

МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ – СОФИЯ
ФАКУЛТЕТ ПО ОБЩЕСТВЕНО ЗДРАВЕ

ВИРЖИНИЯ ГЕОРГИЕВА ГЕОРГИЕВА

КАЧЕСТВО НА ЗДРАВНИТЕ ГРИЖИ В
МЕДИКО-ДИАГНОСТИЧНА ЛАБОРАТОРИЯ

АВТОРЕФЕРАТ

НА ДИСЕРТАЦИОНЕН ТРУД

ЗА ПРИСЪЖДАНЕ НА ОБРАЗОВАТЕЛНА И НАУЧНА СТЕПЕН

“ДОКТОР“

Област на висше образование: 7. „Здравеопазване и спорт“

Професионално направление: 7.4. Обществено здраве”

Научна специалност: „Социална медицина и организация на
здравеопазването и фармацията“

НАУЧНИ РЪКОВОДИТЕЛИ

ПРОФ. ИВАНКА СТАМБОЛОВА, ДМ

ПРОФ. Д-Р КРАСИМИР ВИЗЕВ, ДМН

РЕЦЕНЗЕНТИ

ПРОФ. Д-Р КРАСИМИР ВИЗЕВ, ДМН

ДОЦ. ДИАНА ИВАНОВА, ДМ

София, 2018 г.

Дисертационният труд е одобрен и насрочен за защита от разширен катедрен съвет на Катедра по „Здравни грижи“ при Факултета по Обществено здраве при „Медицински Университет“ – София.

Дисертационният труд съдържа 212 страници и е онагледен с 36 таблици, 51 фигури, 3 схеми и 6 приложения.

Библиографската справка включва 118 заглавия, от които 74 на кирилица и 44 на латиница.

Научно жури:

1. Проф. Иванка Костова Стамболова, дм
2. Проф. д-р Красимир Стоянов Визев, дмн
3. Доц. Диана Кръстева Иванова, дм
4. Доц. Д-р Катя Петрова Попова-Юрукова, дм
5. Доц. Д-р Недялка Илиева Кръстева, дм

Резервни членове:

1. Проф. Галина Стамова Чанева, дм
2. Проф. Христина Танчева Милчева, дп

Публичната защита ще се състои на 22.05.2018 г. от 12 часа часа в зала № 7 на Факултет по обществено здраве, УМБАЛ „Царица Йоанна – ИСУЛ“ ЕАД, ул. „Бяло море“ № 8, гр. София.

Материалите по защитата са на разположение в секретариата на Деканата на ФОЗ, МУ София, УМБАЛ „Царица Йоанна – ИСУЛ“ ЕАД, ул. „Бяло море“ №8, гр. София.

Номерацията на таблиците и фигурите не отговаря на тази в дисертационния труд.

С Ъ Д Ъ Р Ж А Н И Е:	стр.
ВЪВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА I. Цел, задачи и методология на изследването	
1. Цел на изследването	10
2. Задачи за изпълнение	10
3. Работна хипотеза	10
4. Предмет на изследването	11
5. Обект на изследването	11
6. Материал на изследването	11
7. Характер и обем на проучването	11
8. Време и място на проучването	12
9. Източници за набиране на информацията	12
10. Методи на изследването	13
11. Етапи на изследователския процес	13
ГЛАВА II. Резултати и обсъждане	
1. Резултати от анкетното проучване на студентите от специалност „Медицински лаборант“	14
2. Резултати от анкетното проучване на медицинските лаборанти	32
3. Резултати от анкетното проучване на пациентите	51
ГЛАВА III. Заключение, Изводи, Препоръки, Приноси	69
ИЗПОЛЗВАНИ СЪКРАЩЕНИЯ	76
ПУБЛИКАЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С	
ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД	77

ВЪВЕДЕНИЕ

Качеството на здравните грижи в здравеопазването е тема с приоритет в сегашно време, но тя ще бъде и тема на десетилетието. Разглеждането на качеството на здравните грижи в Медико-диагностична лаборатория (МДЛ) е сериозен въпрос, защото в тях здравните специалисти чрез количествени и качествени методи на изследване осигуряват необходимата информация за ранна диагноза, за контрол на динамиката на болестния процес и за резултата от лечението. Изследванията дават информация за ефективната профилактика, степента на здравето и трудоспособността и подпомагат превенцията на общественото здраве. Точно тук на най-предната линия на здравния фронт се срещат медицинският специалист с неговата професионална компетентност и болният човек. Затова и полагането на качествени здравни грижи изисква личности с висок морал, творческа нагласа, отворени към науката и с умения за работа в екип. Изводът дошъл от опита и наблюдението, че в екипа обикновените хора правят необикновени неща, е неписан закон в МДЛ. Да се направи диагностика на целия процес на работа, която се опира на анализа и оценката на минали състояния, диагностика на настоящето и идеи за бъдещото развитие е провокация, която свързва теорията с практиката.

Изкуството да се диагностицира и лекува днес се превръща все повече във възможност да се извършват лабораторни изследвания, които през 1-2 години се удвояват. Това се отнася за вида на изследванията. Увеличените апаратурни възможности водят до откриване на все по-нови методи и практики. Интерпретирането на получените показатели дава най-пълна и динамична характеристика на състоянието на здраве и болест. Животът показва, че при пазарната икономика успех ще имат тези МДЛ, които могат да представят висококачествени услуги с най-ниска стойност. Това ще се решава от правилното управление, адекватно на нуждите, структурата и ефективната организация.

Бързата глобализация на света и генерирането на знания, инфраструктура, технологии и човешки ресурси с капацитет от подходящи умения и компетенции изискват дългосрочно планиране и инвестиране, които да отговарят адекватно на променящите се здравни потребности, модели на здравните служби и качеството на здравните грижи.

Известни световни учени твърдят, че 21-ви век ще бъде „векът на медицината, основана на доказателства“. Медицината основана на доказателства остава гореща тема за клиницисти, специалисти по здравен мениджмънт, икономисти, купувачи на здравни услуги и общество. Тя има за цел да оцени силата на доказателството за рисковете и ползите от лечението. Очакваният резултат от нейното прилагане е да въздейства върху профилактиката, диагностиката и терапията с оглед достигане на по-добра здравна и медицинска политика чрез набор от правила, стратегии, алтернативни решения, подкрепени с научни доказателства.

Изводът е, че качеството на здравните грижи е съвкупност от всички дейности, насочени към здравето на човека.

Качеството е една многоизмерна концепция, която може да се дефинира по много начини, за да се постигнат целите и определени норми. То отразява до каква степен здравните заведения съблюдават поставените цели и критерии на възприетите норми, очертаващи добрите грижи и здравни услуги.

Качеството може да има различни определености в зависимост от гледната точка - качеството за болния, за институциите, предоставящи грижи, за здравноосигурителните институции и за обществото. Качеството за пациента се определя в зависимост от неговите нужди /здравни потребности/ и неговите очаквания от грижи и услуги. За предоставящите грижите, качеството включва точна диагностика, адекватно и ефикасно лечение и осъществени грижи. Качеството от гледна точка на системата се отнася до ефикасността на предоставените услуги, рентабилно управление и използване на ресурсите, за да се достигне на добро здравословно състояние

на населението. За обществото качеството се измерва чрез оптимизиране на ресурсите и ползата за обществото като цяло.

През последните години темата за качеството става все по актуална в сферата на здравеопазването. Дали това се дължи на факта, че клиничните лаборатории се стремят да предоставят нещо повече на пациентите или тази актуалност се дължи на необходимостта от качество на здравните услуги? Трябва да се има предвид, че темата за качеството е толкова стара, колкото са стари и размислите върху развитието на човечеството. Дори и по време на разцвета на занаятчийството качеството на продуктите е бил важен елемент. Развитието на индустриалното общество през XIX век води до появата на “хомо икономикус”, чието “щастие” зависи до голяма степен от възможностите му за консумация на продукти и услуги. Лечебните заведения следват почти същите промени, както и предприятията. Това развитие започва от любовта към пациента и любовта към работата, за да достигне до статистическия контрол, осигуряването на качество и развитие на концепцията за тоталното качество. Промените в системата на здравеопазването и настоящото ѝ съществуване до голяма степен се определя, както от националната, така и от европейската и световна икономика. Бъдещето на МДЛ ще зависи преди всичко от избора на пациентите или по-скоро от нивото на предложеното “качество” на здравни услуги. Когато се говори за качество на предлаганите в МДЛ грижи не можем да не отбележим важното място, което заемат медицинските лаборанти. Професионалният статут на тези специалисти определя изключителната им роля за предлагането на качествени здравни грижи.

На първа линия в здравната система са МДЛ с медицинските специалисти и немедицински персонал, работещи в тях.

МДЛ са лечебни заведения, които осъществяват дейността си при спазване на стандартите за качество на оказаната медицинска помощ и осигуряване защита правата на пациента. Стандартите се утвърждават с Наредба на Министъра на здравеопазването. Практиката в тези диагностични

лаборатории се променя динамично в съответствие с нарастващите здравни потребности и развитието на технологиите в здравеопазването. Това изисква овладяване на нови познания и възможности, които да гарантират качеството на грижите и добри здравни резултати. Виждаме, че управлението на здравните грижи в МДЛ е сложен комплексен процес, включващ лидерски и мениджърски позиции на различни нива. И в цялата тази система стои пациентът. Прекият контакт на медицинските специалисти с него изисква поведение на емпатия, доверие и професионална компетентност. Работещите в МДЛ са лекари, завършили Медицински университети (МУ) – София, Пловдив, Варна, Плевен, Стара Загора; медицински лаборанти, обучавани в Медицинските колежи – София, Пловдив, Варна, Плевен и Стара Загора и помощен персонал.

На управленските длъжности на МДЛ застават специалисти завършили специалността „Управление на здравните грижи”.

Икономическите, политическите и културните реалности в РБългария оказват влияние върху здравната система в страната. Теоритичната и практическата подготовка на медицинските специалисти в управлението е предпоставка за повишаване качеството на здравните грижи.

Въвеждането на европейско измерение и в подготовката на управленски кадри, подпомага равнопоставеността и пълноценното присъствие на страната ни в Европейската структура. Използвайки най-новите технологии и стратегии за повишаване качеството на здравните грижи е необходимо вниманието да бъде фокусирано върху подготовката на управленските структури за работа в екип, професионалната компетентност на медицинските специалисти и взаимоотношенията с пациентите. Грижите, които се полагат за личността и обществото трябва да отговарят на стандартите за качество, приети от ЕС.

По силата на диалектическите закони качеството на здравните грижи винаги се осланя на приемственост, която се развива като приемственост на целесъобразното, на утвърденото, на ценното и в търсене на нови

стратегии, отговарящи на обществено-икономическото развитие. Това важи и за професията „Медицински лаборант”, която в годините приема нови характеристики, отхвърля стари и се развива „в крак с времето”, което налага нови идеи и технологии.

Тенденциите за качествено развитие на здравните грижи през последните години са в посока на:

- придобиване на професионални знания и умения;
- организационна и управленска култура;
- усвояване на умения за вземане на самостоятелни решения;
- умения за работа с пациента и за работа в екип;
- възможност за използване на научна информация;
- постигане на високо качество с възможния минимум от финансови средства на базата на опита и знанията.

В МДЛ работят специалисти, които застават на най-предната линия на здравния фронт и от тяхната професионална и управленска компетентност до голяма степен зависи животът на всеки пациент.

Интересен е фактът, че професионалната компетентост се формира на един по-късен етап от развитието на личността, след определен възрастов период, за разлика от личностната и социалната компетентност, които се формират през всички възрастови периоди. Въпреки това професионалната компетентност винаги има личностни характеристики на базата на особеностите на личността. Тя носи отражението и на социалната компетентност и създава условия за неповторимост на специалистите от една и съща професионална област. Изводът е, че професионалната реализация обхваща всички компоненти на личността и качеството на здравните грижи зависи от отделния специалист и работния екип.

Затова все по-мощно се възприема значението на качеството на здравните грижи и неговите широки проекции във времето и пространството, неговата роля като един от главните критерии за жизнено равнище на дадена страна, мярка за качество на живота.

Екологичното мислене е част от съвременния глобален свят и екологията заема своето отговорно място в МДЛ. В сърцевината на словосъчетанието „качество на здравните грижи” върви като кръвоносен съд и екологичната политика. Отнесена към здравеопазването екологията представлява взаимодействие между професионалната среда, работещите медицински специалисти, пациентите и околната среда.

Екологосъобразното управление на опасните и неопасни отпадъци от МДЛ е от голямо значение, с оглед предотвратяване и ограничаване на вредното въздействие на отпадъците върху човешкото здраве и околната среда. Отпадъците от лечебните заведения са твърди и/или течни отпадъци, генерирани в резултат от медицинските дейности: диагностика, наблюдение, лечение, профилактика, рехабилитация, изследвания, извършвани в съответните лаборатории и научни центрове.

Към опасните отпадъци от МДЛ, които са приблизително 15-25% от общия поток отпадъци, генерирани на територията на лечебните заведения се включват:

- инфекциозните отпадъци;
- използвани остри предмети;
- отпадъци, съдържащи химични вещества и препарати;
- отпадъци със съдържание на тежки метали;
- радиоактивни отпадъци.

При неправилно съхранение и обезвреждане на тези видове отпадъци, в зависимост от техния състав, количества и свойства се създава риск за човешкото здраве и околната среда.

Спецификата на медицинската помощ и здравните грижи изискват специалисти от различни области да работят заедно в екип за общата цел, общественото здраве, а то е в основата на доброто качество на живота. Това важи за здравните специалисти от МДЛ, защото те работят с хора от всички възрастови групи.

В условията на прехода, качеството на здравните грижи в МДЛ се базира на мултидисциплинарния характер на професията „Медицински лаборант” и изисква следните професионални качества у специалиста-лаборант: икономическо мислене, маркетингови умения, отговорност, комуникативност, умения за планиране и управление на собственото работно време, екологично мислене, стремеж към усъвършенстване.

Професията на медицинския лаборант е „комуникативна”. Като професия с толкова силно заложен в себе си социален елемент, тя не може да бъде упражнявана без наличието на теоритични познания и практически умения по комуникативност. Независимо от новите технологични предизвикателства на 21-ви век, човекът и особено болният човек винаги ще търси контакти с професионалисти, от които ще очаква човешко общуване, разбиране, съчувствие, съпричастност и подкрепа.

Значимостта на професията „Медицински лаборант”, осигуряваща около 80% от правилната диагнозата на заболяването, а от тук и повишаване на ефективността от лечението, провокира нашият интерес към изследване на качеството на здравните грижи в МДЛ.

ГЛАВА I. Цел, задачи и методология на изследването

1. ЦЕЛ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО:

Да се оцени качеството и ефективността на здравните грижи във всички аспекти на работния процес в МДЛ според съвременните медицински стандарти, като се установи и отношението на медицинския персонал към екологосъобразното управление на генерираните от дейността отпадъци.

2. ЗАДАЧИ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ:

Постигането на целта е свързано с реализирането на следните задачи:

1. Да се анализира дейността в МДЛ на основата на медицинския стандарт и нормативните документи;
2. Да се проучи и анализира оценката на студенти от специалност „Медицински лаборант“ по отношение на качеството на обучение;
3. Да се оцени мнението на медицинските лаборанти от МДЛ относно организацията на работа, качеството на здравните услуги и удовлетвореността от професионалната им реализация;
4. Да се проучи отношението на пациенти, обслужвани в МДЛ към качеството на здравните грижи и дейността на медицинските лаборанти;
5. Да се анализира значението на екологосъобразното третиране на биологичните отпадъци с цел повишаване на качеството на здравните грижи при клинично-лабораторните изследвания.

3. РАБОТНА ХИПОТЕЗА:

Допускаме, че качеството при полагането на здравните грижи в МДЛ има пропуски, които се дължат на:

1. недостатъчни професионални умения при използването в лабораторните изследвания на непрекъснато навлизащата модерна апаратура и от това до необходимост за „учене през целия живот”.

2. недобра екологична политика при управлението на образувателните биологични отпадъци, предвид че правилното им управление ще доведе до предотвратяване и ограничаване на вредното им въздействие върху човешкото здраве и околна среда.

4. ПРЕДМЕТ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО:

Организацията на здравните грижи в хода на работния процес в МДЛ на територията на гр. София.

5. ОБЕКТ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО:

Значимостта на качеството на здравните грижи за отделните групи респонденти при клинично-лабораторните изследвания.

6. МАТЕРИАЛ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО:

- ✓ Студенти от специалността „Медицински лаборант” в МК „Йорданка Филаретова” – София;
- ✓ Медицински екипи в МДЛ на територията на гр. София;
- ✓ Пациентите, провели медицински изследвания в МДЛ на територията на гр. София.

7. ХАРАКТЕР И ОБЕМ НА ПРОУЧВАНЕТО:

Проучването е комплексно и включва анкетно проучване на студенти, медицински лаборанти и пациенти, анализ на научната литература, медицинска документация и здравно-нормативни документи, касаещи дейността в МДЛ.

Изследването се проведе с общ брой 320 лица:

- ✓ Извадката на целевата група студенти включва 60 студенти от специалността „Медицински лаборант” в МК „Йорданка Филаретова” – София;

- ✓ Извадката на целевата група медицински персонал включва 110 медицински лаборанти, работещи в МДЛ на територията на гр. София;
- ✓ Извадката на целевата група пациенти включва 150 пациенти, обслужвани в МДЛ на територията на гр. София.

Всички анкетирани лица са изразили съгласие за участие в проучването.

8. ВРЕМЕ И МЯСТО НА ПРОУЧВАНЕТО:

- Анкетното проучване със студентите е осъществено през зимния и летния семестър на учебната 2016 – 2017 г. в МК „Йорданка Филаретова” – София.
- Анкетното проучване с медицински лаборанти е проведено в периода от м. април 2016 г. до м. юни 2017 г. в МДЛ на територията на гр. София.
- Анкетното проучване на пациенти е проведено в периода от м. април 2016 г. до м. юни 2017 г. в МДЛ на територията на гр. София.

9. ИЗТОЧНИЦИ ЗА НАБИРАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯТА:

- Мнение на студентите в МК чрез индивидуална анонимна анкета;
- Мнение на персонала в МДЛ чрез индивидуална анонимна анкета;
- Мнение на пациентите, изследвани в МДЛ чрез индивидуална анонимна анкета;
- Анализ на работния процес в МДЛ за осигуряване на качеството на лабораторните изследвания и здравните грижи.
- Анализ на видовете опасни отпадъци, генерирани в резултат от медицинските дейности и проследяване на методите за третирането и обезвреждането им.

- Разглеждане на препоръките на Световната Здравна Организация за „цветово кодиране” на отпадъците с цел безопасна работа с тях.

10. МЕТОДИ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО:

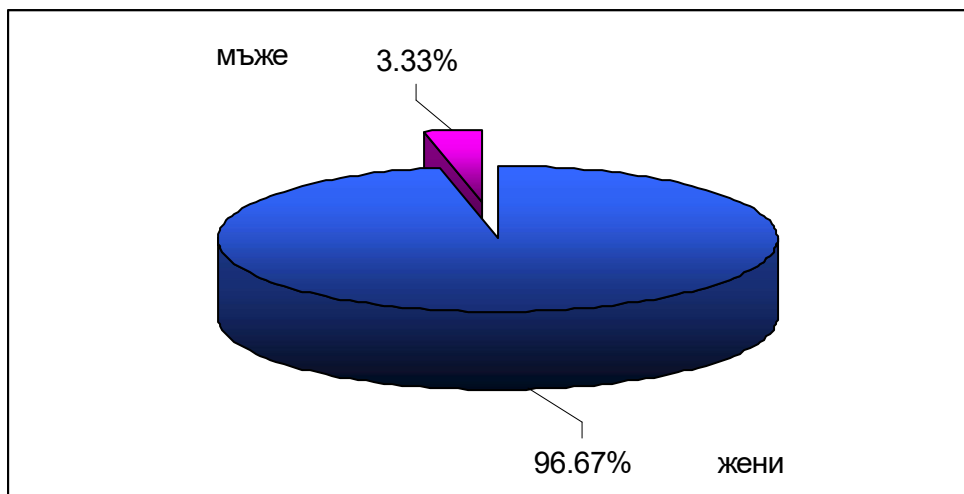
1. Документален – Проучени са национални и европейски нормативни документи, отнасящи се към темата, както и научна литература по изследвания въпрос.
2. Социологически – в основата на изследването лежи емпирично проучване с индивидуална анонимна анкета, в която доминират закрити и смесени въпроси, релевантни на предмета на проучването.
3. Статистически – Въвеждането на данните, първоначалната обработка и графичното представяне на резултатите са осъществени с Програмен продукт Microsoft Office Excel 2010. Статистическата SPSS /Statistical Package for SocialScience /версия 17,0/.

