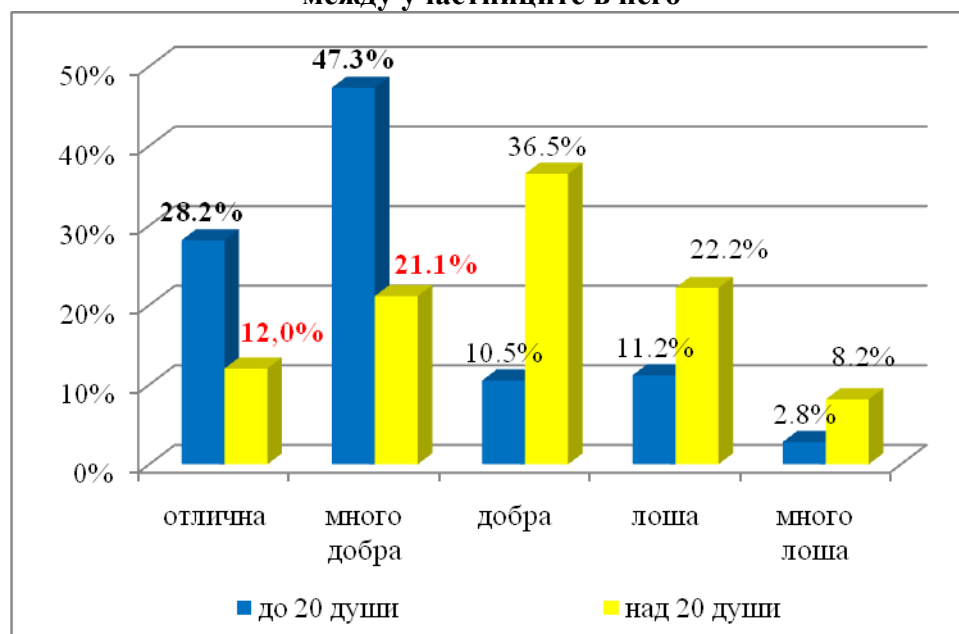
Един от въпросите към участниците в нашето проучване цели да изясни тяхното лично мнение относно качеството на комуникация помежду им на работното място. Повече от половината от анкетираните са дали положителна оценка за комуникацията в колектива им, като я намират за добра (21,0%), много добра (17,2%) и отлична (16,1%). Най-голям дял от всички анкетираните (22,6%) обаче намират комуникацията с колегите си за лоша (Фиг. 2).

Фигула 2. Честота на разпределение на респондентите според мнението им за качеството на комуникацията в колектива, в който работят



Установи се влияние на числеността на колектива, в който работят анкетираните върху изследвания показател (Фиг. 3).

Фигура 3. Влияние на числеността на колектива върху качеството на комуникацията между участниците в него

