

РОЛЯТА НА КОМУНИКАЦИЯТА МЕЖДУ ЛАБОРАНТА, МЕДИЦИНСКАТА СЕСТРА И ЛЕКАРЯ В БОЛНИЧНА СРЕДА



Е. Георгиева

Е. Георгиева¹, Г. Петрова² и Т. Костадинова²

¹УНС “Медицински лаборант”, Медицински колеж – Варна

²Катедра по икономика и управление на здравеопазването, ФОЗ, МУ „Проф. д-р Параскев Стоянов” – Варна

Резюме. Качеството на лабораторните услуги в болнична среда до голяма степен зависят от професионалните качества и уменията на медицинските специалисти да общуват с колегите и членовете на всички клинични и диагностично-консултативни звена. Статията представя анализ на мнението на медицинския персонал от различните звена в УМБАЛ „Св. Марина“ за качеството на извършените лабораторни услуги и нивото на комуникация между медицинския лаборант, медицинската сестра и лекаря. Проучването е проведено сред 66 лица, работещи в лечебното заведение чрез пряка анонимна анкета. Наблюдава се много добро ниво на взаимоотношения, доверие и сътрудничество между медицинския персонал в болнична среда. Изразената удовлетвореност на медицинските професионалисти от лабораторните изследвания е показател за високо ниво на диагностика и добра комуникация.

Ключови думи: комуникация, лаборант, сестра, лекар, болнична среда

Summary. The quality of laboratory services in hospital settings depends highly on the professional qualities and skills of the medical specialists to communicate with their colleagues and members of all clinical diagnostic and consulting departments. This article analyses the opinions of the medical staff in different departments of the University Hospital “St. Marina” on the quality of performed laboratory services and the level of communication between laboratory assistants, nurses and physicians. The study was performed through a direct anonymous survey of 66 people working in the hospital. High quality of relationships, trust and cooperation between the medical staff have been observed in the hospital. The satisfaction from the laboratory tests expressed by the medical professionals is an indication of good communication and high quality of diagnostics.

Key words: communication, laboratory assistant, nurse, physician, hospital setting

Въведение

Взаимоотношенията на медицинския персонал повдигат много значими проблеми в медицинската практика, които трябва да включват не само професионална компетентност, но и осъществяване на ефективно професионално общуване, наблюдение и взаимодействие. Болничната среда не е „пасивна“, а е част от

целия лечебен инструментариум, който лекуващият използва, за да привлече и приспособителния капацитет на болния [3]. Решаването на проблемите на взаимодействие между болния и болничната среда, и между болницата и заобикалящата я среда е от съществено значение за увеличаването на терапевтичния потенциал на болницата [1].

В практиката често се случват усложнени взаимоотношения – разширяване на диагностично-лечебния процес, оскъпяване на обслужването, многото записи за медицински и финансови цели. Въвеждат се стихийно нови модели на обслужване - превантивният модел, договорният модел, автономният модел и бизнес-ориентираните модели. Това често се налага неорганизирано, авторитарно и пречи за приемането им [2].

Всеки ден медицинските специалисти са изправени пред предизвикателства при предоставянето на висококачествени грижи в системата при недостиг на персонал и икономически натиск [4]. Целта на екипната работа е да оптимизира специфичния принос на знания и уменията на всеки член на екипа така, че да бъдат посрещнати нуждите на пациента. Екипната ефективност се определя от постигането на целите, за които екипът работи. Съществуват редица фактори, които влияят върху ефективността на екипната работа [1]. Един от тях е ежедневната работа със специфични социални групи – болни хора и техните близки [5].

Цел на изследването е да се проучи и анализира мнението на медицинските специалисти в болничната среда на УМБАЛ „Св. Марина – Варна“ ЕАД за качеството на лабораторната услуга и комуникацията между медицинския лаборант, медицинската сестра и лекаря.