11. ЕТАПИ НА ИЗСЛЕДОВАТЕЛСКИЯ ПРОЦЕС:

- ▶ Подготвителен етап – Задълбочен анализ и синтез на научната литература по темата. Подготвяне на методиките за изследване, определяне на извадката и формиране на отделните гнезда по случаен принцип.
- ▶ Изследователски етап – събиране на данни. Първата част от този етап на изследването се проведе в периода м. април – декември 2016 г., а втората – в периода март – юни 2017 г.
- ▶ Заключителен етап – Обработка, анализ на всички данни, изготвяне на изводи и препоръки.

ГЛАВА II. Резултати и обсъждане

1. Резултати от анкетното проучване на студентите от специалност „Медицински лаборант“



Фиг. 1. Разпределение на анкетираните според пола

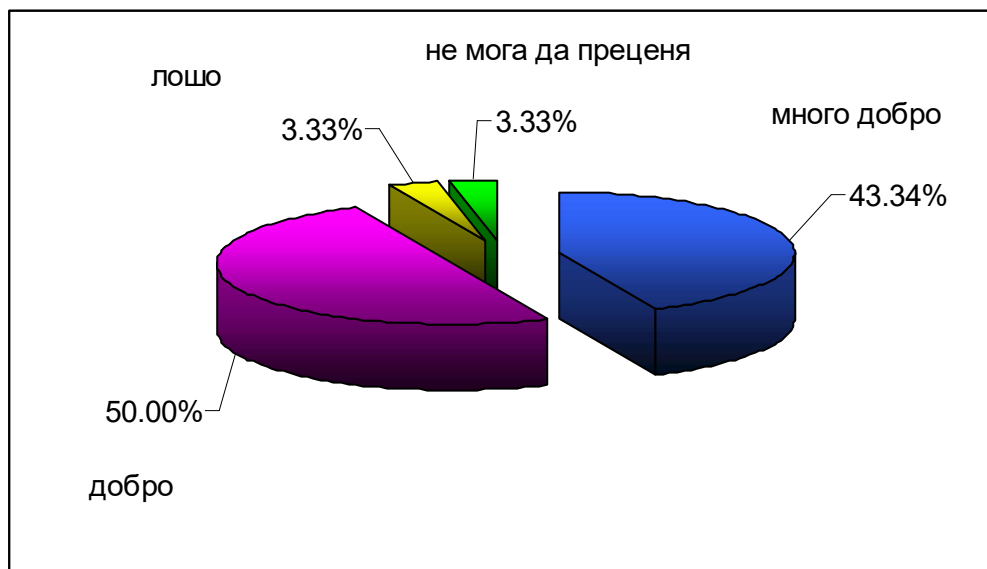
Значителна част от студентите, които се обучават по специалност „медицински лаборант“ са жени – 96,67%. Мъжете са само 3,33%. Тези резултати определено показват, че при избора на тази професия се насочват предимно само жени, а мъжете са изключително рядко. Затова е важно да се разбере мотивацията за избора на тази професия от студентите. Резултатите относно мотивацията са представени на табл. 1.

Табл. 1 Мотивация на студентите за избор на професията

Отговор	Брой лица	Относителен дял %
Хуманността на професията	34	56,67
Притежавам способности, които отговарят на изискванията на професията	24	40,00
Други мотиви	2	3,33
Общо	60	100,00

Повече от половината от анкетираните студенти, посочват като мотив за избора на професията „медицински лаборант“ – хуманността на професията. Извършването на здравни грижи за хората изисква специалистите в тази сфера да бъдат силно мотивирани от желанието да помагат на хората, за да се чувстват по-добре и да участват в лечебния процес при възстановяване от дадено заболяване или справяне с хронично заболяване. На второ място – 40,00% са студентите, които посочват, че притежават качества, за да се реализират с тази професия. Това означава, че младите хора имат достатъчно ясна самооценка за възможностите и способностите си при избора на професия.

Важно условие за качеството на учебния процес при усвояването на знанията и уменията на професията на медицинския лаборант е разбираемостта и достъпността на учебното съдържание по профилиращите дисциплини за студентите.

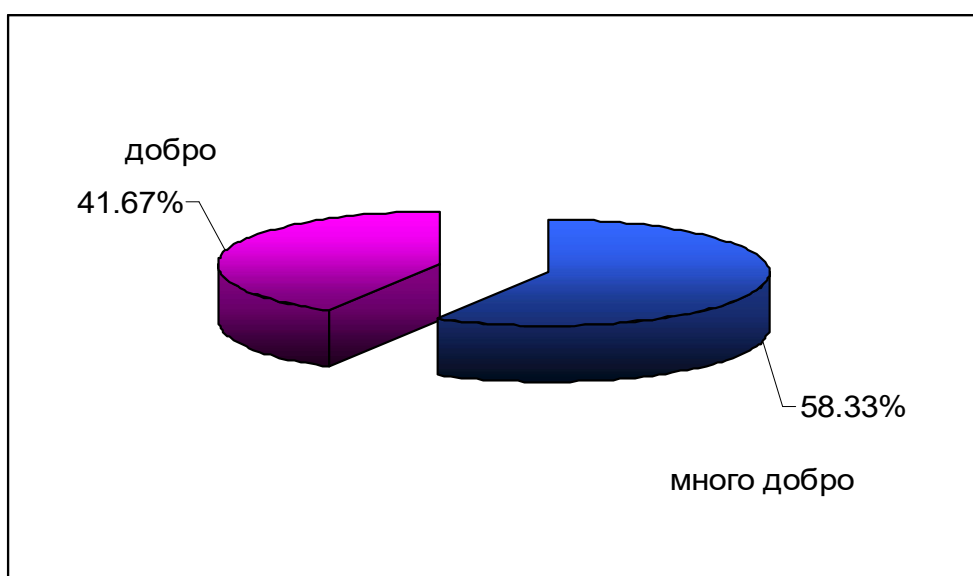


Фиг. 2 Достъпност и разбираемост на преподавания материал

Според получените данни, най-висок е относителният дял на студентите, които посочват отговор „добро“ – 50,00%, а на второ място – „много добро“ – 43,34%. Трябва също така да се отбележи, че независимо от малкия относителен дял има и една част от студентите – 3,33%, които посочват отговор „лошо“. Също толкова са посочили и отговор „не мога да

преценя“. Тези резултати показват, че студентите все пак се затрудняват при усвояване на учебното съдържание. Университетското образование по професионално направление „здравни грижи“ доведе до редица промени в обучението, но усвояването на професионалните знания и умения има за цел преди всичко придобиването на съответната професионална квалификация.

Съвременният учебен процес не може да бъде осъществен без да се използват технически средства за онагледяване. Мнението на студентите по този въпрос е представено на фиг. 3.

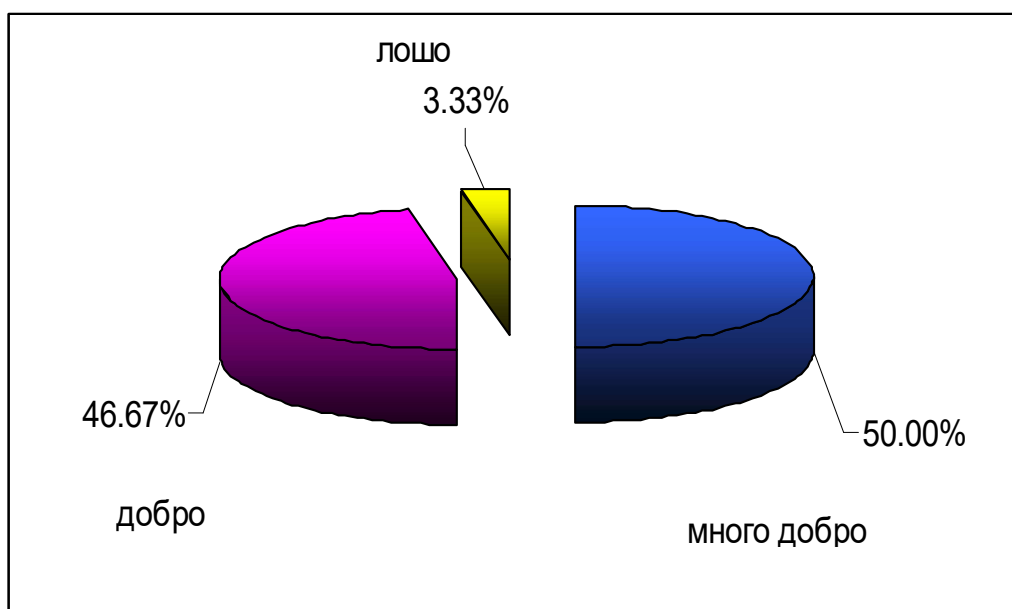


Фиг. 3. Оценка на използваните съвременни методи и средства за онагледяване на преподавания материал

Повече от половината от анкетираните студенти посочват, че използването на съвременни методи и средства е „много добро“ – 58,33%, а 41,67% го определят като „добро“. Онагледяването при усвояването на професионални компетенции е от съществено значение и съвременните технологии предоставят големи възможности на преподавателите при обучението на студентите. Важно е обаче да се търси обратна връзка и да се анализира мнението на студентите по този въпрос. Според получените резултати е необходимо да се разширяват възможностите на техническите средства и да се използват по-пълноценно от преподавателите.

От съществено значение при практическото обучение на медицинските лаборанти е да се създадат условия за обучение, които да отговарят на

технологиите в съвременните медицински лаборатории. В сферата на здравеопазването и по-конкретно в медико-диагностичния сектор през последните години навлязоха модерни техники и технологии, които определят хода на процедурите и начина за работа на медицинските лаборанти. Ето защо е важно в учебните кабинети да се осигурят такива условия, които да отговарят на тези от учебните бази, за да се постигне синхронизиране в обучението на студентите. Мнението на студентите по отношение на състоянието на материално-техническата база в Медицински колеж – София е представено на следващата фиг4.

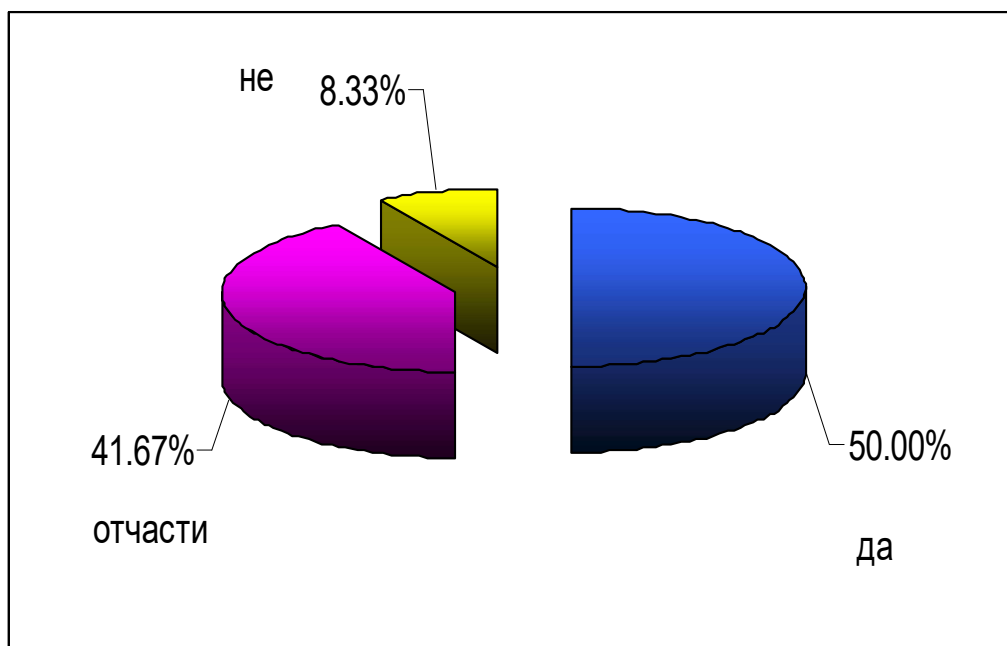


фиг. 4. Оценка на материално-техническата база в колежа

Според половината от анкетираните студентите състоянието на материално-техническата база в колежа за обучението на медицинските лаборанти е „много добро“. Оценка „добро“ посочват 46,67% от студентите, а има и сравнително малък относителен дял – 3,33%, на които отговорът е „лошо“.

Усвояването на професионалните компетенции на медицинските лаборанти изисква много добра материално-техническа база поради спецификата на дейността в различните медико-диагностични направления – клинично, микробиологично, вирусологично, патоанатомично и др. От друга

страна, за да бъде осъществено обучението на студентите е необходимо да се осигури индивидуално работно място за всеки един студент, който да усвоява професионалните умения на лаборанта в учебна среда. Изграждането на професионалните компетенции при студентите зависи до голяма степен от материално-техническите възможности на учебните кабинети и лаборатории и възможностите, които се предоставят на студентите, за да работят самостоятелно и да проследят резултатите от извършваната от тях дейност.

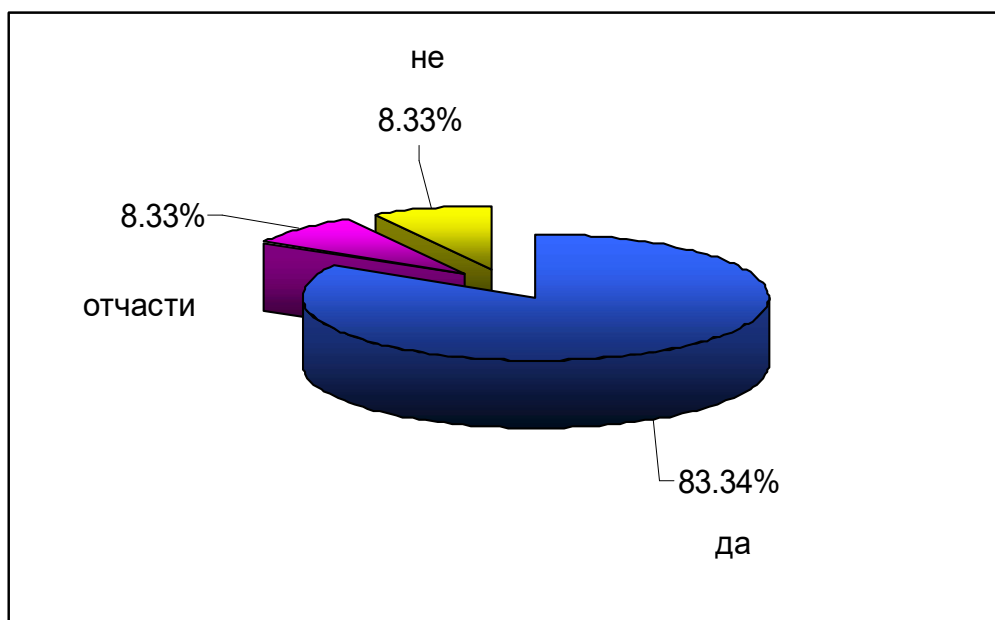


Фиг. 5. Удовлетвореност на анкетираните от осигурения библиотечен фонд

Осигуряването на студентите на необходимите учебници и учебна литература е възможност за добрата им теоретична подготовка. Медицинският колеж „Йорданка Филаретова” – София разполага с библиотека, но доколко тя подпомага студентите от специалност „медицински лаборант“ става ясно от получените резултати. Удовлетворени от библиотечният фонд са половината от анкетираните студенти, „отчасти“ удовлетворени са 41,67%, а 8,33% отговарят, че не са удовлетворени.

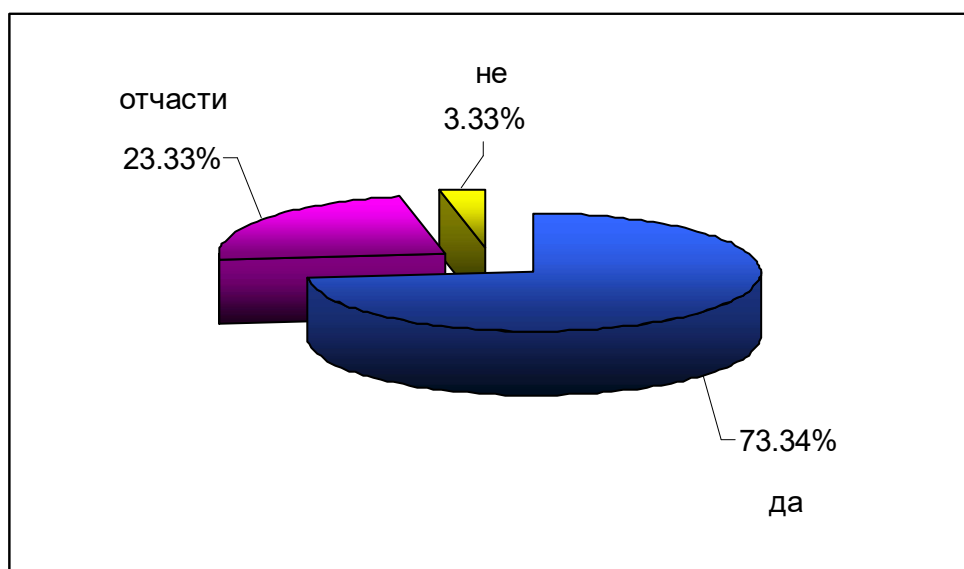
Обучението на студентите от специалност „медицински лаборант“ включва голямо разнообразие от медицински направления, а това е

специализирана литература, която студентите могат да ползват преди всичко от библиотеките. Университетското обучение изисква също да се актуализират знанията на студентите като се използват резултатите от научно-изследователската дейност в медицината, която се съхранява основно в библиотеките и съвременните технологии позволяват този достъп на университетските библиотеки. Медицината е научна област, която се развива изключително бързо и знанията трябва непрекъснато да се актуализират и осъвременяват, за да може студентите да бъдат подготвени адекватно за практическата си реализация.



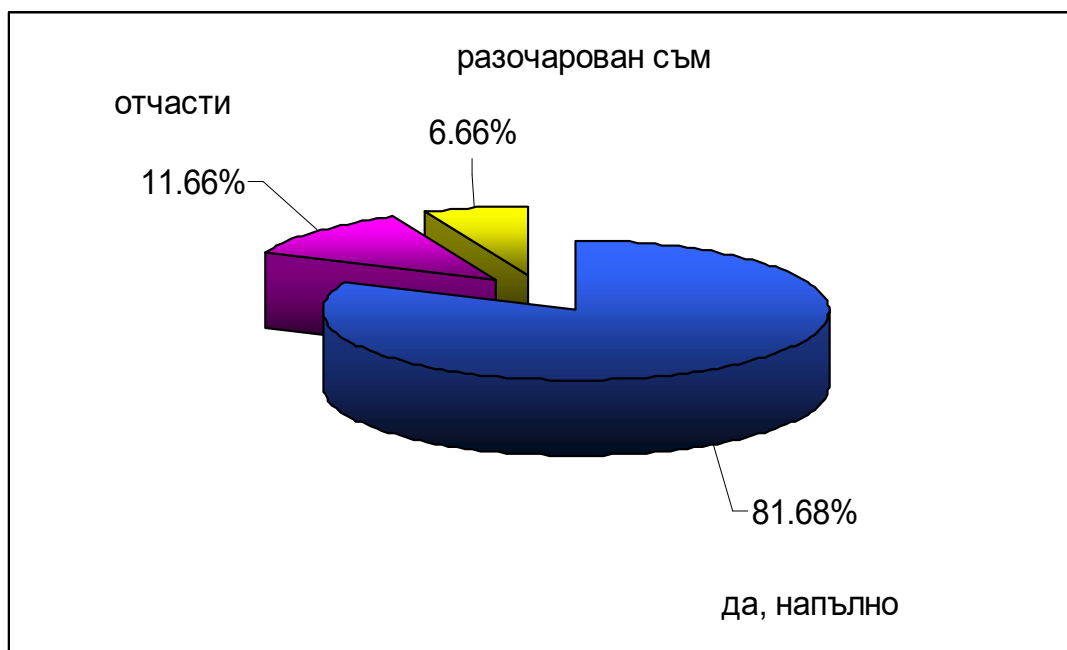
Фиг. 6. Удовлетвореност от административното обслужване

Студентите са удовлетворени като цяло от административното обслужване в Медицински колеж – София, но трябва да се обърне внимание, че има 8,33% от анкетиранияте студенти, които посочват отговор „отчасти“ и също толкова, които отговарят негативно на този въпрос. Университетското обучение на студентите е свързано с редица организационни дейности, поради което административното обслужване е от съществено значение.