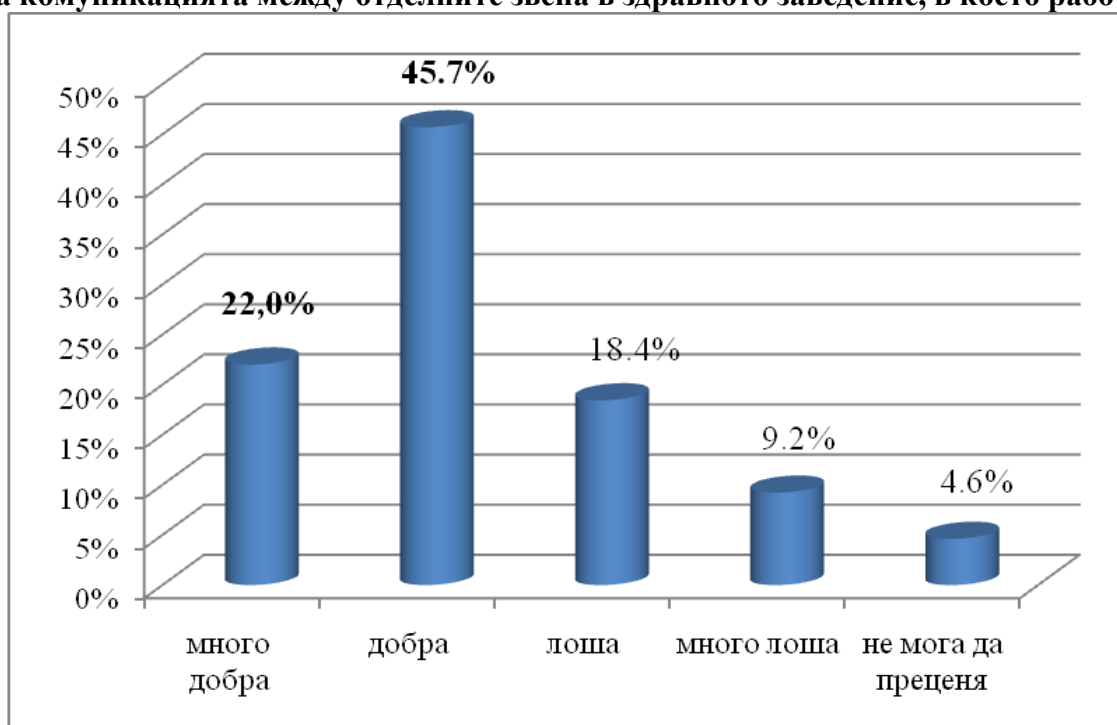


В групата на респондентите работещи в колективи с до 20 души процента на намиращите

комуникацията в колектива си за много добра е 47,3%, а на тези с отлична е 28,2%. Същите проценти спадат съответно на 21,1% и 12,0% при анкетираните работещи с над 20 души. В по-малките колективи е по-малък и процента на здравните работници намиращи комуникацията за лоша и много лоша (Фиг. 3).

Проучихме мнението на анкетираните относно качеството на комуникацията между отделните отделения (структурни звена) на здравното заведение, в което работят. За разлика от оценката им относно качеството на комуникацията вътре в отделенията, в които работят, която както споменахме е противоречива, мнението на анкетираните за комуникацията между отделните отделения на болницата, в която работят категорично клони към положително.

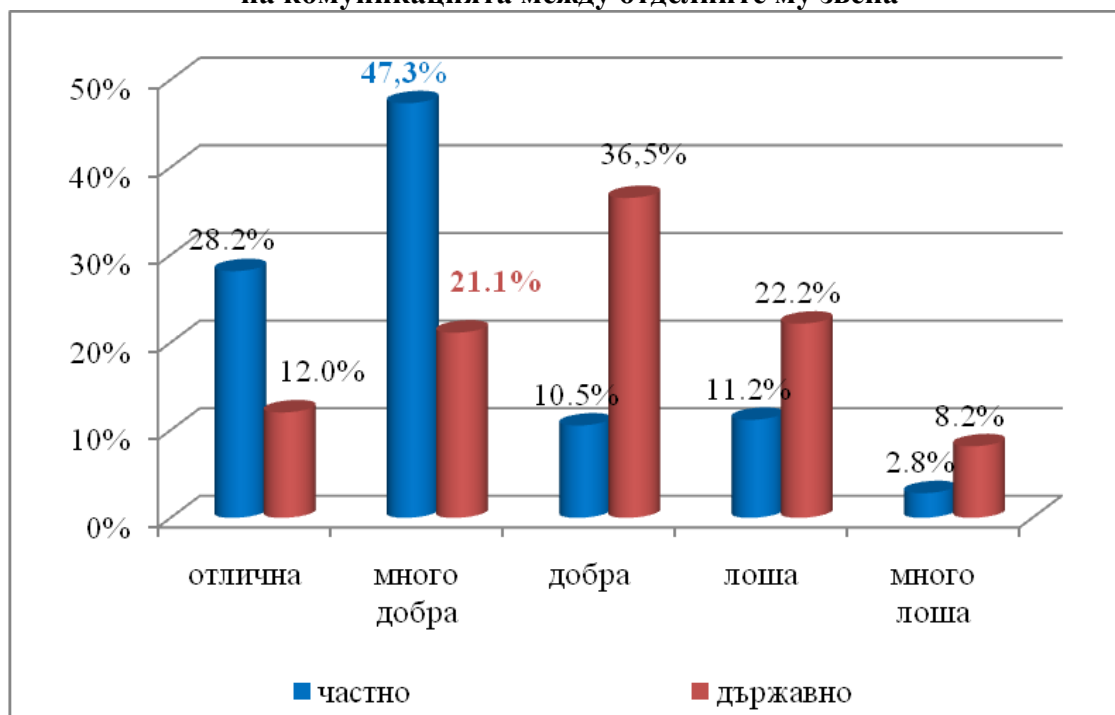
Фигура 4. Честота на разпределение на респондентите според мнението им за качеството на комуникацията между отделните звена в здравното заведение, в което работят