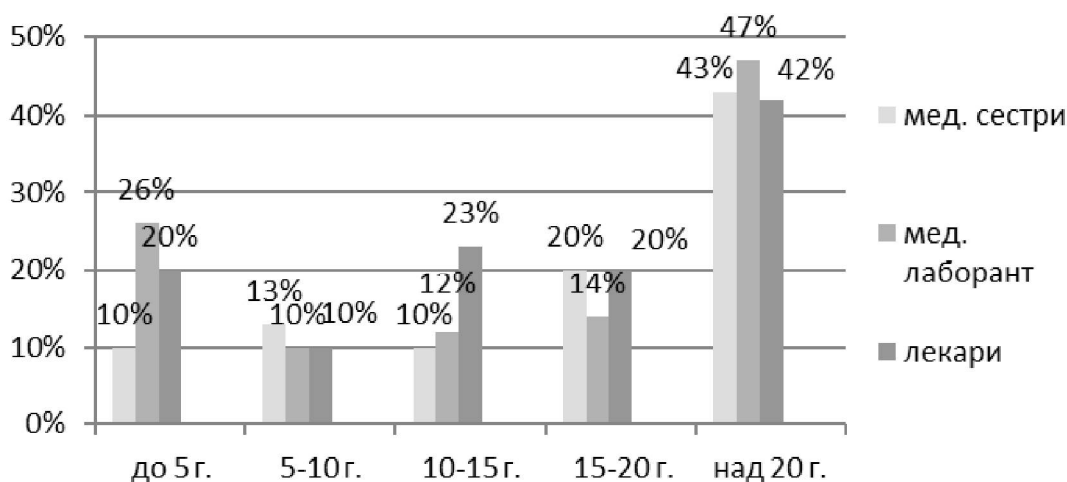
Материал и методи

Документален, статистически и социологически методи. Проучването е проведено в периода 1.05.2013-20.06.2013 г. и в него са включени общо 66 лица, работещи в УМБАЛ „Св. Марина“ – Варна (22 медицински сестри и 18 лекари от отделения по „Кардиологична клиника“, „Пулмология и вътрешни болести“ и „Професионални заболявания“, и 26 медицински лаборанти от „Централна клинична лаборатория“).

Резултати и обсъждане

Разпределението по професии е със силно изразено женско присъствие: при медицинските сестри е 100% и при лабораторните специалисти 98%. Според анализа на данните в зависимост от пола при разпределението на респондентите прави впечатление, че преобладават жените (79%), следвани от мъжете (21%). В анкетното проучване сред лекарите по-голяма част са мъже, което според нас се дължи на спецификата на работа в кардиологичната клиника, интервенционната диагностика, където се извършват високоспециализирани дейности в категоризационна лаборатория (60%).

В проучването преобладават специалистите с професионален трудов стаж над 20 години: медицински лаборанти (47%), медицински сестри (43%), лекари (42%). Професионалният трудов стаж на анкетиранията лица показва, че в клиничните бази на УМБАЛ „Св. Марина“ работят специалисти с висок професионализъм и опит, изграден в годините (фиг. 1).



Фиг. 1. Разпределение на медицинските специалисти по трудов стаж

Доказано в практиката е, че екипите с продължителен трудов опит се базират на спазване на медицинската етика и се стремят към минимизиране на рисковете и нежелани последици за пациента. С този натрупан опит те имат повече знания и умения, които им вдъхват увереност при изпълнение на ежедневните задължения. Въвеждането на съвременна, модерна техника и оборудване, автоматизирана информационна система в практиката, налага извършване на дейностите от специалисти с богат теоретичен и практически опит.

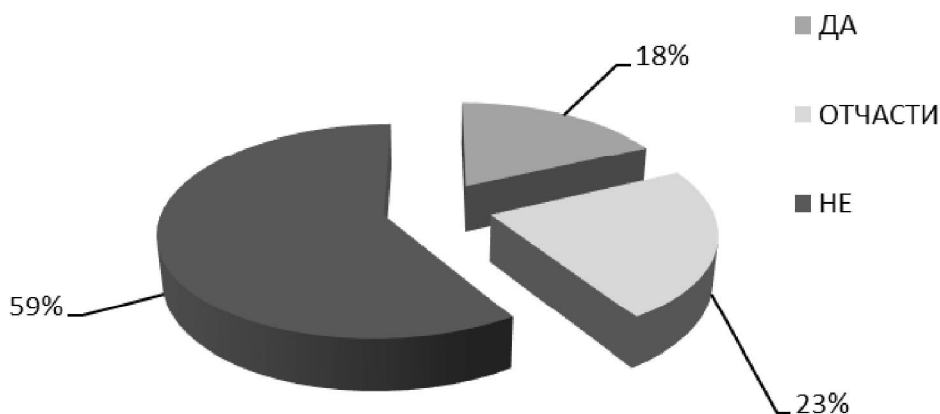
В централната клинична лаборатория (ЦКЛ) на УМБАЛ „Св. Марина“ – Варна, работят квалифицирани и компетентни специалисти, които със своята коректност, професионализъм и ефективност гарантират високо качество на предоставените резултати от анализа на биологичен материал. Отличната база и професионализмът на екипа са предпоставка за активното участие на лабораторията в редица международни проекти за клинично изпитване на лекарствени препарати.