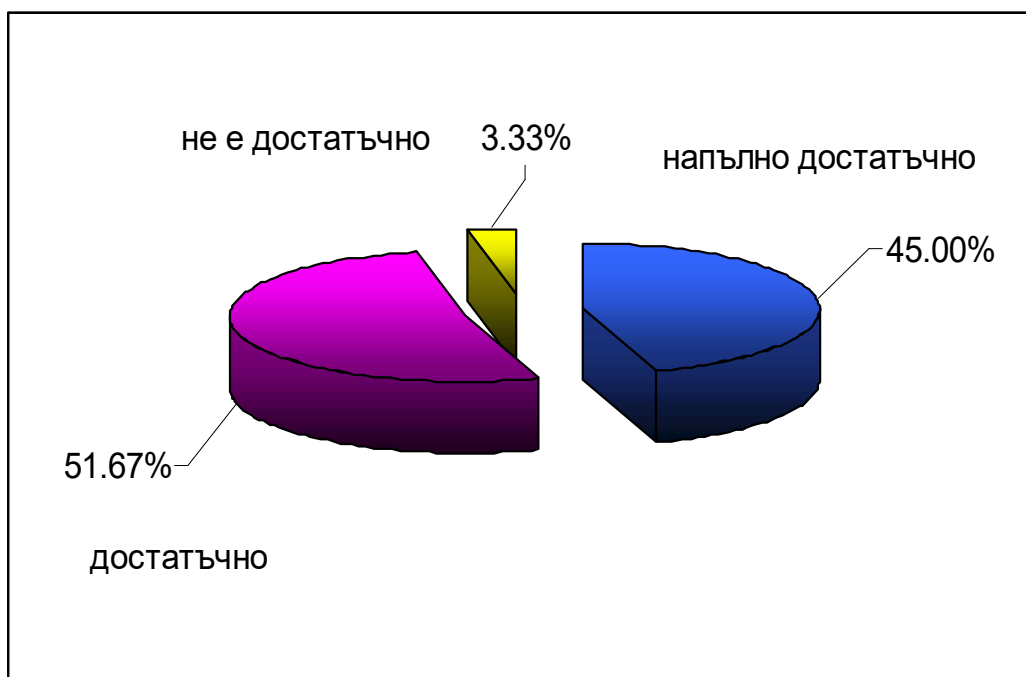
Фиг. 7. Удовлетвореност на студентите от комуникативността и толерантността на преподавателите

За да се осъществява качествен процес на обучение от съществено значение са комуникативността и толерантността на преподавателите, които са включени в обучението. Удовлетвореността на студентите по този въпрос определено е висока, защото положителен отговор посочват 73,34% от анкетианите, 23,33% - „отчасти“ и 3,33% - „не“. Тези резултати показват, че невсички студенти са удовлетворени от тези способности на преподавателите. Усвояването на професия от сферата на здравните грижи е дълъг и сложен процес, при който ролята на преподавателя е определяща, за да се стимулира мотивацията и активността на студентите. Ето защо един преподавател трябва да бъде до голяма степен толерантен към грешките и пропуските на студента и да се съобразява с неговите индивидуални качества и способности. От друга страна комуникационните способности на преподавателя са в основата за изграждане на добри взаимоотношения между преподавателя и студента, както и за да се представи учебното съдържание по един разбираем и достъпен начин. Комуникациите между преподавателите и студентите са непрекъснати и те се включват не само в учебния процес, но и при организацията на учебните занятия, изпитни сесии, участието на студентите в извънаудиторните дейности и др.



фиг. 8. Удовлетвореност на студентите от професионалната подготовка

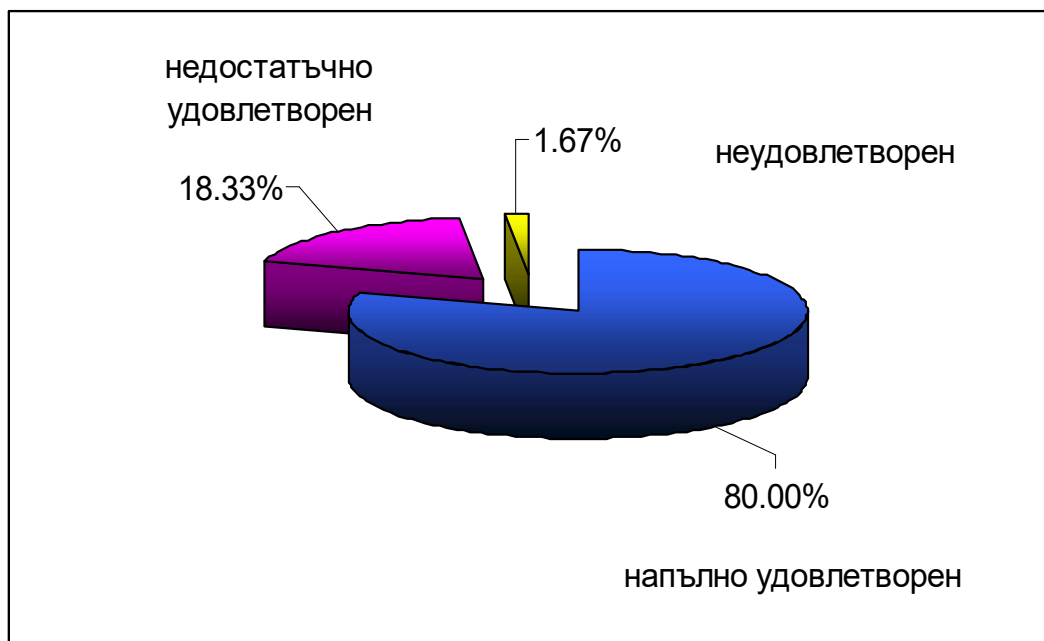
Удовлетвореността на студентите от професионалната подготовка е важен показател за качеството на учебния процес по тази специалност. Според получените резултати 81,68% от анкетираните студентите посочват отговор „да, напълно“, 11,66% - „отчасти“, а 6,66% отговарят, че са разочаровани от обучението. Тези данни показват, че като цяло студентите са удовлетворени от обучението по специалността „медицински лаборант“, но има не малко от тях, които само отчасти са удовлетворени. Това означава, че е необходимо да се търсят причините за неудовлетвореността на студентите и да се правят своевременни корекции, както в преподавателския състав, така също и при осигуряване на необходимите условия за професионалната подготовка и обучение. Фактът, че има известна част от студентите, които посочват, че са разочаровани от избраната от тях професия означава, че трябва да се промени подбора на студентите и да се приемат за обучение само кандидати, които са силно мотивирани от избора на професията на медицинския лаборант. За да бъде добре осъществено професионалното обучение на студентите е важно да се установи доколко според тях е достатъчно теоретичното обучение.



Фиг. 9. Достатъчност на теоретичното обучение

По-голямата част от анкетираните студенти – 51,67% отговарят че теоретичното обучение е „ достатъчно“, а тези които посочват отговор „напълно достатъчно“ са 45,00%. Въпреки че са малко, има и една част от анкетираните – 3,33%, според които обучението „не е достатъчно“. Теоретичната подготовка е в основата на професионалното обучение. Невъзможно е лаборантът да се справя с медицинските изследвания ако няма необходимата подготовка и знания. Допускането на пропуски и грешки е със сериозни последици за здравето и живота на пациента, поради което добрата теоретична подготовка е в основата на обучението.

Удовлетвореността на студентите от обучението в клиничните бази е друг важен показател за качеството на обучение



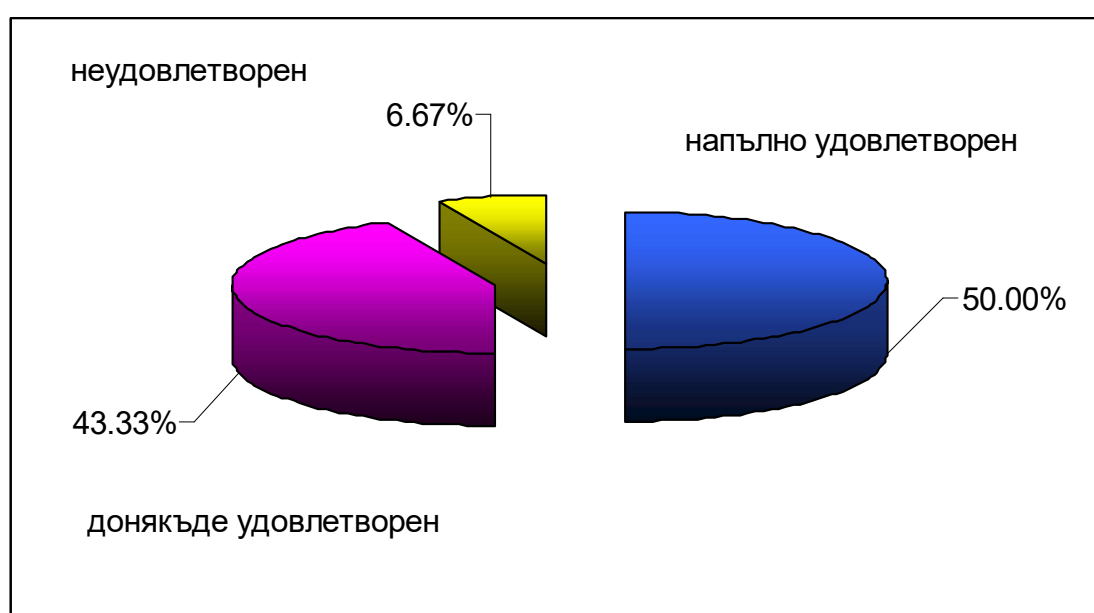
фиг. 10. Удовлетвореност на студентите от клиничното обучение в учебно-практичните бази

Напълно удовлетворени от обучението в учебно-практичните бази са 80,00% от анкетиранияте студенти, 18,33% са тези, които са „недостатъчно удовлетворени“, а 1,67% са „неудовлетворени“. Тези резултати показват, че като цяло студентите са удовлетворени от обучението в реалната практика, но има известна част от студентите, за които практиката не се осъществява напълно ефективно. Това показва важната връзка между университетските структури и учебните бази за обучение, в които студентите под наблюдението на наставниците ще се научат да извършват професията в реални условия.

Табл. 2. Информираност на студентите относно извънаудиторните мероприятия в колежа

Отговор	Брой лица	Относителен дял %
Летен морски лагер	28	46,67
Зимен ски курорт	10	16,67
Спортни турнири	12	20,00
Пещерно дело	5	8,33
Водни спортове	5	8,33
Общо	60	100,00

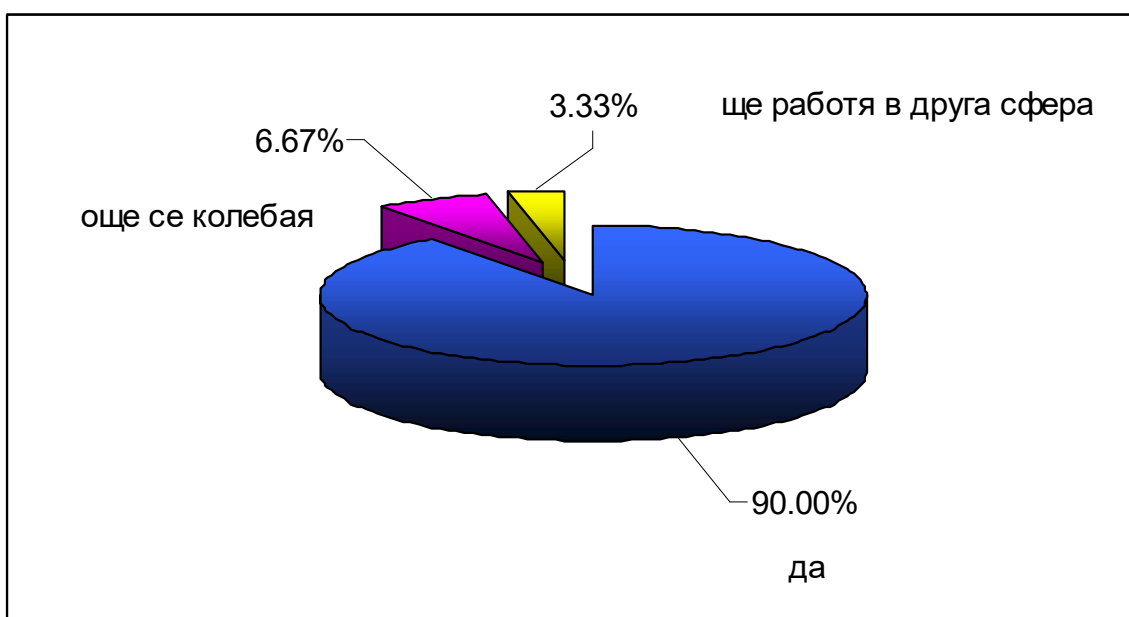
За студентите от всички специалности в Медицински колеж – София се предоставят различни възможности за извънаудиторни занимания. Студентите са информирани относно провежданите летни лагери и зимни ски курорти, както и за организирани спортни турнири. Резултатите обаче показват, че недостатъчен брой студентите са информирани относно тази дейност, развивана в колежа.



фиг. 11. Удовлетвореност на студентите от цялостния процес на обучение

Само половината от анкетираниите студенти посочват отговор „напълно удовлетворен” от цялостния процес на обучение. Тези от респондентите, които отговарят „донякъде удовлетворен” са 43,33%. Студентите, които са неудовлетворени от обучението са 6,67%. Тези резултати определено показват, че студентите не са напълно удовлетворени от обучението по специалността. Това предполага необходимостта от провеждане на по-задълбочени проучвания от една страна и от друга осъвременяване на учебния процес. Необходимо е да се повиши професионалната квалификация на преподавателите, но и да се променят начините и подходите за преподаване. За специалността „медицински лаборант” е важно да се осигурят лабораторни условия за студентите, които да са адекватни на съвременните технологии и реалната практика.

Доколко студентите желаят да се реализират по специалността „медицински лаборант” става ясно от следващата фигура.

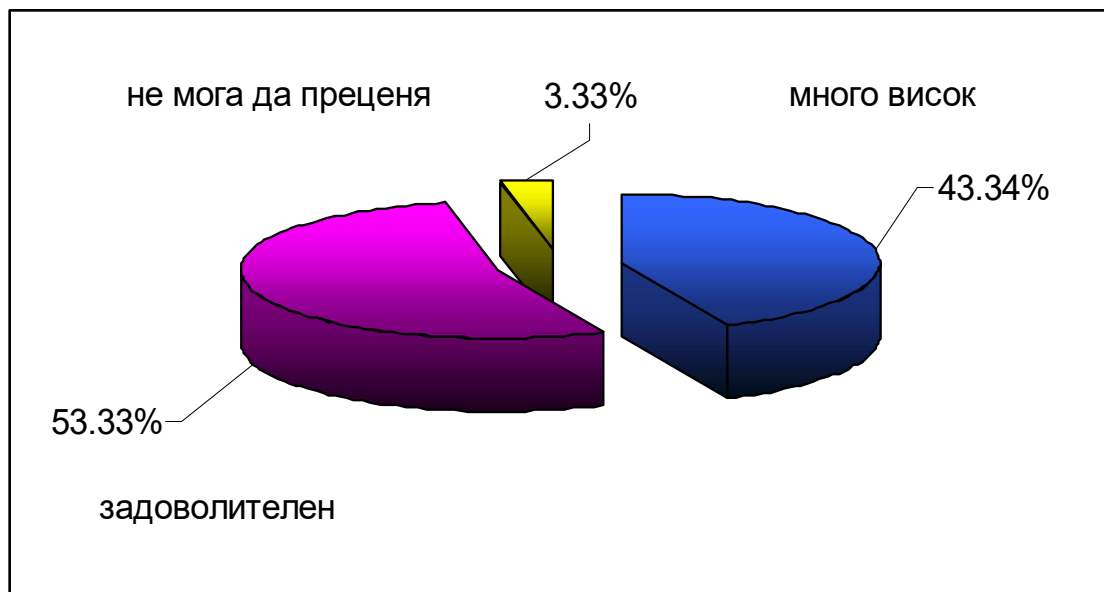


Фиг. 12. Желание на студентите да се реализират по специалност „медицински лаборант“

Почти всички анкетирани студенти – 90,00% отговарят положително на този въпрос. Колебание имат 6,67% от студентите, 3,33% са тези, които вече са решили да работят в друга сфера. Според получените резултати

студентите са подбрани правилно при кандидат-студентския изпит и са мотивирани да се реализират по избраната от тях професия.

На въпроса за престижността на професията на медицинския лаборант, мнението на студентите е представено на фиг. 13.



Фиг. 13. Мнение на студентите за престижа на професията

Според 43,34% от анкетираните студентите професията има „много висок“ престиж. Като „задоволителен“ я определят 53,33% от анкетираните, а 3,33% посочват отговор „не мога да преценя“. Студентите имат изградено мнение за престижа на професията в обществото, но те са мотивирани да се обучават и да се реализират в тази професионална насока.

Табл. 3. Мнение на студентите относно стимулите за професионална реализация

Отговор	Брой лица	Относителен дял %
Справедливо оценяване	11	18.34
Добро заплащане	27	45.00
Уважение от страна на пациента	11	18.33
Възможности за професионално развитие	11	18.33
Общо	60	100,00

Студентите поставят на първо място като стимул за професионална реализация „доброто заплащане“. На второ място са всички останали фактори като „справедливо оценяване“, „уважение от страна на пациента“, „възможности за професионално развитие“.

Заплащането на труда в сферата на здравеопазването и по-конкретно в професиите от направление здравни грижи е съществен проблем, поради липсата на ясна и точна методика за изчисляване на тези специфични дейности от хуманната медицина. Университетското обучение и подготовка изисква от студентите влагане на редица ресурси – времето за редовно обучение и заплащането на съответните такси за обучение. Като резултат те трябва да получат съответното заплащане на професионалния си труд и да бъдат мотивирани, за да останат в тази сфера и да се развиват като професионалисти.

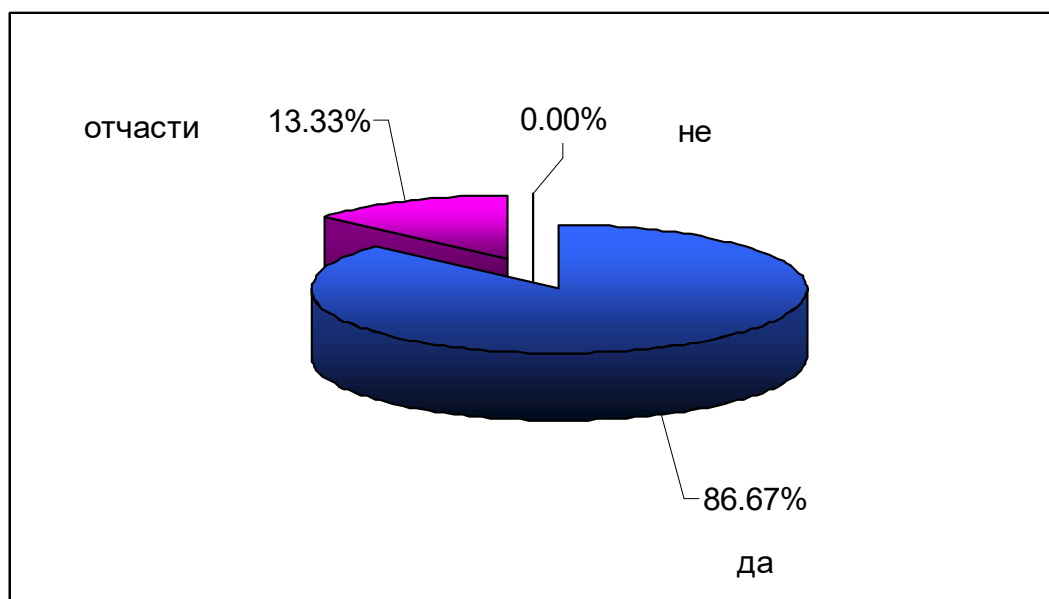
Табл. 4. Мнение на студентите относно начините за подобряване на удовлетвореността на пациентите

Отговор	Брой лица	Относителен дял %
Повишаване квалификацията на персонала	12	20,00
Използване на съвременна медицинска апаратура	33	55,00
Добра организация	5	8,33
Добро отношение към пациента	10	16,67
Общо	60	100,00

Най-висок е относителният дял на студентите, които посочват, че удовлетвореността на пациентите може да се подобри чрез използването на съвременна медицинска апаратура – 55,00%. Една пета от анкетираните отговарят, че е необходимо „повишаване квалификацията на персонала“. Действително пациентите са удовлетворени когато лаборантите извършват

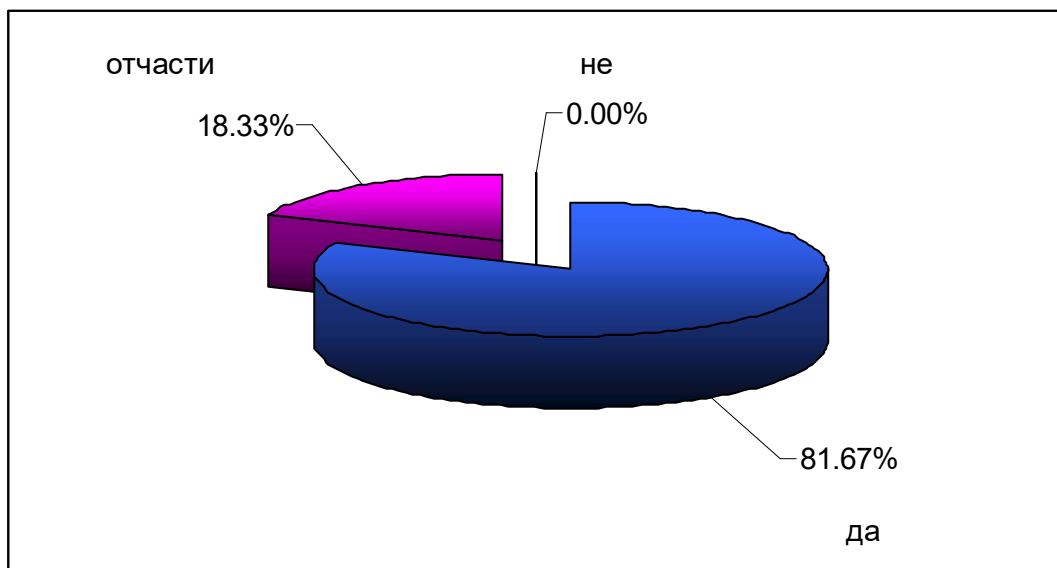
професионално дейностите си и проявяват съответното уважение и загриженост към техните проблеми.