На въпроса „Как оценявате нивото на комуникация между отделните звена в болницата в която работите?“ 45,7% от проучваните отговарят с „Добра“, а други 22,1% с „Много добро“. Само 9,2% от всички анкетирани намират тази комуникация за много лоша (Фиг. 4.)

Установи се влияние на вида на здравното заведение (държавно или частно), в което работят анкетираните върху изследвания показател /качеството на комуникацията между отделните звена в здравното заведение/. При групата анкетираните работещи в частни здравни заведения процента на намиращите комуникацията между отделните отделения, като много добра е 47,3%, а този на отговорили със „лоша“ – 22,2%. При работещите в държавна клиника същите стават съответно 21,1% и 11,2% (Фиг. 5)

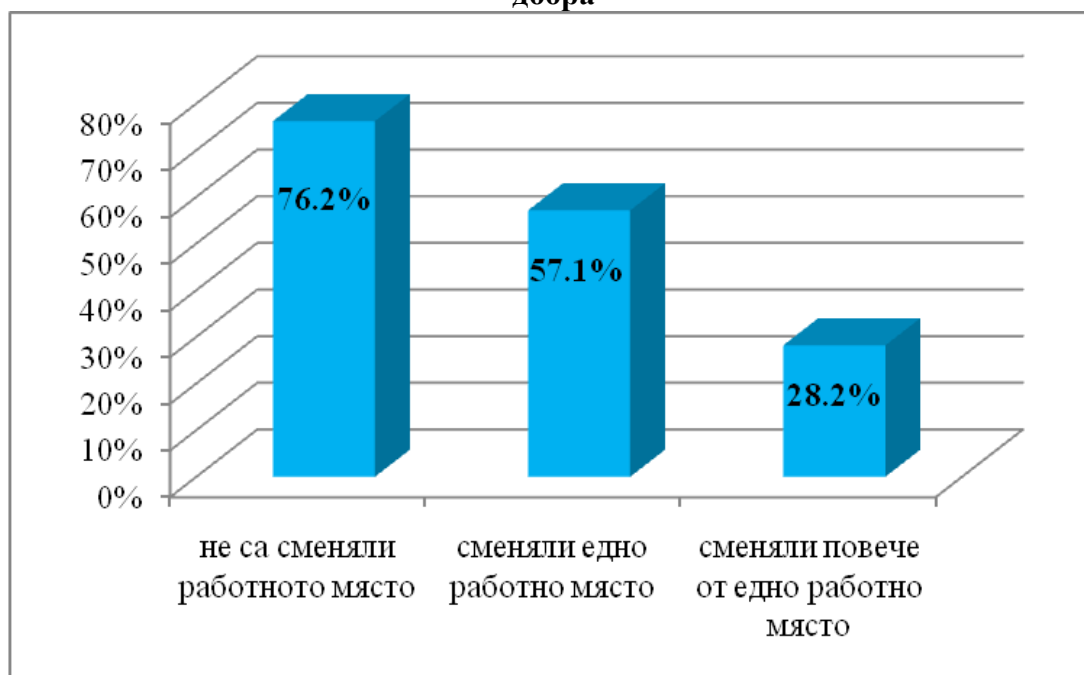
Фигура 5. Влияние на вида на здравното заведение (държавно, частно) върху качеството на комуникацията между отделните му звена



