

УДК:658.5

*Чадина И.А., студент,
3 курс, Институт финансов, экономики и управления,
Тольяттинский государственный университет,
Россия, Тольятти
Chadina I.A., student,
3rd year, Institute of Finance, Economics and Management,
Togliatti State University,
Russia, Togliatti*

**СИСТЕМА УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ В
ОБЩЕСТВЕННЫХ ЦЕНТРАХ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВО ВРЕМЯ
ПАНДЕМИИ COVID-19**

Аннотация: В статье рассматривается положение медицинских учреждений в условиях пандемии COVID-19. На что необходимо обращать внимание, какие особенности. Профилактика, меры предосторожности.

Ключевые слова: COVID-19, медицинские учреждения, качество обслуживания, профилактика.

**SYSTEM FOR IMPROVING THE QUALITY OF SERVICES IN PUBLIC
HEALTH CENTERS DURING THE COVID-19 PANDEMIC**

Abstract: The article examines the situation of medical institutions in the context of the COVID-19 pandemic. What you need to pay attention to, what features. Prevention, precautions.

Keywords: COVID-19, medical institutions, quality of service, prevention.

В связи с пандемией все структуры различных направлений изменились, организации были вынуждены подстраиваться под новую реальность. Учитывая развитие науки, связанной с пандемией COVID-19, политика постоянно меняется, в связи с этим центры общественного здравоохранения должны активно следить за развитием этих изменений из официальных источников, чтобы их можно было немедленно адаптировать к предоставляемым услугам.

Общественный центр здравоохранения - это служба здравоохранения, которая напрямую взаимодействует с сообществом, носит комплексный характер, и ее деятельность состоит из стимулирующих, профилактических, лечебных и реабилитационных мероприятий.

Общественные центры здравоохранения находятся на переднем плане борьбы с COVID-19, они расположены в каждом районе и имеют региональную поддержку. В условиях COVID-19 центрам общественного здравоохранения необходимо предпринимать различные усилия по профилактике и ограничению передачи инфекции. Несмотря на то, что во время пандемии данное действие является приоритетом, это не означает, что общественные центры здравоохранения могут забыть о своих других услугах.

Основываясь на теории Блюма, что на степень здоровья влияют 4 взаимосвязанных фактора, а именно окружающая среда (40 %), отношение к здоровью (30%), медицинские услуги (20 %) и генетический уровень (10 %). Среди всех факторов наибольшее влияние оказывают поведенческие и экологические факторы. Эти факторы сильно зависят от поведения самих людей, поэтому необходимо поощрять культуру здорового образа жизни.

Исследования по повышению качества услуг общественных медицинских центров показывают, что реализация мер по обеспечению

безопасности пациентов должна быть скорректирована в соответствии со стандартами оценки аккредитации общественного медицинского центра. Однако при ее реализации все еще существуют препятствия и недостатки в соблюдении стандартов безопасности пациентов, для этого необходимо привлечь как можно больше заинтересованных сторон. Медицинский центр должен предоставлять безопасные и качественные услуги [1].

В медицинских учреждениях существуют свои внутренние стандарты. В условиях пандемии СОП (стандартная оперативная процедура) для рассмотрения случаев COVID-19 по-прежнему должна выполняться сотрудниками общественного медицинского центра. Если результаты отслеживания уже получены или многие ресурсы находятся в контакте, руководитель должен немедленно согласовывать с районным и городским управлением. В ситуациях, когда большая часть персонала заболела COVID-19, сотрудники должны проводить независимую изоляцию или лечение в соответствии с СОП COVID-19.

Медицинские учреждения проводят ряд мероприятий для эффективной работы подразделений. Некоторые аспекты, которые должны быть рассмотрены в контексте расширения прав и возможностей сообщества, являются составной частью сообщества (не только с точки зрения здоровья, но и с психологического, социального, культурного, в том числе политического). Мероприятия, которые проводятся, включают в себя сбор данных о здоровье населения, распространение информации, медицинское просвещение, дезинфекцию общественных помещений, предоставление средств для мытья рук, предоставление независимых изоляторов, отслеживание случаев, мониторинг случаев ОРС или ПРП.

Центр общественного здравоохранения может создавать информационные горячие линии или уголки, которые предоставляют информацию о COVID-19.

Меры по охране окружающей среды в рамках COVID-19 осуществляются посредством охраны здоровья, безопасности, контроля и надзора, проводимых с помощью консультаций, инспекции, мероприятий по охране окружающей среды.

Внедрение профилактики инфекций и борьбы с ними направлено на то, чтобы разорвать цикл передачи инфекционных заболеваний с помощью стандартных мер предосторожности. Стандартные меры предосторожности выполняются поэтапно в соответствии с руководящими принципами. Для случаев COVID-19 выделяются следующие моменты: гигиена рук, использование СИЗ, измерение температуры без прикосновения к пациенту. Кроме того, меры предосторожности, основанные на передаче инфекции, обращают внимание на способ ее передачи, тип мер предосторожности [2].

Представления людей о медицинских центрах, в частности о том, как они измеряют качество обслуживания, являются важными, срочными и интересным моментом для изучения. Это связано с тем, что знание показателей качества поможет практикующим врачам в общественных медицинских учреждениях четко оценить, что необходимо контролировать, анализировать, поддерживать и улучшать с точки зрения обслуживания.

Необходимо усилить роль общественного центра здравоохранения в плане профилактики, выявления и реагирования в соответствии с их полномочиями как учреждения здравоохранения первого уровня. С другой стороны, общественный центр здравоохранения также обязан выполнять функции по организации усилий в области здравоохранения на уровне обычных граждан и индивидуальных усилий в области здравоохранения, от которых нельзя отказываться во время пандемии COVID-19.

Медицинские учреждения в эпоху пандемии COVID-19 внесли коррективы в свою деятельность. Учитывая развитие науки, связанной с пандемией COVID-19, центры общественного здравоохранения должны активно следить за развитием этого изменения из официальных источников, чтобы руководители могли немедленно скорректировать деятельность обслуживания. В связи с этим требуется регулярное, комплексное управление общественным медицинским центром, что также включает в себя повышение квалификации персонала в области услуг COVID-19.

Использованные источники:

1. Зубец А.Н., Новиков А.В. О качестве медицинского обслуживания населения в контексте повышения качества жизни в России. Гуманитарные науки. Вестник Финансового университета. 2018;8(6): 58-67 с.
2. COVID-19 – новая глобальная угроза человечеству / Н. Ю. Пшеничная, Е. И. Веселова, Д. А. Семенова [и др.] // Эпидемиология и инфекционные болезни. – 2020. – № 1. – С. 6-13.