Професията на медицинските лаборанти е рискова професия по отношение на заразяването от биологичния материал, с който те работят. Ето защо е важно студентите да са добре информирани и подготвени за превенцията на възможните усложнения.



Фиг. 14. Информираност на студентите по отношение на превантивните мерки в професията и опазване на личното здраве

Получените данни показват, че значителна част от студентите – 86,67% са запознати и информирани, отговор „отчасти“ посочват 13,33%, а негативни отговори няма. Може определено да се подчертае, че студентите имат необходимата подготовка и информация, за да изпълняват професионалните си задължения и в същото време да се предпазват от рисковете на професията.



Фиг. 15 Информираност на студентите относно управлението на биологичните отпадъци и опазването на околната среда

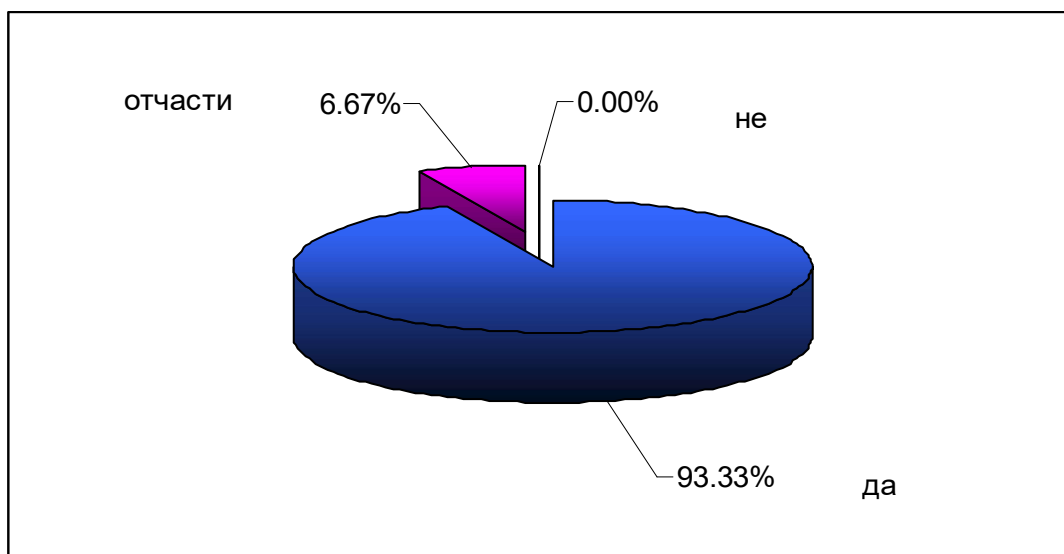
Почти всички анкетирани студенти – 81,67% отговарят положително по отношение на информираността за управлението на биологичните отпадъци. Отговор „отчасти“ са посочили 18,33% от анкетираните. Липсват отрицателни отговори. Професията на медицинския лаборант определено има съществена връзка с екологията и спазването на протоколите за съхраняване и унищожаване на биологичните отпадъци. Студентите е важно да са заинтересовани от тази връзка и непрекъснато да се информират за настъпващите промени в организацията при управлението на биологичните отпадъци. Въвеждането на правила и нормативни документи по тази тема се извършва непрекъснато и медицинските лаборанти е необходимо да са информирани своевременно за всички промени.

От направения задълбочен анализ за екологосъобразното управление на отпадъците от лечебните заведения и тяхното третиране стигаме до ключовия извод, че чистата околна среда, здравето на работещите в МДЛ, здравето на пациентите при лабораторните изследвания, общата превенция на населението зависят пряко от този важен елемент в сферата на здравеопазването. Затова изключително голяма роля ще играе повишаването на информираността по въпросите за управление на отпадъци от лечебните заведения чрез провеждане на работни срещи между всички звена в МДЛ,

организиране на семинари за обучение на персонала и прилагане на стриктен контрол върху дейността на лицата, извършващи дейности по събиране, съхранение, транспортиране и обезвреждане на опасни отпадъци от лечебните заведения. Спазването на изискванията за документиране и докладване при управлението на отпадъците ще гарантира прилагане на високи стандарти за опазване на здравето на хората и околната среда, и като цяло ще доведе до намаляване на отпадъчните емисии в атмосферата.

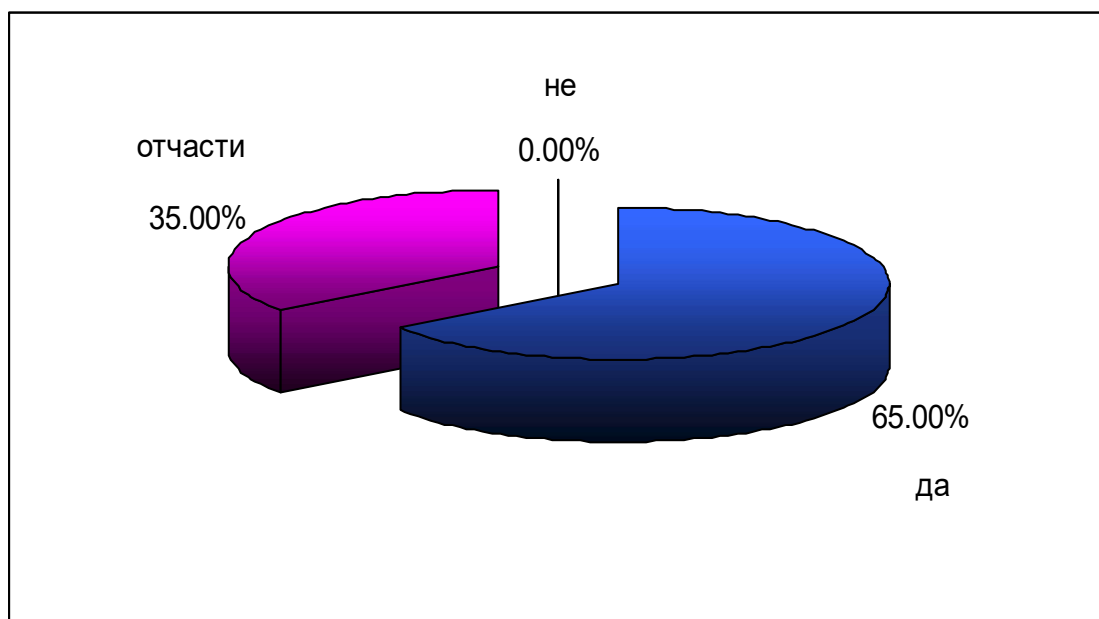
Според нас познанията за екологосъобразното управление на отпадъците от лечебните заведения следва да се провокира още в обучението на медицинските лаборанти в Медицинския колеж. За тази цел разработихме **Програма за свободно-избираема дисциплина „Основни практики за третиране на биологичните отпадъци от лечебните заведения”**, която предлагаме да се одобри от ръководството на Медицинския колеж и въведе в учебния процес.

Здравните грижи като всички медицински специалности се основават на научни доказателства, поради което още по време на обучението студентите е необходимо да се научат да използват научна литература и да обосновават с научни методи своите наблюдения и дейности.



фиг. 16. Възможности за студентите по отношение участие в научни форуми и научни проекти

Резултатите определено показват, че на студентите в Медицински колеж – София се предоставят възможности за участие в научни проекти и да се представят на научни студентски форуми. Положителен отговор са посочили 93,33% от анкетираните студенти, а отрицателни отговори няма. Това е една добра възможност студентите да се обучават и да се развиват чрез научно изследователски методи и по този начин да се развива научната дейност в областта на здравните грижи.

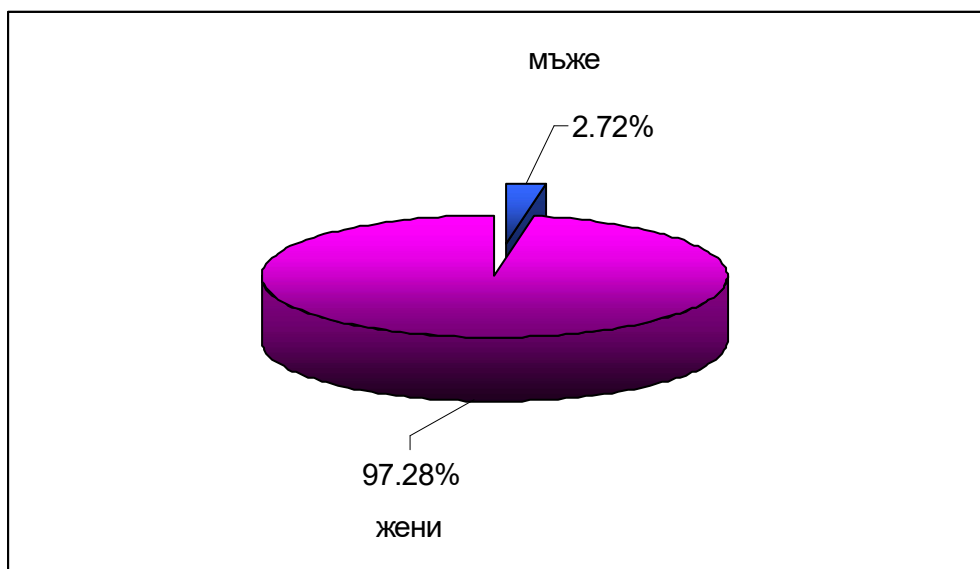


фиг. 17. Компетенции на студентите по отношение на организацията на работа на медицинския лаборант в МДЛ

Запознаването на студентите с организацията на работа в медико-диагностичната лаборатория се осъществява по време на практическото обучение. Относителният дял на студентите, които отговарят положително на този въпрос са 65,00%, а „отчасти“ – 35,00%. Няма посочени отрицателни отговори. Тези данни показват обаче, че студентите трябва да получат повече информация по отношение на организацията на дейността в една медико-диагностична лаборатория. Организацията е от съществено значение за ефективността на работата на медицинския лаборант, поради което е важно да се изграждат компетенции при студентите, за да могат да се справят с организационните дейности в реалната практика.

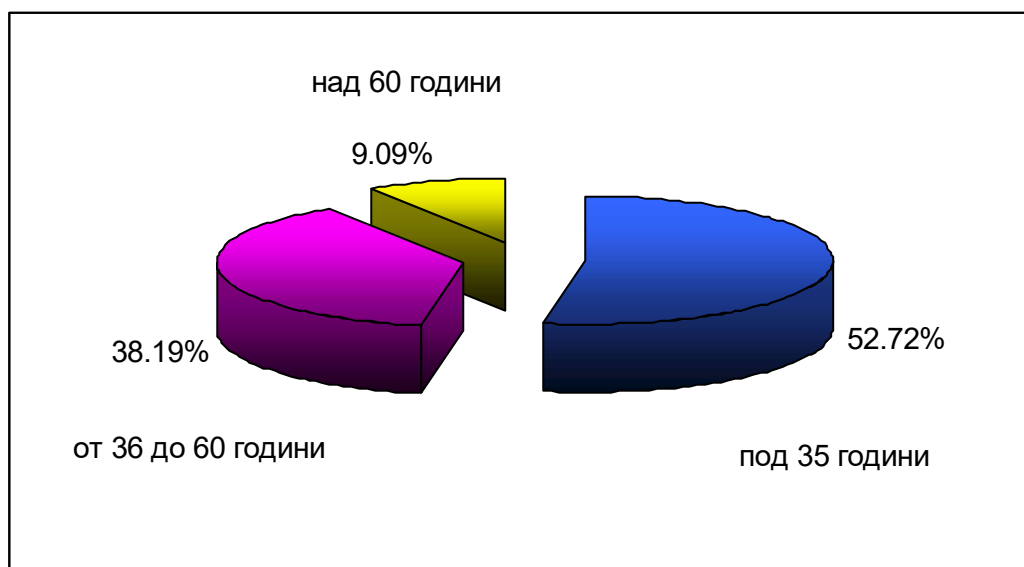
2. Резултати от анкетното проучване на медицинските лаборанти

Анкетното проучване на медицинските лаборанти има за цел да се разкрият проблемите при организацията на медицинските изследвания, които се извършват в медико-диагностичната лаборатория.



Фиг. 18 Разпределение на медицинските лаборанти според пола

Според получените данни, преобладаващата част от медицинските лаборанти са жени – 97,28%, а само 2,72% са мъже. Може оперделено да се каже, че това е една феминизирана професия. Разпределението на респондентите според възрастта е представено на следващата фигура.



фиг. 19 Разпределение на медицинските лаборанти според възрастта

Близо половината от анкетираниите медицински лаборанти са на възраст до 35 години – 52,72%, а от 36 до 60 години са 38,19%. Над 60 години са само 9,09%. Тези резултати показват, че професията се упражнява от млади хора. Резултатите относно мотивацията им за избора на професията са представени на следващата таблица.

Табл. 5 Мотивация на медицинските лаборанти за избор на професията

Отговор	Брой лица	Относителен дял %
Медицинската професия е най-хуманна	66	60,00
Притежавам способности, които отговарят на изискванията на професията	40	36,37
Други мотиви	4	3,63
Общо	110	100,00

Медицинските лаборанти са избрали тази професия поради хуманното съдържание на професията – 60,00%, а 36,37% от анкетираниите считат, че притежават необходимите способности, за да я извършват.

Табл. 6 Качеството на здравните услуги в МДЛ според медицинските лаборанти

Отговор	Брой лица	Относителен дял %
Професионално извършена дейност	18	16,37
Въведени стандарти	23	20,90
Съвкупност от положителни резултати	69	62,73
Общо	110	100,00

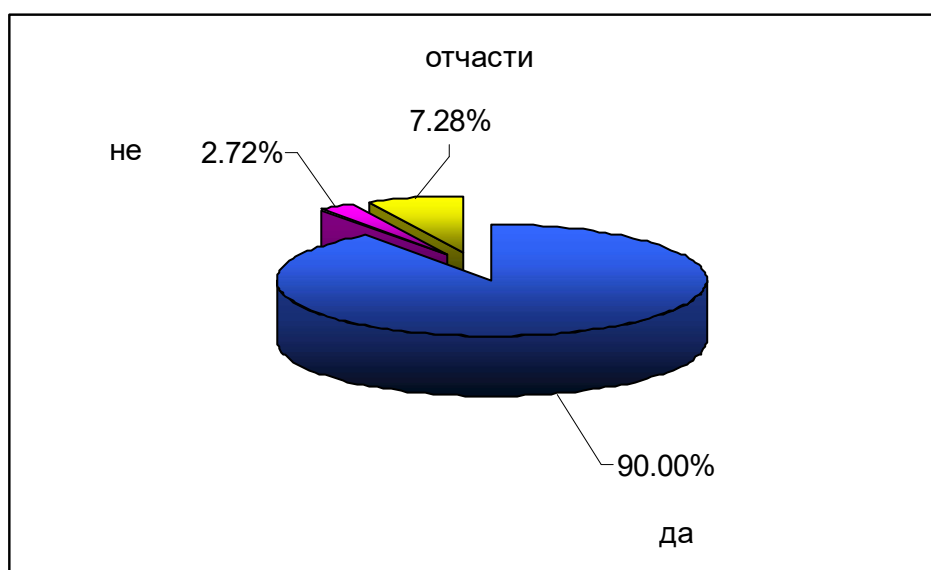
Спецификата на качеството в медико-диагностичната лаборатория се определя от съвкупност от положителни резултати според 62,73% от анкетираниите. Въвеждането на стандарти посочват 1/5 от анкетираниите, а

професионално извършване на дейността – 16,37%. Възможностите за подобряване на качеството според анкетиранияте са представени на следващата таблица.

Табл. 7 Начини за повишаване качеството на здравните услуги в МДЛ според медицинските лаборанти

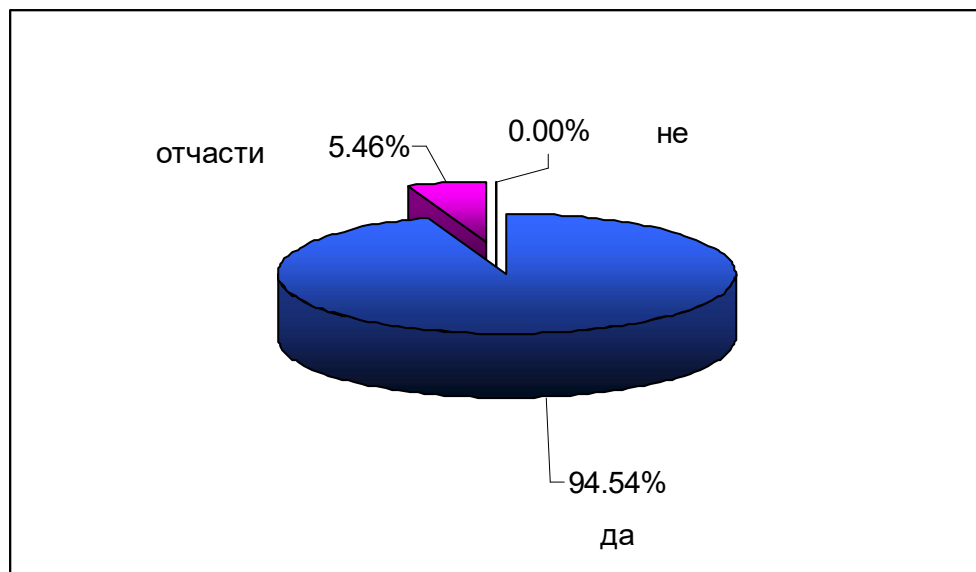
Отговор	Брой лица	Относителен дял %
Повишаване квалификацията на персонала	60	54,55
Подобряване организацията на дейността	35	31,81
Подобряване на отношението към пациентите	15	13,64
Общо	110	100,00

Според медицинските лаборанти повишаването на качеството в лабораторията основно може да бъде постигнато чрез повишаване на квалификацията на персонала – 54,55%. Подобряване на организацията са посочили 31,81% от анкетиранияте, а подобряване на отношението към пациентите – 13,64%.



Фиг. 20 Мнение на респондентите относно подготовката им за управление на биологичните отпадъци в МДЛ

Медицинските лаборанти като цяло са добре подготвени по отношение на управлението на биологичните отпадъци. Наличието на отговори „отчасти“ – 7,28% и „не“ – 2,72%, са показател за повишаване на професионалната им квалификация в тази насока. Управлението на биологичните отпадъци е важна част от дейността в медико-диагностичната лаборатория. Дейностите са строго регламентирани от норматвни документи и лабораториите подлежат на санкции при неспазване на изискванията.