Друг фактор, оказващ влияние върху мнението на анкетираните свързано с качеството на комуникацията между различните отделения е честотата на **смяна на работното място**. При медицинските специалисти сменили по-голям брой здравни заведения в кариерата си се повишава и броят, и относителният дял на тези, които намират изследваната комуникация за лоша и много лоша.

При анкетираните, които никога не са сменяли здравното заведение, в което работят процентът на определящите комуникацията между отделните звена като добра е най-висок – 76.2%. При медиците сменяли здравното заведение, в което работят веднъж той спада на 57,1%, а най-нисък дял на имащи положително мнение по въпроса /28,2%/ се открива сред анкетираните сменили повече от едно здравни заведения (Фиг. 6).

Фигура 6. Влияние на честотата на смяна на работното място върху мнението на анкетираните определящи качеството на комуникацията между отделните звена, като добра



На базата на направения анализ на мнението на респонденти за качеството на комуникация между медицинските специалисти могат да бъдат направени следните изводи:

1. Повече от половината от анкетираните медицински специалисти (54,3%) са дали положителна оценка за комуникацията в колектива, в който работят, като я намират за добра, много добра или отлична.
2. По-голямата част (67,7%) от респондентите оценяват качеството на комуникацията между отделните структурни звена в здравното заведение като добра и много добра.
3. При медицинските специалисти работещи в колективи с до 20 души процента на намиращите комуникацията в колектива си за много добра и отлична е по-висок в сравнение със същия при анкетираните работещи с над 20 души.
4. При респондентите работещи в частни здравни заведения относителния дял на намиращите комуникацията между отделните отделения, като много добра е значително по-висок в сравнение със същия при колегите им работещи в държавна клиника.
5. При анкетираните работещи в колективи с до двадесет души относителния дял на считащите комуникацията между отделенията за добра е по-висок в сравнение със същия при работещите в по-големи колективи.

Литература:

1. Балканска П. За умението да общуваме с пациента, СЕСТРИНСКО ДЕЛО, 41, No 3, с. 26-30, 2009.
2. Воденичаров , Ц. и С. Попова. Медицинска етика. С., ДАК, 2003.
3. Горанова- Спасова, Р., Н. Щерева- Николова, Модели на взаимоотношение с пациента. В: Ръководство по медицинска етика, изд. ИД Принт, София, с. 14-23, 2014.
4. Горанова- Спасова, Р., Н. Щерева- Николова, Принципи и правила на медицинската етика. В: Ръководство по медицинска етика, изд. ИД Принт, София, с.7-14, 2014.
5. Спиридонов С., Р. Златанова-Великова, С. Великов, И. Димитров. Роля на невербалните компоненти в комуникацията между здравните работници, Национална конференция „Общественото здраве – глобален приоритет в науката и практиката, Българско научно дружество по обществено здраве, гр. Варна, 9-10 юни 2017.
6. Черкезов, Т., Етични проблеми в медицинското обслужване при пациенти в напреднала възраст, Девета национална конференция по етика с международно участие, София, 25-26 октомври, 2013г.,Европейските етични стандарти и българската медицина, Сборник статии, София, стр.440 – 444, 2014.
7. Strategy visions for European Healthcare at the beginning of the 21 century. Report to the European Parliament, 4.12. 2003.