Всички изследвани лица отчитат значението на професионализма на работното място. Качеството на извършената лабораторна услуга е

в пряко взаимодействие с професионализма на екипа и осъществяването на добра комуникация. Лабораторията отговаря за качеството на изследванията чрез прилагане на контрол, който е част от „Системата по качество“.

Работата в клиничната лаборатория и качеството на резултатите е в тясно взаимодействие с дейностите на медицинската сестра, свързани с подготовката на пациента, вземане на биологичен материал и транспортиране на пробата за лабораторно изследване. Тези изследвания трябва да бъдат назначени адекватно от лекуващия лекар, имащ отношение към пациента.

Повече от половината анкетирани лица посочват, че не срещат затруднения с други специалисти в болничната среда при извършване на ежедневната си дейност (59%). Близко една четвърт от медицинските специалисти „отчасти“ имат трудности във взаимодействието между клиничните отделения и клинична лаборатория (23%) (фиг. 2). Тези резултати показват, че липсата на затруднения при взаимодействието между различните специалисти води до добро ниво на взаимоотношения и сътрудничество в болнична среда.



Фиг. 2. Затруднения при взаимодействието

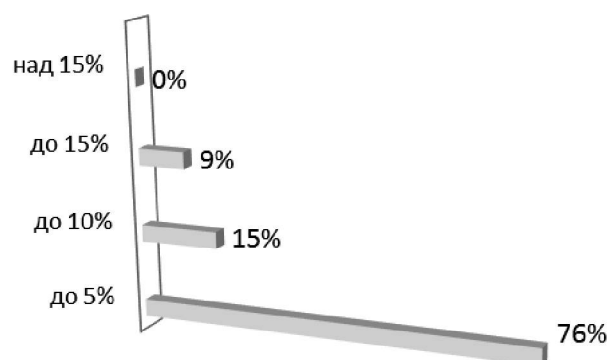
Удовлетвореността от качеството на услуги от лабораторията е в резултат на вложените усилия на всеки един член от екипа, както и отчитане на индивидуалните особености и съответно индивидуален подход при взаимодействието в екипната работа.

Според респондентите, планираните действия трябва да бъдат насочени към оптимизиране на организацията – вземане, събиране, регистриране на биологичния материал, обработване, анализиране и получаване на резултатите. На провеждани клинично-лабо-

раторни срещи и съвещания с отделенията за обсъждане на разминаваща се информация по повод резултатите от изследвания с клиницистите, като причина най-често се посочват вътрешни неуредици в отделенията, които рефлектират върху екипната работа. Високият процент на ежедневно получаване на негоден биологичен материал за анализ поради изтичане срока за диагностика, според нас се дължи на голямата спешност в дейностите, които се извършват в УМБАЛ „Св. Марина“ Варна.

За избягване на система от грешки е препоръчително работа по определен алгоритъм. Качеството на лабораторните резултати са в пълна зависимост от правилното взимане на пробите – време, продължителност, техника, предварителна подготовка на пациента, транспортиране на материала. Непрекъснато се търсят подходи и средства за справяне със ситуацията и оптимизиране на процеса.

Голяма част от анкетиранияте специалисти (76%), работещи в ЦКЛ посочват, че до 5 про-



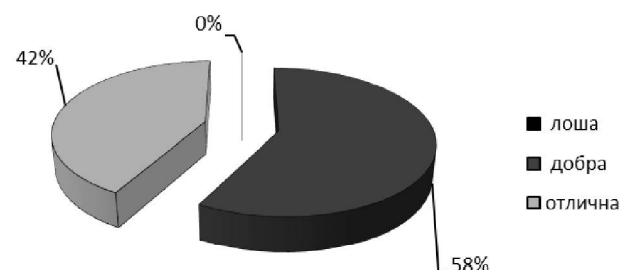
Фиг. 3. Честота на получаваните проби за диагностичен анализ, неотговарящи на стандартите за вземане на пробите