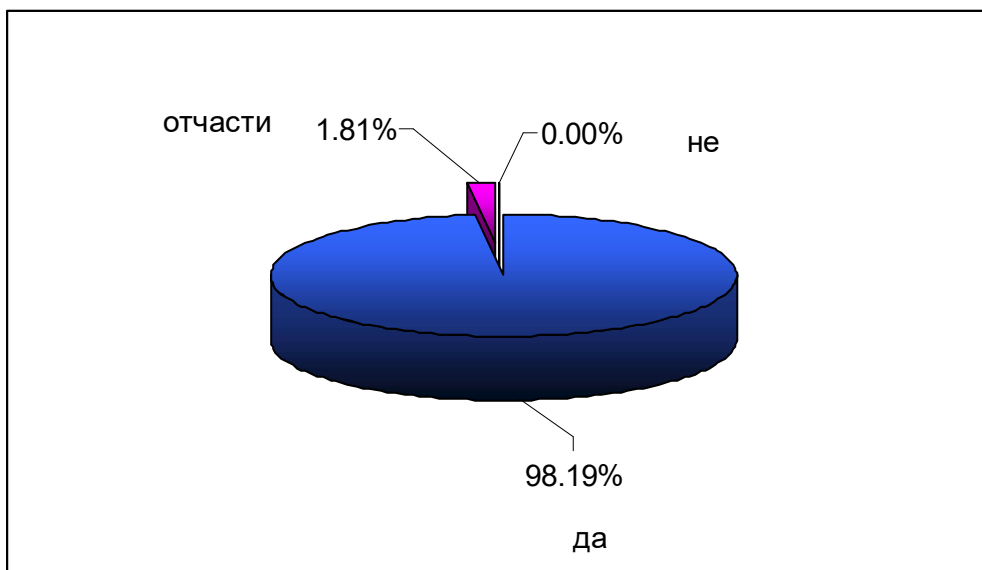
фиг. 21 Организацията за управление на отпадъците гарантира качеството на услугите в МДЛ

Според 94,54% от анкетираните създадената организация за управление на отпадъците определено гарантира качеството на услугите в медико-диагностичната лаборатория. Отрицателни отговори няма посочени, отговор „отчасти“ са посочили 5,46% от анкетираните. Качеството на услугите в здравеопазването отразяват спецификата в дейността на отделните структури. Ето защо съхраняването и унищожаването на биологичните материали, генерирани в лабораториите трябва да следва определени стандарти, които да гарантират и качеството на медицинските услуги като цяло.

При анализа на данните се открива статистически значима зависимост между подготовката на медицинските лаборанти за управление на

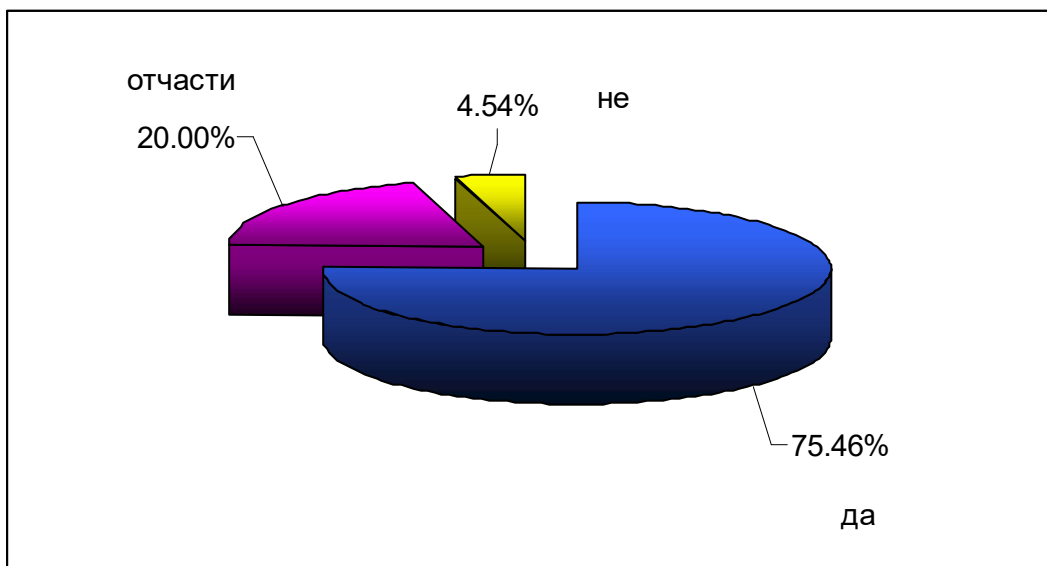
биологичните отпадъци и организацията за управление на отпадъците, при която се гарантира качество на услугите в МДЛ ($p\ 0.001 < 0.05$).

Организацията и управлението на биологичните отпадъци непрекъснато се развива и усъвършенства, за да се гарантира безопасността на хората от една страна и от друга да се опазва околната среда от замърсяване.



фиг. 22 Организацията за управление на отпадъците гарантира опазването на околната среда

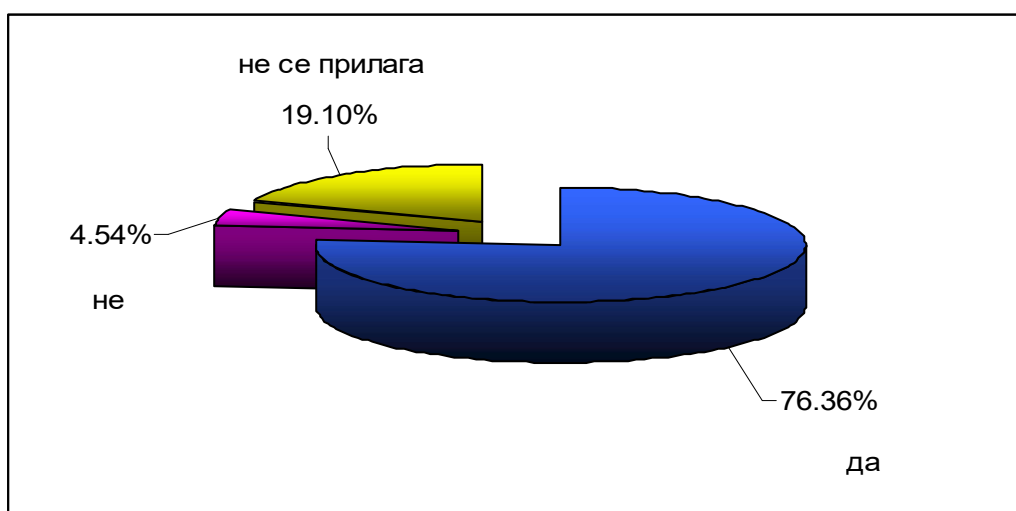
Почти всички анкетирани лаборанти са на мнение, че създадената организация за управление на биологичните отпадъци гарантира напълно опазването на околната среда. От съществено значение е обаче професионалната отговорност на всеки един медицински лаборант.



фиг. 23 Удовлетвореност на медицинските лаборанти от организацията в лабораторията

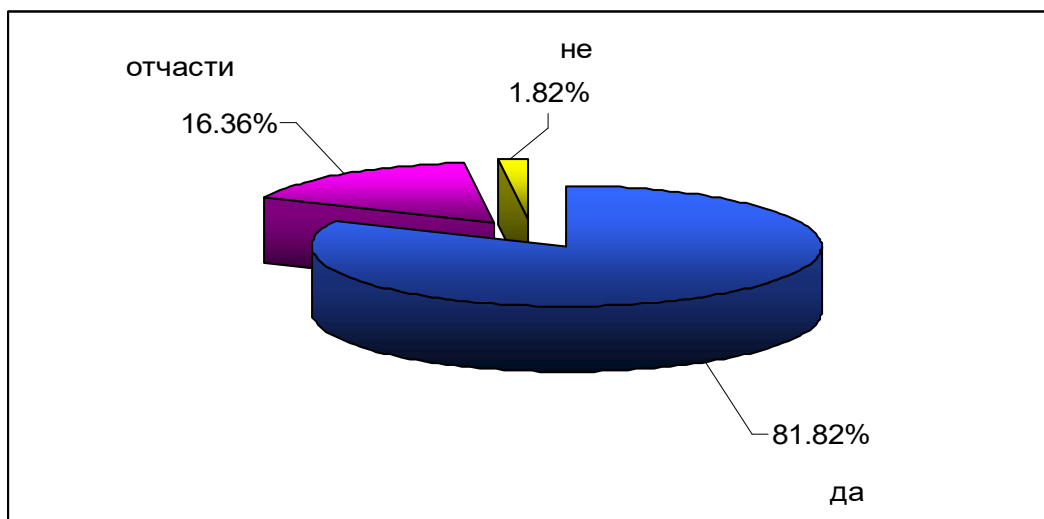
По-голямата част от анкетираните медицински лаборанти – 75,46% отговарят, че са удовлетворени от създадената организация в медико-диагностичната лаборатория. Но прави впечатление, че 1/5 от анкетираните посочват отговор „отчасти“, а отрицателен отговор са посочили 4,54%. Тези резултати показват, че е необходимо да търсят проблемите в организацията и да се повишава ефективността.

Отчита се статистически значима зависимост между възрастта на медицинските лаборанти и тяхната удовлетвореност от организацията в лабораторията ($p\ 0.001 < 0.05$).



фиг. 24 Оптимизиране на работния процес чрез прилагане на ротационния принцип

Ротационният принцип на работа на медицинските лаборанти спомага за оптимизиране на работния процес според 76,36% от анкетираните, но според 19,10% той не се прилага, а 4,54% отговарят отрицателно на този въпрос.



фиг. 25 Правилно разпределение на задачите и функциите на лаборантите

Задачите се разпределят правилно и адекватно от прекия ръководител според 81,82% от анкетираните, 16,36% отговарят „отчасти“, а негативен отговор посочват 1,82%. От разпределението на задачите в лабораторията до голяма степен се определя и ефективността на работа

Табл. 8 Спазване на правилата за безопасност на труда от медицинските лаборанти

Отговор	Брой лица	Относителен дял %
Да, винаги	91	82,72
При много голямо натоварване не спазвам всички правила	19	17,28
Не, никога	0	0,00
Общо	110	100,00

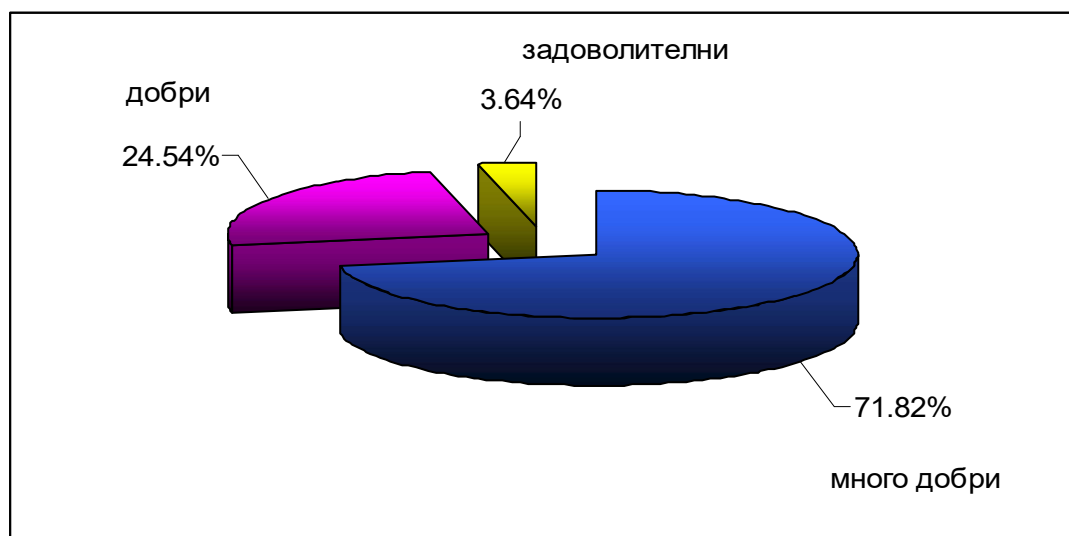
Правилата за безопасност на труда се спазват винаги от 82,72% от анкетираните медицински лаборанти. Немалък е относителният дял на тези, които посочват, че не спазват всички правила – 17,28. Отрицателни отговори

няма посочени. Дейността на медицинските лаборанти е много отговорна и е свързана с използването на биологични материали, които изискват преди всичко спазването на правилата за безопасност.

Табл. 9 Използване на лични предпазни средства от медицинските лаборанти

Отговор	Брой лица	Относителен дял %
Да, винаги използвам лични предпазни средства	107	97,28
Само понякога не използвам лични предпазни средства	3	2,72
В повечето случаи не използвам лични предпазни средства	0	0,00
Общо	110	100,00

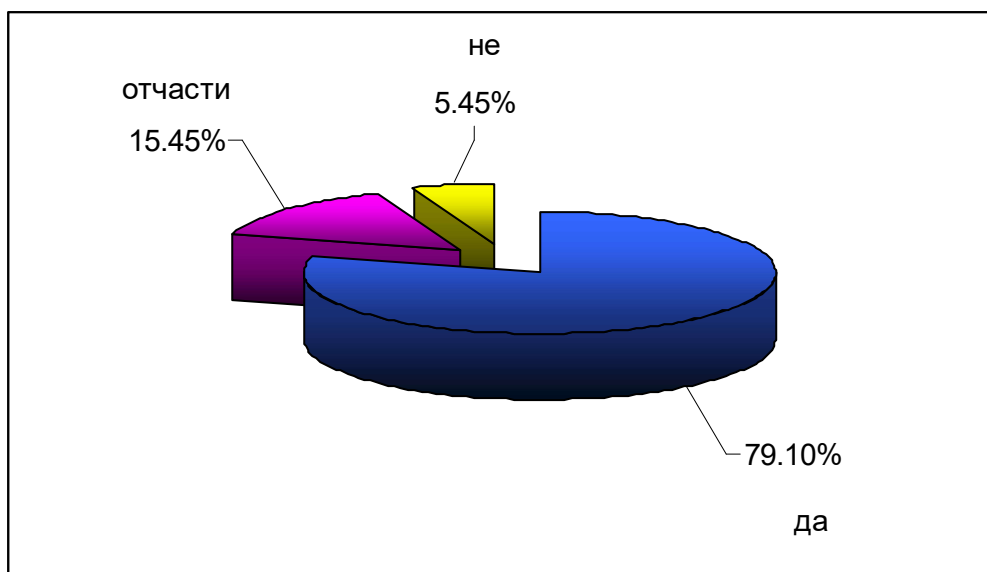
Като цяло медицинските лаборанти използват винаги лични предпазни средства, но понякога има лаборанти, които не ги използват – 2,72% от анкетираните. Упражняването на тази професия не трябва да бъде причина за нарушаване на здравето на медицинските лаборанти. Ето защо е важно да се спазват правилата, да се ползват предпазни средства и да не се нарушават въведените техники за извършване на изследванията.



фиг. 26 Оценка на колегиалните взаимоотношения между медицинските лаборанти

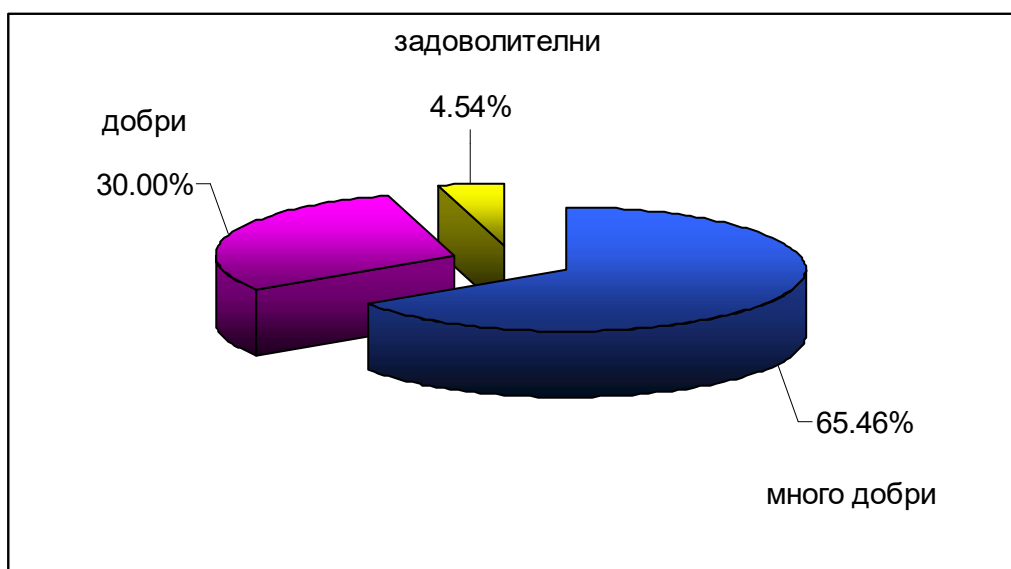
Колегиалните взаимоотношения според по-голямата част от анкетираните /71,82%/ са много добри. Около ¼ от анкетираните определят взаимоотношенията между колегите си като „добри“, а 3,64% - като „задоволителни“.

Открива се статистически значима зависимост между възрастта на медицинските лаборанти и тяхната оценка на колегиалните взаимоотношения в лабораторията ($p\ 0.001 < 0.05$).



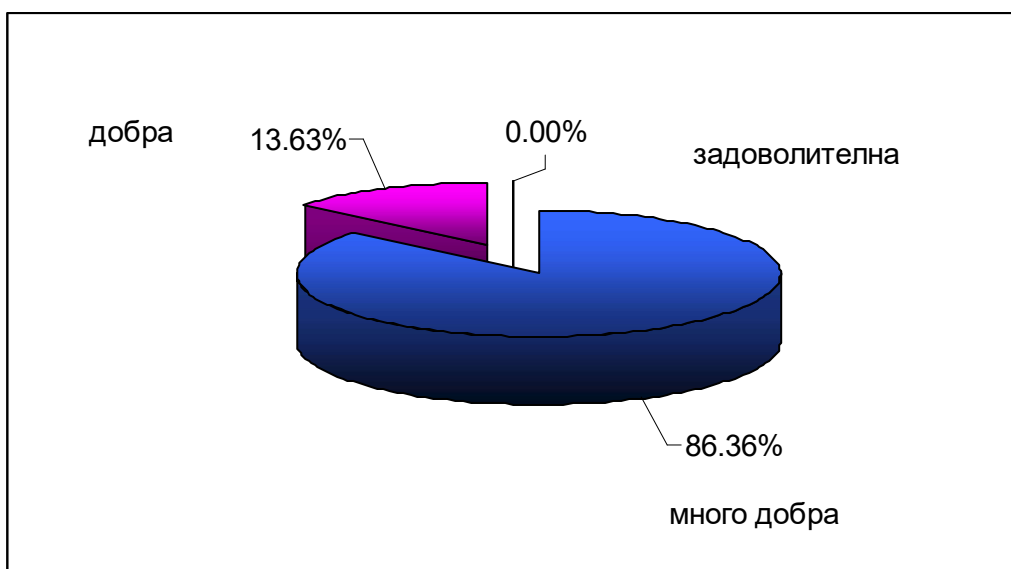
Фиг. 28 Ефективност на вътрелaborаторния контрол

Според 79,10% от анкетираните медицински лаборанти контролът, който се осъществява в лабораторията е напълно ефективен. Отговор „отчасти“ посочват 15,45% от анкетираните, а 5,45% посочват негативен отговор. Необходимо е да се търсят начини за повишаване ефективността на контрола чрез прилагане на съвременните управленски методи и средства. Контролирането на процесите и дейностите в лабораторията е основен начин за повишаване качеството на цялостната дейност



фиг. 29 Оценка на мениджърските способности на ръководителя на медицинските лаборанти

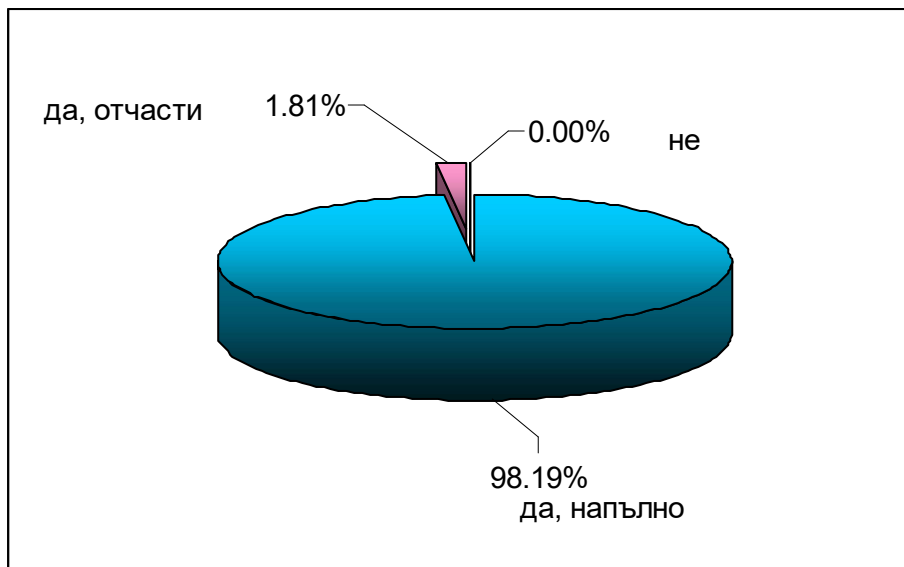
Способностите на ръководителя да извършва управленските функции в лабораторията са определени от по-голямата част – 65,46% като „много добри“. Една трета от анкетираните ги определя като „добри“, 4,54% - като „задоволителни“.



фиг. 30 Самооценка на респондентите относно компетенциите за източниците на грешки в лабораторно-диагностичния процес

Значителна част от анкетираните – 86,36% се самооценяват с „много добра“ оценка по отношение на компетенциите за източниците на грешки в лабораторно-диагностичния процес. Оценка „добра“ са посочили 13,63% от

анкетираните. Тези резултати показват, че медицинските лаборанти имат необходимите знания и компетенции, за да извършват дейността си качествено.



фиг. 31 Спазване на инструкциите за експлоатация на лабораторната апаратура от медицинските лаборанти

Дейностите на медицинските лаборанти, които са свързани с медицинската апаратура се извършват по работни инструкции и протоколи. Почти всички лаборанти отговарят положително на този въпрос и няма отрицателни отговори.

Табл. 10 Изискване на информация от пациента по отношение на неговата подготовка за изследването

Отговор	Брой лица	Относителен дял %
Да, винаги изисквам подробна информация от пациента	97	88,19
Пациентът сам ме информира за подготовката си	13	11,81
Не сме разговаряли по тази тема	0	0,00
Общо	110	100,00

По-голямата част от анкетираните посочват, че винаги изискват информация от пациента за предварителната подготовка за провеждане на

изследването – 88,19%. Останалата част от анкетираните -11,81% посочат, че пациентите сами им предоставят тази информация. Изследванията няма да бъдат правилно осъществени, ако подготовката на пациента не отговаря на изискванията.

Табл. 11 Осигуряване на физически и психически покой на пациента

Отговор	Брой лица	Относителен дял %
Да, винаги	105	95,46
Да, отчасти	5	4,54
Не, никога	0	0,00
Общо	110	100,00

Почти всички анкетираните лаборанти се стараят да осигурят на пациента физически и психически покой. Това са важни условия, за да се взема биологичен материал от пациента без създаването на допълнителен стрес и напрежение.

Табл. 12 Мнение на медицинските лаборанти относно индивидуалното отношение към пациента като фактор за качество

Отговор	Брой лица	Относителен дял %
Да, в голяма степен индивидуалното отношение към пациента е фактор за качество на услугата	86	78,19
Само в известна степен индивидуалното отношение е фактор за качество на услугата	24	21,81
Не считам, че индивидуалното отношение към пациента е фактор за качество на услугата	0	0,00
Общо	110	100,00

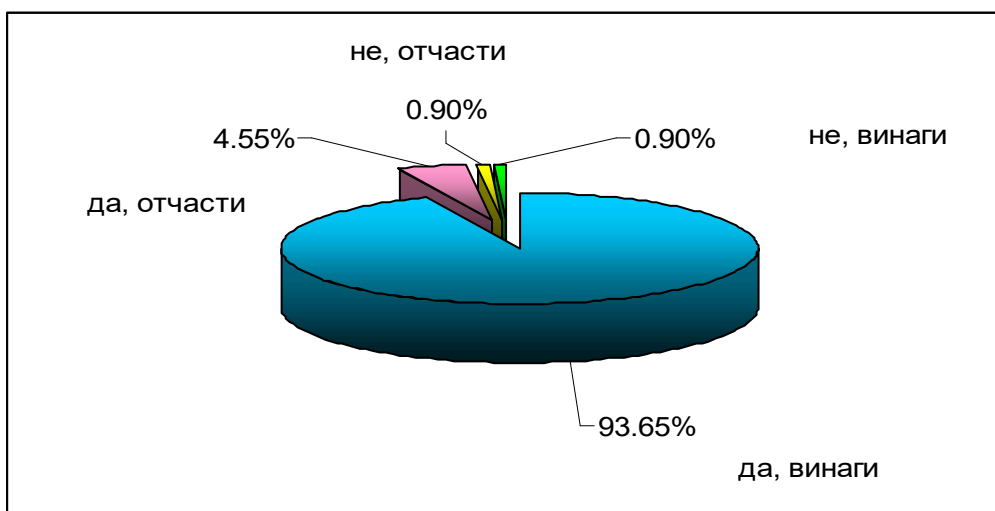
Повечето от анкетираните лаборанти изразяват мнението, че индивидуалното отношение към пациента е съществен фактор за качество на

услугата – 78,19% от анкетираниите. Около 1/5 от анкетираниите считат, че само в известна степен индивидуалното отношение към пациента има значение за качеството. Трябва обаче да се има в предвид, че удовлетвореността на пациента от обслужването е съществен показател за качество.

Табл. 13 Грижи и вниманиа за пациента след приключване на изследването

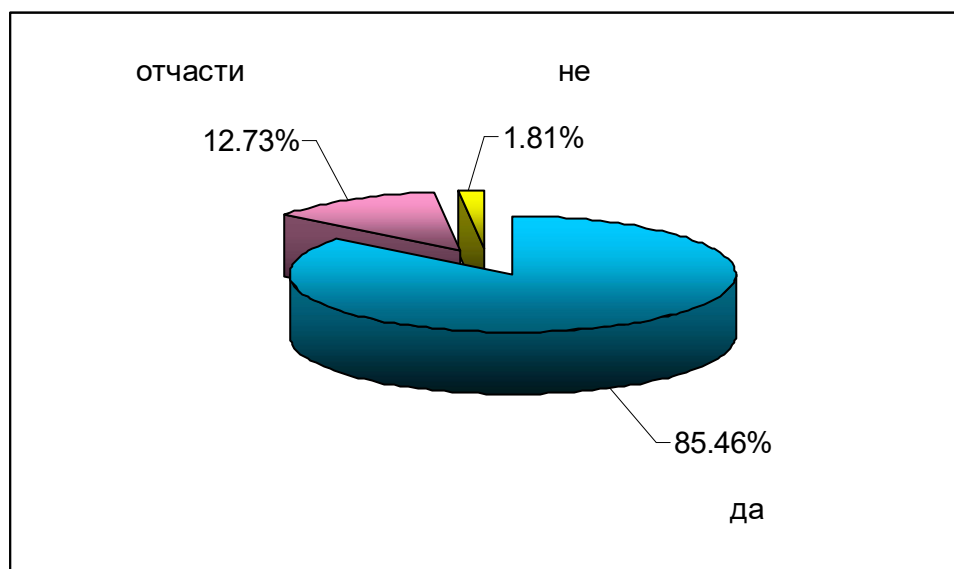
Отговор	Брой лица	Относителен дял %
Да, винаги проявявам внимание и загриженост към пациента след приключване на изследването	82	74,54
Проявявам внимание и загриженост само при пациенти, които имат нужда	28	25,46
В повечето случаи не проявявам внимание и загриженост към пациента след приключване на изследването	0	0,00
Общо	110	100,00

Винаги проявяват внимание и загриженост към пациента 74,54% от анкетираниите медицински лаборанти, а 25,46% проявяват загриженост при пациенти, които имат нужда. Вниманието и загрижеността към пациента при провеждане на лабораторните изследвания имат съществено значение за отчитане удовлетвореността на пациента.



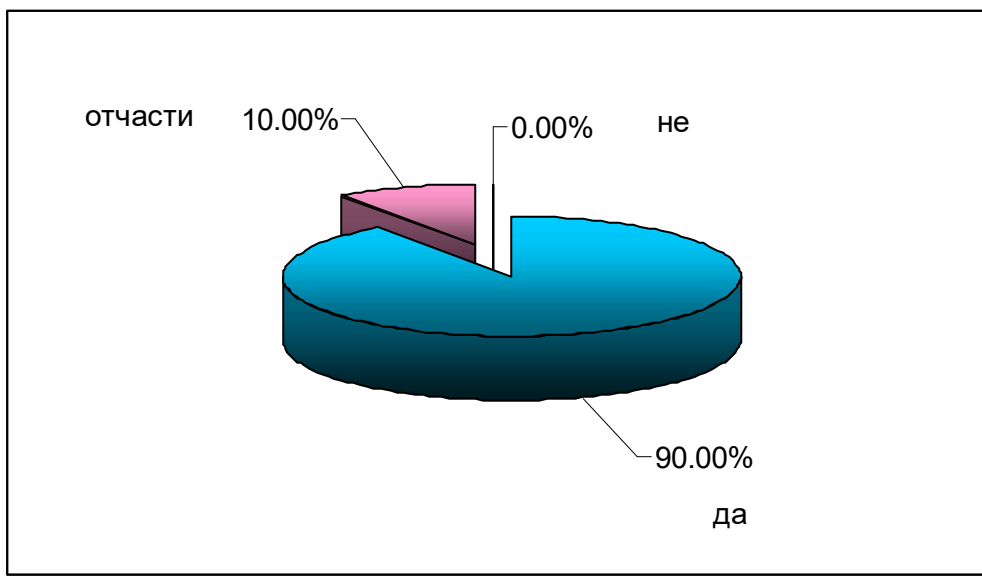
Фиг. 32 Самооценка на медицинските лаборанти по отношение спазване на алгоритъма на изследването

Почти всички анкетирувани – 93,65% посочват, че спазват алгоритъма на изследването, но трябва да се отбележи, че има макар и незначителни като относителен дял и други отговори на този въпрос.



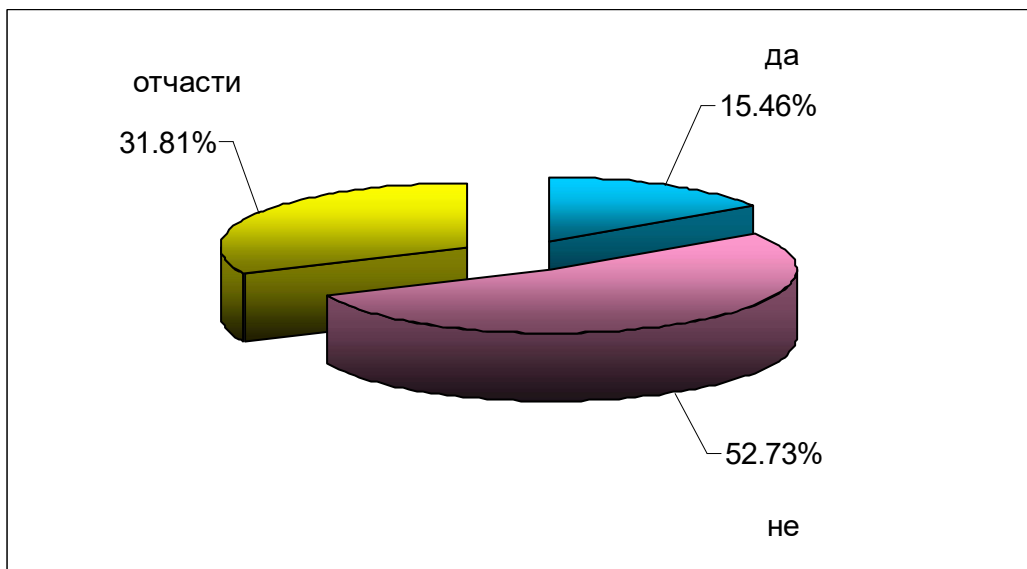
фиг. 33 Ефективност на контрола за съхраняване на биологичните материали

Контролът за съхраняване на биологичните материали е ефективен според 85,46% от анкетираните. Отговор „отчасти“ на този въпрос посочват 12,73% от анкетираните, а отрицателен отговор – 1,81%.



фиг. 34 Ефективност на организацията за регистриране и документиране в лабораторията

Почти всички анкетираните – 90,00% считат, че организацията за регистриране и документиране, създадена в медико-диагностичната лаборатория е ефективна. Отрицателни отговори няма, а отговор „отчасти“ са посочили 10,00% от анкетираните.



Фиг. 35 Натоварването и интензивността на работа отразява ли се на заплащането

Положителен отговор на въпроса за заплащането на основата на натоварването и интензивността на работа посочват само 15,46% от анкетираните. Отговор „отчасти“ посочват 31,81% от анкетираните, а

отрицателен отговор – 52,73%, които са близо половината от анкетираните медицински лаборанти.

Табл. 14 Отношение на качеството към заплащането на труда на медицинските лаборанти

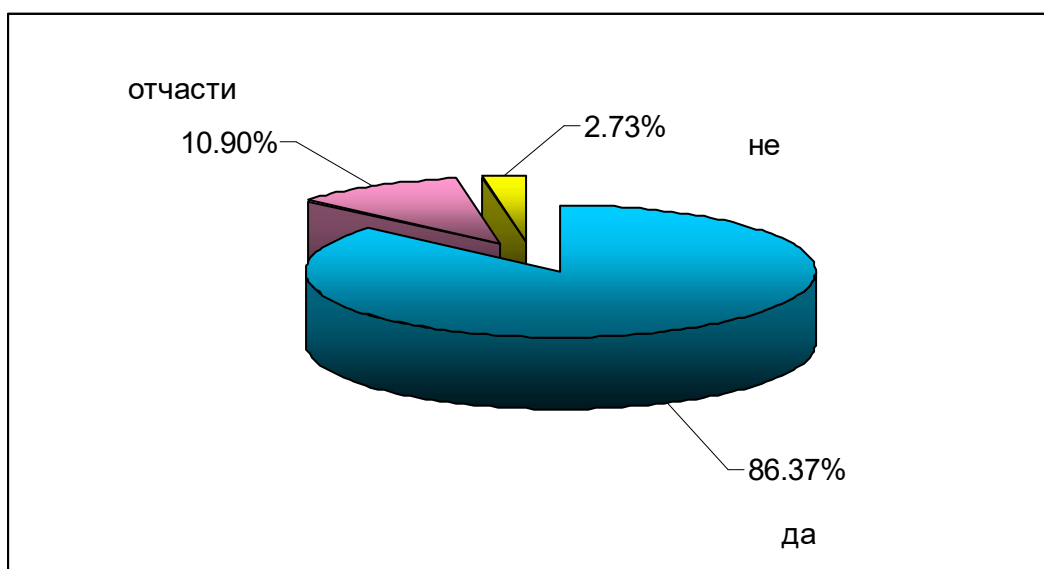
Отговор	Брой лица	Относителен дял %
Да, има отношение	0	0,00
Отчасти има отношение	28	25,46
Няма отношение	82	74,54
Общо	110	100,00

Качеството на услугите не се отразява на заплащането на медицинските лаборанти според 74,54% от анкетираните. Отговор „отчасти“ посочват 25,46%.

Табл. 15 Потребности от обучение на медицинските лаборанти по отношение на иновациите в медицинската лаборатория

Отговор	Брой лица	Относителен дял %
Непрекъснатото обучение е основа на професията	71	64,55
Необходимо е перидично обучение при промяна на апаратурата или техниките и процедурите	39	35,45
Базовото обучение е напълно достатъчно	0	0,00
Общо	110	100,00

Повече от половината от анкетираните медицински лаборанти 64,55% посочват, че непрекъснатото обучение е основа на професията. Необходимост от периодично обучение при промяна на техниките и процедурите за работа посочват 35,45%.



Фиг. 36 Обучение на медицинските лаборанти за извършване на изследванията по стандарти

По-голямата част от медицинските лаборанти са обучавани за извършване на лабораторните изследвания по стандарти – 86,37%. Отговор „отчасти“ посочват 10,90% от анкетираните, а отрицателен отговор – 2,73%.

Табл. 16 Предоставени възможности за повишаване на професионалната квалификация на медицинските лаборанти

Отговор	Брой лица	Относителен дял %
Обучавам се по предварително изработен индивидуален план за професионално развитие	77	70,00
Обучавам се по изявено от мен желание	25	22,72
Обучението и квалификацията на персонала не е в приоритетите на управлението на лабораторията	8	7,28
Общо	110	100,00

Следдипломното обучение на медицинските лаборанти се осъществява при изработването на индивидуален план за професионално развитие – 70,00%. Лаборантите, които се обучават по заявено от тях желание са 22,72%. Има една малка част – 7,28%, според които обучението и квалификацията на персонала не е в приоритетите на управлението на лабораторията.

Табл. 17 **Необходимост от методична помощ на новоназначените медицински лаборанти**

Отговор	Брой лица	Относителен дял %
Абсолютно е необходима методична помощ на новоназначените лаборанти	82	74,56
Отчасти е необходима методична помощ на новоназначените лаборанти	26	23,63
Не е необходима методична помощ	2	1,81
Общо	110	100,00

Според 74,56% от анкетиранияте е абсолютно необходимо на новоназначените лаборанти да се оказва методична помощ, за да могат да работят пълноценно. Отговор „отчасти е необходима методична помощ посочват 23,63% от анкетиранияте.

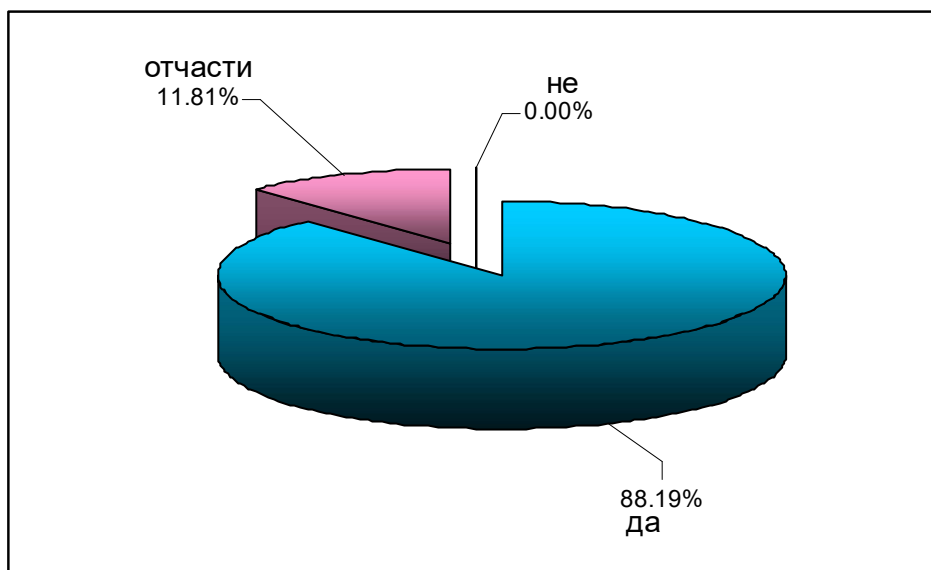
В системата на здравеопазването непрекъснато постъпват нови колеги и новозавършили студенти. Тяхното своевременно въвеждане в колектива и в специфичната дейност на лабораторията се явява ключов момент при осъществяване на качествени здравни грижи. Ударението върху обучението пада върху наставника – лице, което е завършило „Управление на здравните грижи” във Факултет „Обществено здраве” при Медицинския университет. Наставникът трябва да общува с лекота, да умее да обучава, да вдъхва доверие, да има способност да взема решения, да прилага базисните умения и принципи на работа и да помага за бързото приобщаване на новите колеги. Ясно и разбираемо следва да разяснява стилът на работа в МДЛ, защото творческата атмосфера, стимулиращия микроклимат и уважението неминуемо ще се отрази върху доброто качество на работа и ще доведе до високи резултати в професионалната дейност. Това ще е от полза за формиране и личностно развитие на новопостъпилите медицински специалисти и ще се отрази върху авторитета на здравното звено и конкурентноспособността на пазара на здравните услуги. Всички тези

изисквания ни провокираха да изработим „Наръчник на наставника на новопостъпилите медицински лаборанти в съответната МДЛ”, което ще внесе оптимизира организацията на работния процес и ще повиши качеството на здравните грижи.

Табл. 18 Препоръки на медицинските лаборанти за оптимизиране организацията на работния процес в лабораторията

Отговор	Брой лица	Относителен дял %
Въвеждане на критерии за допълнително материално стимулиране	106	96,36
Поставяне на ясни и точни задачи	2	1,82
Осигуряване на възможности за самоконтрол и въвеждане на принципите на професионалната етика	2	1,82
Общо	110	100,00

Препоръките на медицинските лаборанти по отношение на подобряване организацията на работния процес е да се въведе допълнително материално стимулиране на основата на ясни критерии.



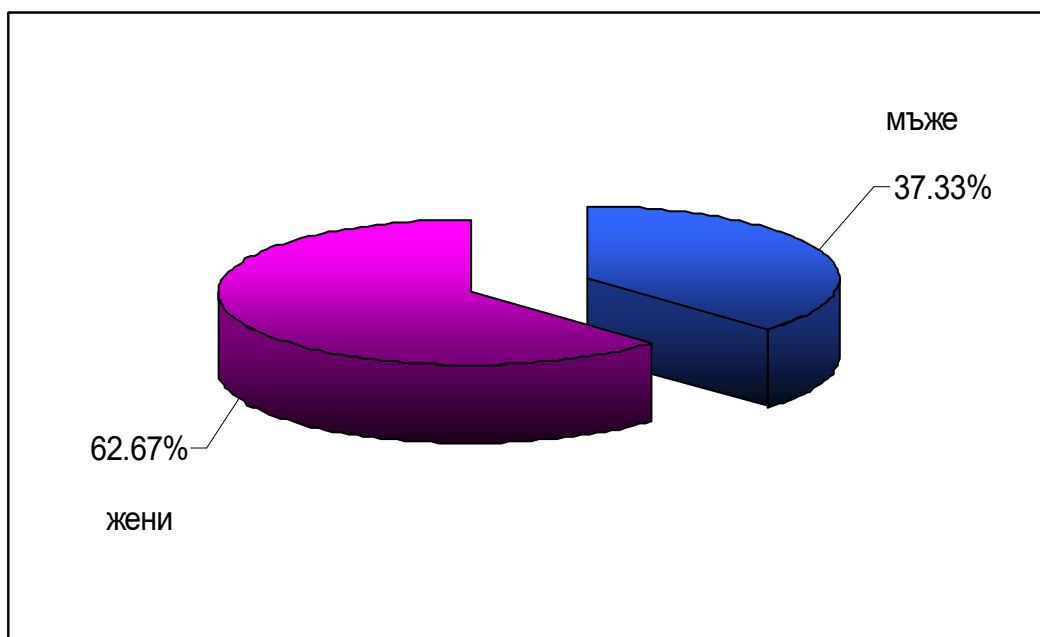
фиг. 37 Удовлетвореност на медицинските лаборанти от професионалната им реализация

Значителна част от анкетиранияте медицински лаборанти – 88,19% са удовлетворени от професионалната си реализация. Отрицателни отговори на този въпрос няма посочени. Отговор „отчасти“ посочват 11,81%.