Този показател трябва да е обект на постоянно наблюдение и да се работи в посока увеличаване на отличната оценка. Според нас е необходимо да се оптимизират процедурите по приемане на материалите, тяхната регистрация, потока на спешните и потока на рутинните проби, времето за обработване на материала, времето за подаването му към анализатора, времето за валидиране (цялостната дейност по организиране и координиране на процесите от преданали-

би за диагностичен анализ на ден не отговарят на стандартните за вземане на материал (недостатъчно количество, хемолиза и др.). Значително по-малко посочват за негодни 10 проби на ден (15%) и до 15 проби (9%), което според нас е показател за добрата практика на МБАЛ „Св. Марина“ (фиг. 3).

Подобряването на качеството на лабораторните услуги би се повлияло и от огласяването на добрите практики на отделения от болничните звена.

Анализът на въпроса по отношение на това как оценяват респондентите оперативността на работа на лабораторията (удовлетворени ли сте от времето, за което обикновено получавате резултатите от лабораторните изследвания) показва, че по-голяма част от тях поставят оценка „добра“ (58%), следвана от „отлична“ оценка поставена от значителна част от анкетиранияте (42%). Неудовлетворени от времето, за което обикновено получават резултатите от лабораторните изследвания – няма (фиг. 4).



Фиг. 4. Удовлетвореност от времето за получените резултати

тичния, аналитичния и следаналитичния етап, така че да няма буксуване на отделни процеси, водещи до загуба на време). Индикаторът време е много важен. Трябва да се провеждат брифинги с персонала с поставяне на проблемите, обсъждане, търсене на най-доброто решение.

Изводи

Наблюдава се тенденция към застаряване на медицинския персонал на първо място с профе-

сионален стаж са над 20 години (42%) в изследваните отделения, като медицинските специалисти с трудов стаж до 10 години се насочват за работа в отделения с иновативни технологии.

Медицинските лаборанти притежават качествата, характерни за професионално поведение, които отговарят на техните изисквания и очаквания. Това има изключително значение при взаимодействието в екипа, което е резултат от добрата работата и изграденото доверие между медицинските специалисти.

Партньорството и обхватът на сътрудничеството се определя индивидуално. Максималната удовлетвореност на медицинските професионалисти от лабораторните изследвания е показател за високо ниво на диагностика и добра комуникация.

Заклучение

Възстановяването на здравето на пациентите изисква строго определена последователност от диагностични, терапевтични и рехабилитационни мерки. Една от характе-

ристиките на тези мерки е силно изразената им обвързаност. Степента на взаимозависимост се определя от естеството на процесите в организацията, от относителността на ролите на сътрудниците и от техните права и задължения. От основно значение за това са комуникацията и координацията между различните професионалисти (лекар–лаборант–медицинска сестра).

Качеството на комуникациите е една от предпоставките за качеството на управленските процеси в сложния организъм на болницата и като последица от това – за качеството на предлаганите услуги. Въпросите на комуникацията са част и от въпросите на човешките ресурси, тъй като сътрудниците формират средата за осъществяване на комуникации. Придобитите знания и умения, натрупания професионален опит и наличието на добра система за комуникация са гаранция за успешна работа на професионалистите, работещи в здравеопазването и е гаранция за добро и качествено здравеопазване.

Използвана литература

1. Грънчарова, Г., А. Велкова и С. Александрова. Социална медицина, Изд. център на МУ – Плевен 2002.
2. Владимирова, К. Управление на човешките ресурси. В: Основи на болничното обслужване= Изд. „Македония прес „София 2001.
3. ”Здравословни и безопасни условия на труд”, “Перфект консулт” ООД, София 2001 г.
4. Чобанянева, И. и А. Димова. Управление на качеството в здравеопазването, Стено, Варна, 2004г.
5. Наредба № 7/15.08.2005 г. за минималните изисквания за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд при работа с видео дисплеи, (обн., ДВ, бр. 46/15.05.2001 г., в сила от 16.08.2001 г.).

Адрес за кореспонденция:

Емилия Георгиева

УНС „Медицински лаборант“

Медицински колеж

ул. “Цар Освободител” № 76 В

9000 Варна

e-mail: Emiliya.Georgieva@mu-varna.bg