3. Резултати от анкетното проучване на пациентите

Мнението и удовлетвореността на пациентите са важен показател за качеството на здравните услуги в медико-диагностичната лаборатория, както и за подобряване на организацията на здравните услуги. Необходимо е да се проучва мнението на пациентите, за да се разкриват проблемите и да се осъществяват промени в организацията, които да отговарят на техните потребности при провеждане на диагностични изследвания.

Медицинските лаборанти имат конкретни професионални отговорности при организиране и извършване на лабораторните изследвания. От съществено значение са комуникативните умения на лаборанта, за да осъществи приема на пациента, подготовката и вземането на материалите за изследване от пациента.

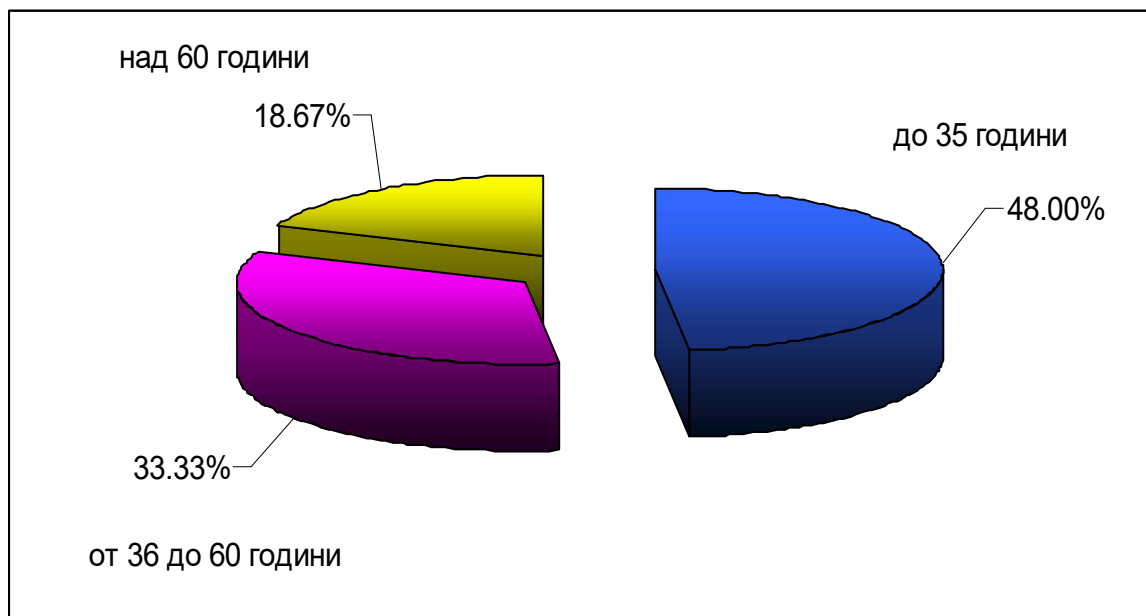


Фиг. 38 Разпределение на пациентите според пола

Относителният дял на жените е по-висок (62,67%) от този на мъжете (37,33%) при пациентите, които са включени в проучването. Потребностите

и очакванията на пациентите от качеството на обслужване в медико-диагностичната лаборатория не се влияят от пола.

Пациентите, които посещават медико-диагностичната лаборатория са от различни възрастови групи. Възрастта на включените в проучването на пациенти са представени на следващата фигура.



Фиг. 39 Разпределение на пациентите според възрастта

Най-голям е относителният дял на пациентите до 35 години – 48,00%, на второ място е групата на пациентите на възраст от 36 до 60 години – 33,33%. Пациентите над 60 години са 18,67%. Тази характеристика на възрастта на пациентите показва, че те са преди всичко млади хора в активна възраст. Изискванията на тези пациенти по отношение на качеството на услугите в медико-диагностичната лаборатория са значително по-високи.

От съществено значение е да се установят причините, поради които пациентите се насочват и избират да посетят дадена медико-диагностична лаборатория. Мнението на пациентите е представено на следващата таблица.

Табл. 19 Причини за избор на медико-диагностична лаборатория от пациентите

Отговор	Брой лица	Относителен дял %
Близкото разположение до дома на пациента	40	26,67
По препоръка на лекуващия лекар	83	55,33
По препоръка на близки и приятели	27	18,00
Общо	150	100,00

Повече от половината от анкетираните пациенти се насочват към лабораторията, която им е препоръчана от лекуващия лекар. Близо $\frac{1}{4}$ от пациентите избират лаборатория, която е близко разположена до дома им. А по-малко от $\frac{1}{5}$ са тези, които избират лабораторията препоръчана им от техни близки и приятели. Препоръката на лекаря и близкото разположение на лабораторията до дома на пациента са водещи причини, за да направи той своя избор при необходимост от извършване на лабораторни изследвания.

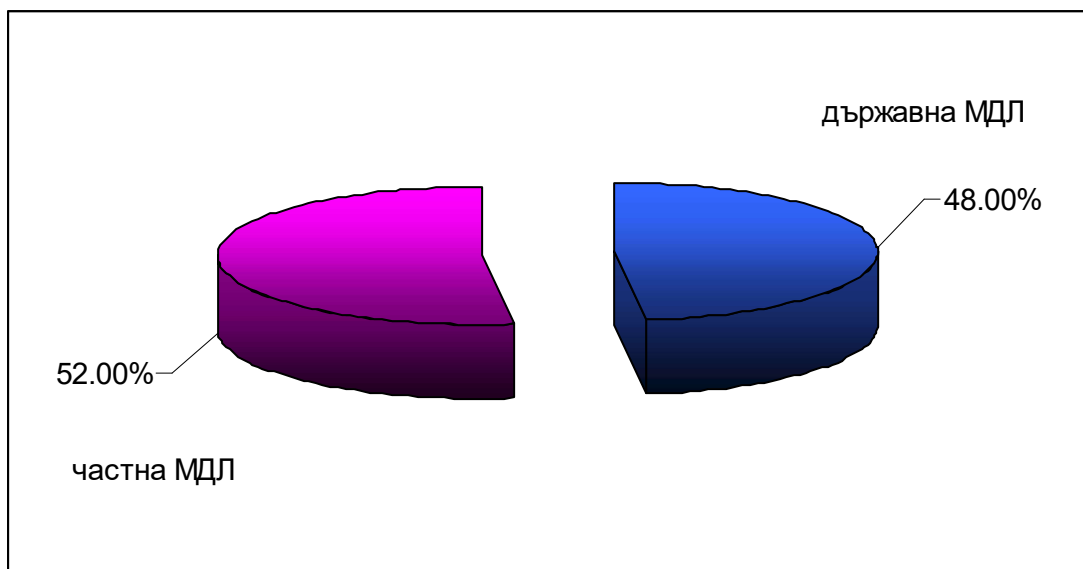
Табл. 20 Начини за информиране относно качеството в медико-диагностична лаборатория

Отговор	Брой лица	Относителен дял %
От общопрактикуващия лекар	82	54,67
От близки и приятели	28	18,67
От медиите	11	7,33
От интернет	19	19,33
Общо	150	100,00

Източник на информация за повечето пациенти при избора на медико-диагностична лаборатория е общопрактикуващия лекар – 54,67%. На второ място е относителният дял на пациентите, които се информират от интернет

– 19,33%. Също толкова – 18,67% са тези, които получават информация от свои близки и приятели. Най-нисък е относителният дял на пациентите, които се информират от медиите – 7,33%. Общопрактикуващите лекари назначават лабораторните изследвания за пациентите и е съвсем логично пациентите да се съобразяват с препоръките на лекаря. Възможностите на пациентите да се информират по интернет за услугите в здравеопазването намира приложение и при избора на лаборатория.

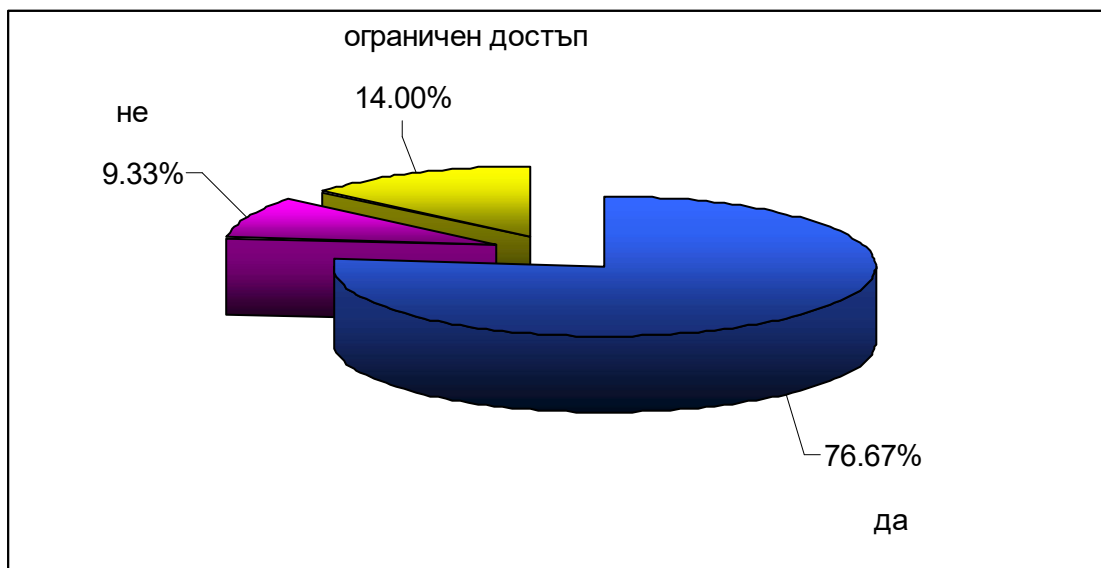
Доколко пациентите се интересуват от факта, дали лабораторията е частна или държавна, става ясно от резултатите на следващата фигура.



Фиг. 40 Разпределение на пациентите според избора на медико-диагностична лаборатория

Според получените резултати, половината от пациентите са посетили частна медико-диагностична лаборатория и почти също толкова са тези, които са обслужвани в държавна медико-диагностична лаборатория. Тези данни определено показват, че качеството на обслужване не се различава съществено според собствеността на лабораторията.

Важен показател за качество обаче е достъпът до лабораторията за хора с увреждане.



Фиг.41 Достъп в медико-диагностичната лаборатория за хора с увреждане

Значителна част от анкетираните пациенти – 76,67% посочват, че в лабораторията е осигурен достъп за хора с увреждане. Трябва все пак да се отбележи, че има и отговори „ограничен достъп” - 14,00% и 9,33% - посочват отрицателен отговор. Това означава, че все още има лаборатории, в които е невъзможно да се обслужват хора с увреждане.

От съществено значение за качествено провеждане на лабораторните изследвания е медицинския лаборант да предостави достатъчно ясна и разбираема информация на пациента по отношение на неговото поведение по време на изследването.

Табл. 21 Информирание на пациентите в хода на изследването

Отговор	Брой лица	Относителен дял %
Получих подробно обяснение на разбираем език	83	55,33
Получих само оскъдна информация за изследването	45	30,00
Не получих необходимата информация	22	14,67
Общо	150	100,00

Малко повече от половината от пациентите – 55,33% посочват, че са получили подробно обяснение за хода на изследването. Не малка част – една трета от пациентите са получили само оскъдна информация, а 14,67% „не са получили необходимата информация“. Медицинските лаборанти е необходимо да поставят акцент в работата си по отношение на общуването с пациентите, за да може пациентът да получи необходимата информация. Развиването на уменията за общуване с пациентите е част от професионалното развитие на всички професионалисти по здравни грижи, което изисква представяне на информацията по начин, който да бъде разбираем и ясен за всеки един пациент независимо от неговото образование и култура. В тази връзка е важно да посочим и мястото на емпатията при комуникацията и общуването между пациентите и медицинските лаборанти.

Табл. 22 Информирание на пациентите за ценоразписа в медико-диагностичната лаборатория

Отговор	Брой лица	Относителен дял %
Получих подробно обяснение	105	70,00
Получих само оскъдна информация за изследването	25	16,67
Не получих необходимата информация	20	13,33
Общо	150	100,00

Значителна част от анкетираните пациенти посочват, че са получили подробно обяснение за заплащането на услугите в лабораторията. Има известна част от анкетираните, които посочват, че са получили оскъдна информация – 16,67% и такива, които не са получили необходимата информация – 13,33%.

Табл. 23 Изисквания от медицинския лаборант за спазените изисквания при изследването /хранене, прием на алкохол, тютюнопушене и др./

Отговор	Брой лица	Относителен дял %
Изисквана беше информация от медицинския лаборант	108	72,00
Аз информирах лаборанта за подготовката за изследването	32	21,33
Не бях попитан за подготовката за изследването	10	6,67
Общо	150	100,00

Медицинските лаборанти като цяло са изискали от повечето пациенти информация относно спазването на изискванията, за да може да се проведе назначеното на пациента изследване. Подготовката на пациента е важно условие за правилното провеждане на лабораторните изследвания.

Табл. 24 Мнение на пациентите относно организацията на работа в медико-диагностичната лаборатория

Отговор	Брой лица	Относителен дял %
Организацията е отлична – обслужват се бързо голям брой пациенти	123	82,00
Нарушава се организацията и се налага пациентите да чака дълго време	15	10,00
Организацията е лоша и пациентите се обслужват много бавно	12	8,00
Общо	150	100,00

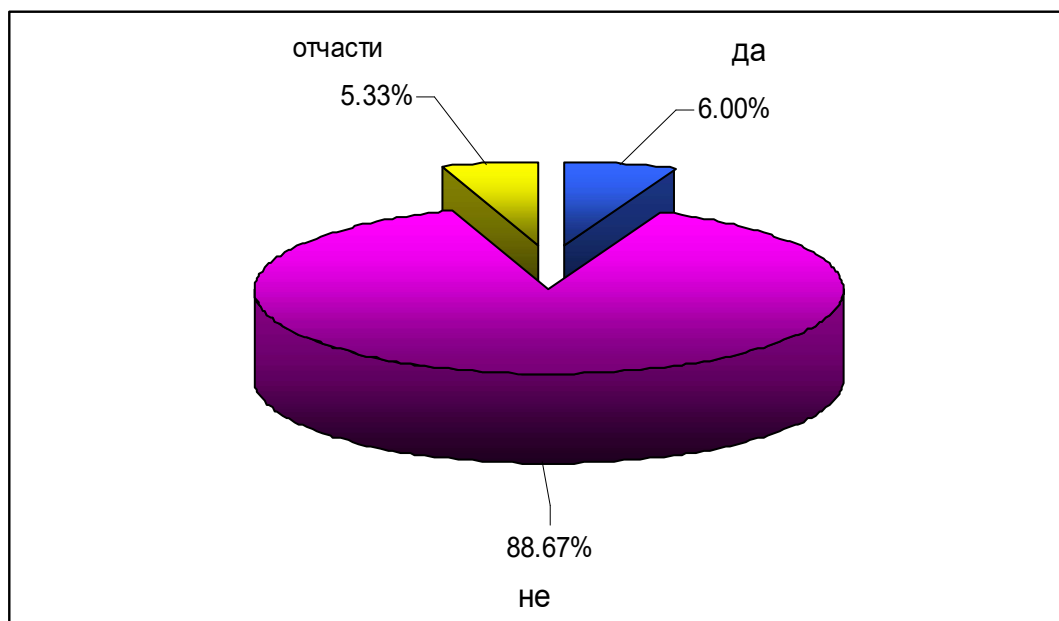
Мнението на пациентите по отношение на организацията на работа в медико-диагностичната лаборатория е положително – 82,00% отговарят, че организацията е отлична и се обслужват бързо голям брой пациенти. Само 10,00% от анкетираните посочват, че при създадената организация се налага да се чака дълго време. Пациентите, които определят организацията като лоша са 8,00%. Тези резултати все пак показват необходимостта от

подобряване на организацията, за да може пациентите да не се налага да чакат дълго време.

Табл. 25 Мнение на пациентите относно защитата от предаване на инфекции по кръвен път

Отговор	Брой лица	Относителен дял %
Да, напълно съм сигурен в защитата от предаване на инфекции по кръвен път	54	36,00
Отчасти съм сигурен в защитата от предаване на инфекции по кръвен път	49	32,67
Не съм сигурен в защитата от предаване на инфекции по кръвен път	29	19,33
Не мога да преценя	18	12,00
Общо	150	100,00

Вземането на биологични материали за изследване от пациентите е рискова дейност, като отговорността на медицинския лаборант се отнася и до строгото спазване на правилата за асептика и антисептика, за да се осигури превенция от внасянето на инфекция по кръвен път. Получените данни от отговорите на пациентите показват, че пациентите не са достатъчно информирани по тези проблеми и дори не могат да преценят дали е осигурена тяхната защита. При предоставянето на информация на пациента медицинският лаборант е необходимо да го информира относно процедурите за превенция на инфекциите предавани по кръвен път.



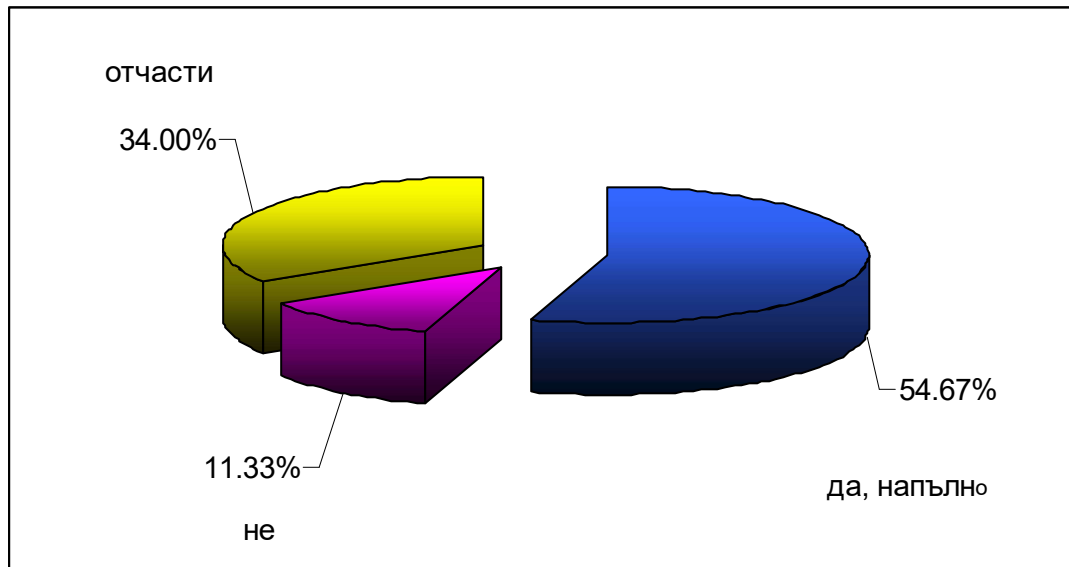
Фиг. 42 Некоректно отношение от страна на медицинския лаборант /поради пол, религия, етнос, политическа ориентация или др./

По отношение на некоректното отношение на медицинския лаборант към пациента, почти всички анкетирани посочват негативен отговор – 88,67%. Трябва обаче да се обърне внимание на другите отговори, които са значително с по-нисък относителен дял – „отчасти” - 5,33% и „да” -6,00%. Необходимо е медицинските лаборанти да бъдат обучавани по отношение на професионално поведение и отношение към пациентите, за да се постигне още по-нисък относителен дял на положителните отговори.

Табл. 26 Мнение на пациентите относно комуникативните умения на медицинския лаборант

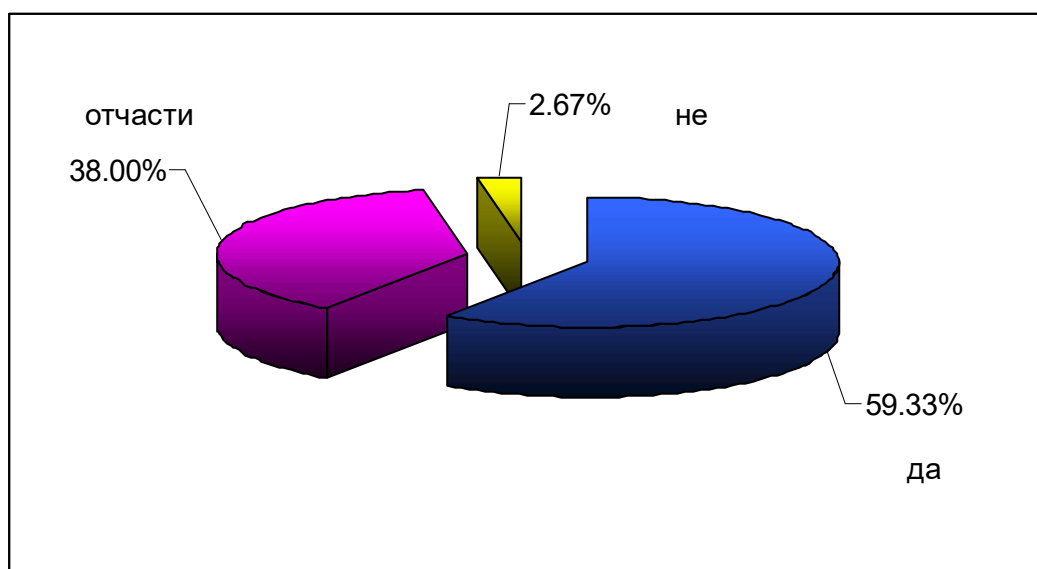
Отговор	Брой лица	Относителен дял %
Напълно професионални – създава спокойствие и доверие	112	74,67
Механично поведение – с напрежение	35	23,33
Липса на комуникация	3	2,00
Общо	150	100,00

Според 74,67% от анкетираниите пациенти, медицинският лаборант проявява професионални комуникативни умения и създава спокойствие и доверие при провеждане на лабораторните изследвания. Близко 1/5 от анкетираниите посочват, че медицинският лаборант има механично поведение и създава условия на напрежение. Отговор „липса на комуникация” посочват 2,00% от анкетираниите.



Фиг. 43 Изграждане на доверие между медицинския лаборант и пациента по време на изследването

Изграждането на доверие между пациента и медицинските специалисти е важно условие за качеството на медицинското обслужване. Половината от анкетираниите пациенти – 54,67% посочват отговор „да, напълно”, отговор „отчасти” посочват 34,00%, а отрицателен отговор – 11,33%. Определено има необходимост от развиване на професионалните компетенции на медицинските лаборанти, за да се постигне по-високо ниво на доверие между пациента и медицинска лаборант.



Фиг.44 Проявени внимание и грижи от медицинския лаборант по време на изследването

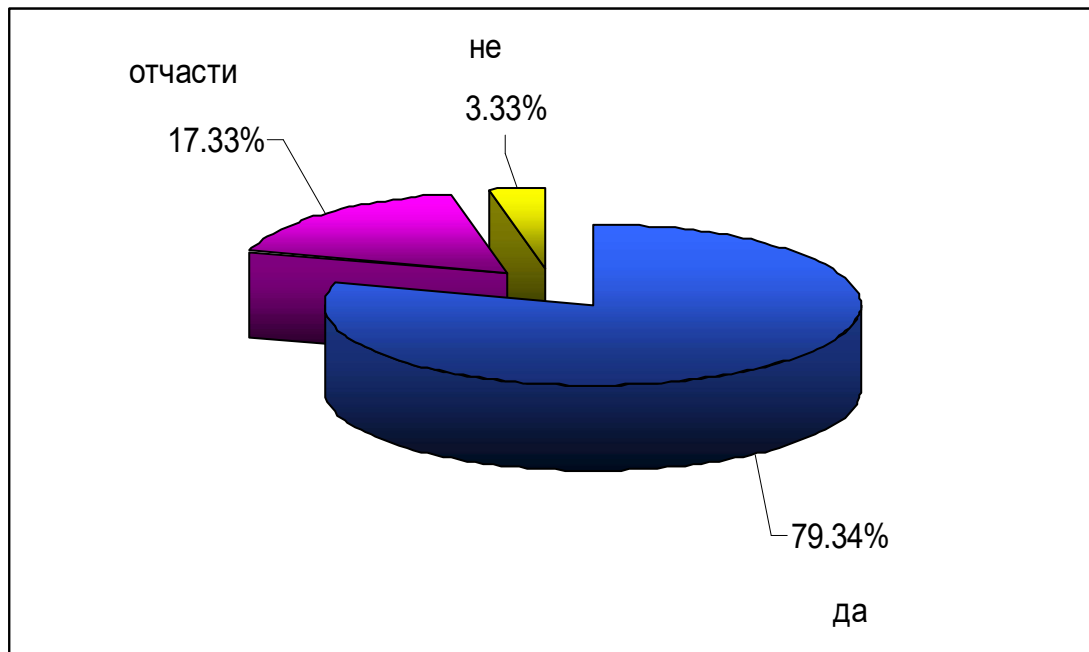
По отношение на проявеното внимание от страна на медицинския лаборант към пациента, анкетиранияте пациенти, които отговарят положително са 59,33%. Отговор „отчасти” са посочили 38,00%, а отрицателен отговор – 2,67%.

Табл. 27 Значение на индивидуалното отношение към всеки пациент като фактор за качество

Отговор	Брой лица	Относителен дял %
Да, в голяма степен	121	80,67
Отчасти	16	10,67
Няма отношение	6	4,00
Не мога да преценя	7	4,66
Общо	150	100,00

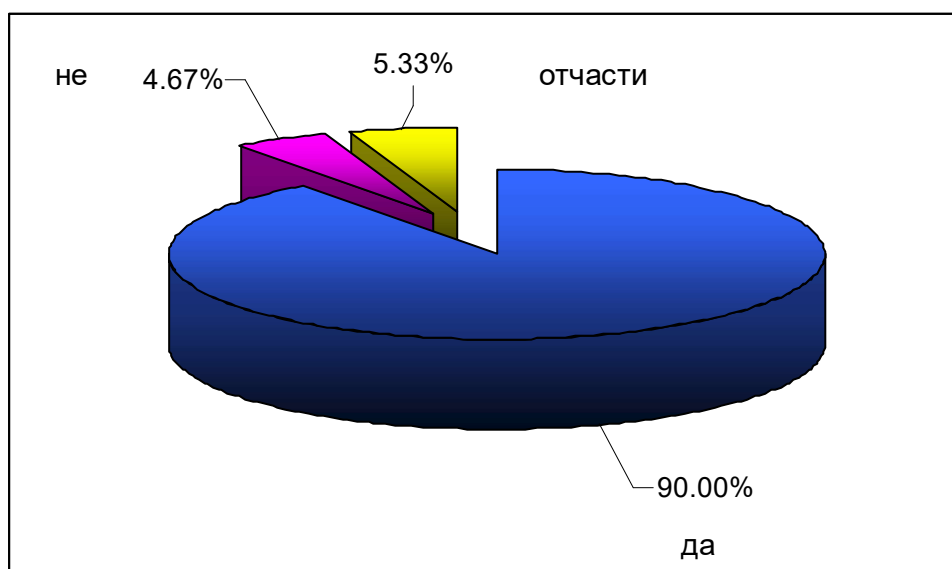
Според значителна част от пациентите, медицинските лаборанти е необходимо да проявяват отношение, основаващо се на индивидуалните потребности на всеки пациент. Вниманието и грижите са важни елементи за качеството на услугите в здравеопазването. Качеството на здравните грижи

включва преди всичко внимание насочено към здравословните проблеми на пациента, но е от голямо значение да се проследяват показателите за удовлетвореността на пациента от цялостното обслужване.



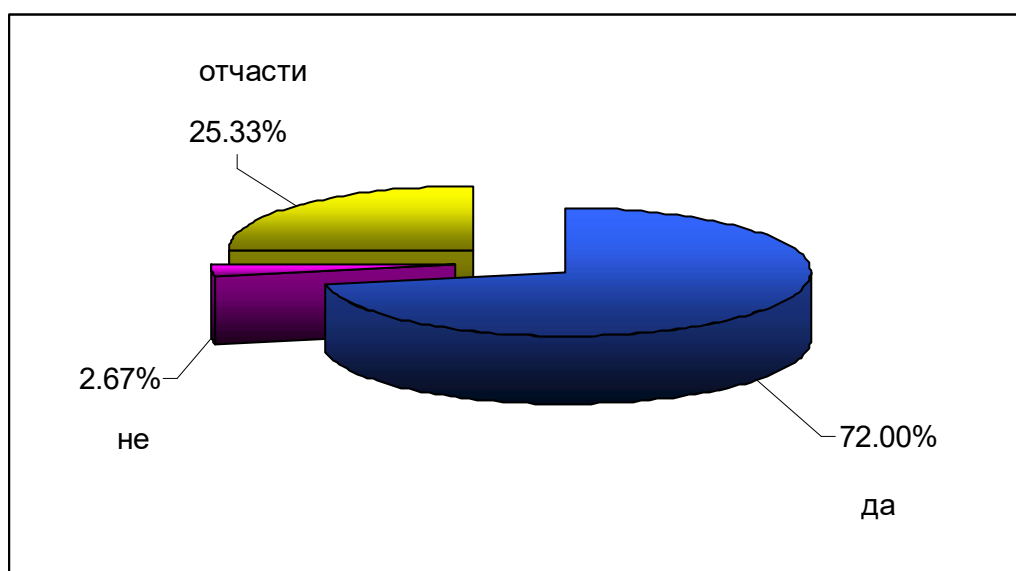
Фиг. 45 Удовлетвореност на пациентите от начина за получаване на резултатите от изследванията

Пациентите като цяло са удовлетворени от начина за получаване на резултатите от изследванията. Положителен отговор на този въпрос посочват 79,34% от анкетиранияте, отговор „отчасти“ – 17,33%, а негативен отговор – 3,33%. През последните години с навлизането на компютърните технологии на пациентите се предоставя възможност да получават резултати от изследванията веднага след като бъдат въведени в информационната система. Има пациенти, които не могат да се справят със съвременните технологии и предпочитат да получават изследванията си от съответната лаборатория. Така че удовлетвореността на пациентите като цяло показва необходимостта от своевременно въвеждане на новите технологии при провеждане на лабораторните изследвания.



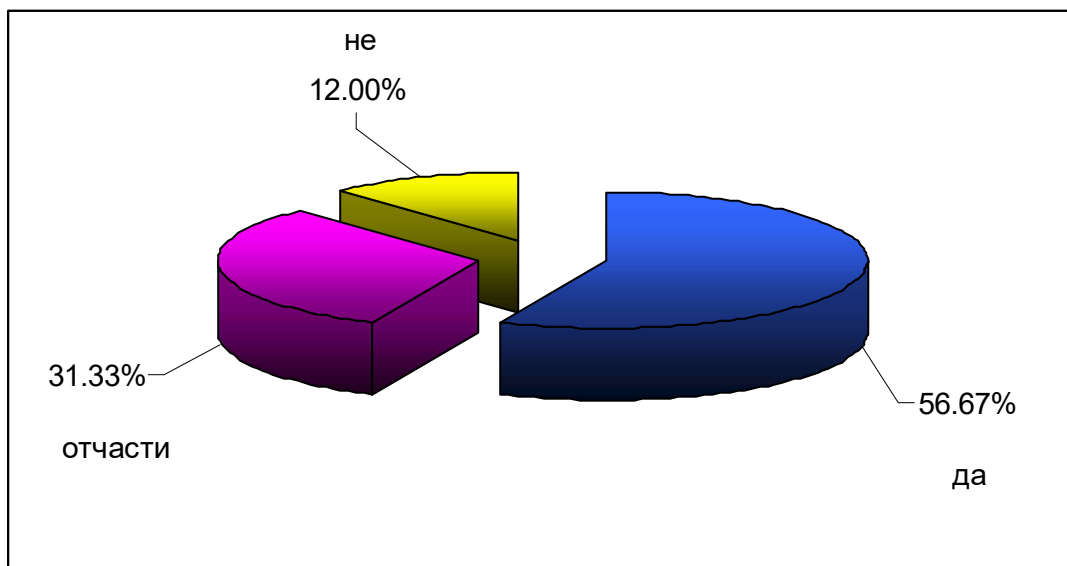
Фиг. 46 Удовлетвореност на пациентите от сроковете за получаване на резултатите от изследванията

Почти всички анкетирани пациенти 90,00% отговарят положително на тази въпрос. Отговор „отчасти“ е посочен от 5,33%, а отрицателен отговор – от 4,67%. Пациентите имат възможност да получат своите резултати веднага след тяхното въвеждане в информационната система.



Фиг.47 Удовлетвореност на пациентите от хигиената в лабораторията

Значителна част от анкетирани пациенти са удовлетворени от хигиената в лабораторията, отрицателен отговор са посочили едва 2,67%. Не са малко обаче пациентите, които посочват отговор „отчасти“ – 25,33%.



Фиг. 48 Удовлетвореност на пациентите от спазването на техните права

Пациентите, които са удовлетворени от спазването на техните права от медицинските лаборанти са 56,67%. Отговор „отчасти“ посочват 31,33% от анкетираните, а отрицателно отговарят 12,00%. Тези резултати показват необходимостта от поставяне на акцент при информирането на пациента за неговите права в медико-диагностичната лаборатория.

Табл. 28 Удовлетвореност на пациентите от извършените медицински манипулации в лабораторията

Отговор	Брой лица	Относителен дял %
Напълно удовлетворен	87	58,00
Отчасти удовлетворен	51	34,00
Неудовлетворен	12	8,00
Общо	150	100,00

Пациентите, които посочват, че са напълно удовлетворени от извършените медицински манипулации в лабораторията са 58,00%, тези които са отчасти удовлетворени са 34,00%, а неудовлетворените са 8,00%.

От значение е да се проучи мнението на пациентите относно възможностите, които те имат при неудовлетвореност от услугите в медико-диагностичната лаборатория.

Табл. 29 Поведение на пациентите при неудовлетвореност от качеството на обслужване в лабораторията

Отговор	Брой лица	Относителен дял %
Ще замълча и ще разчитам на чувството за отговорност на медицинския лаборант	31	20,67
Ще подам жалба или сигнал до съответното лечебно заведение	36	24,00
Няма да ползвам услугите на тази лаборатория	83	55,33
Общо	150	100,00

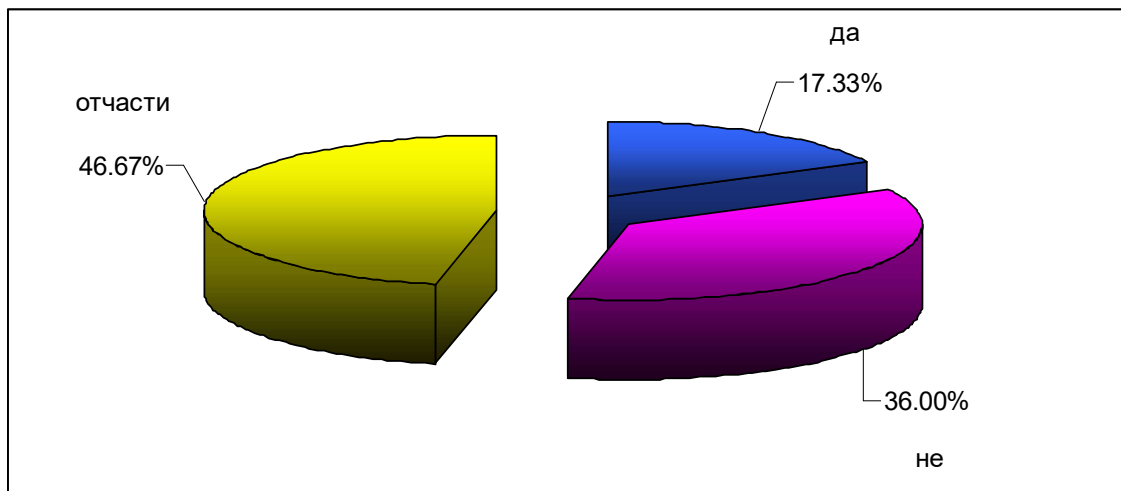
Повече от половината от пациентите – 55,33% посочват, че няма да ползват услугите на тази лаборатория след като не са удовлетворени. Жалба и сигнал за неудовлетвореността си от услугите в лабораторията ще подадат само 24,00%, а 20,67% ще замълчат и ще разчитат на чувството за отговорност на медицинския лаборант.

Табл. 30 Мнение на пациентите за подобряване организацията на услугите в лабораторията

Отговор	Брой лица	Относителен дял %
Постоянен контрол от външни организации	25	16,67
Постоянен вътрешен контрол	38	25,33
Самоконтрол и професионална отговорност	78	52,00
Не мога да преценя	9	6,00
Общо	150	100,00

Според пациентите организацията на работа в лабораторията може да бъде подобрена чрез самоконтрол и професионална отговорност от страна на медицинския лаборант – 52,00%. Пациентите, които предлагат въвеждане на

постоянен вътрешен контрол са 25,33%, а постоянен външен контрол – 16,67%.



фиг. 49 Информираност на пациентите по отношение на управлението на биологичните отпадъци в лабораторията

Пациентите са преди всичко „отчасти” информирани за управлението на биологичните отпадъци в лабораторията – 46,67%. Положителен отговор на този въпрос посочват 17,33%, а отрицателен отговор – 36,00%. Необходимо е медицинските лаборанти да разработят информационни материали и да отделят специално внимание на пациентите, за да ги информират относно биологичните отпадъци и създадената организация за тяхното съхранение и унищожаване.

Табл. 31 Информираност на пациентите по отношение на управлението на биологичните отпадъци и опазването на околната среда

Отговор	Брой лица	Относителен дял %
Напълно съм информиран	124	82,68
Не съм информиран	16	10,66
Не мога да преценя	10	6,66
Общо	150	100,00

Резултатите от този въпрос показват, че пациентите имат информация за връзката на биологичните отпадъци и опазването на околната среда. Отрицателен отговор са посочили 10,66% от анкетираните, а 6,66% не могат да преценят.

Табл. 32 Желание на пациентите да ползват отново услугите на лабораторията

Отговор	Брой лица	Относителен дял %
Да, със сигурност	103	68,67
Колебая се и ще си помисля	38	25,33
Не, никога	2	1,33
Не мога да преценя	7	4,67
Общо	150	100,00

Пациентите, които имат желание да ползват отново услугите на лабораторията са малко повече от половината – 68,67%. Тези, които се колебаят са близо $\frac{1}{4}$ от анкетираните, а тези които отговарят категорично отрицателно са само 1,33%.

Табл. 33 Желание на пациентите да препоръчат лабораторията на свои близки

Отговор	Брой лица	Относителен дял %
Да, разбира се	98	65,34
Може би, но не съм напълно сигурен	36	24,00
Не, никога	2	1,33
Не мога да отговоря	14	9,33
Общо	150	100,00

Резултатите на този въпрос са почти идентични с предходния. Положителните отговори са значително повече, а негативните са незначителни.

ГЛАВА III. Заключение, Изводи, Препоръки, Приноси

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Получените резултати определено показват, че всеки, който е поел пътя на хуманна професия, каквато е грижата за опазване на човешкото здраве и живот е призван да овладява не само знания и умения в своята професионална област, но и да развива умения за полагане на качествени здравни грижи.

Тъй като професията медицински лаборант предлага непрекъснати контакти от най-различни социални, етнически и културни групи, качеството на здравните грижи се явява задължителен елемент от нейната обща професионална подготовка.

Като една от най-големите групи от здравни специалисти, работещи в различни здравни заведения, медицинският лаборант е ключов ресурс за осъществяване на наложените се здравни реформи. Последните тенденции са насочени към правилното управление на биологичните отпадъци в МДЛ.

Повишаването на информираността по въпросите на управление на отпадъци от лечебните заведения чрез организиране на семинари за обучение на персонала във всички лечебни заведения и прилагане на стриктен контрол върху дейността на лицата, извършващи дейности по събиране, съхранение, транспортиране и обезвреждане на опасни отпадъци от лечебните заведения, в т.ч. на спазването на изискванията за документиране и докладване следва да гарантира прилагане на високи стандарти за опазване на здравето на хората и околната среда и изпълнение на целите, поставени в НПУДО, т.е. прекратяване на депонирането на инфекциозни и други опасни отпадъци, намаляване на риска от разпространение на инфекциозни болести; повишаване на техническите и експлоатационни изисквания към съоръженията за третиране на отпадъците, с цел намаляване на отпадъчните емисии в атмосферата. Екологосъобразното третиране на биологични

отпадъци се явява важен фактор за повишаване качеството на здравните грижи в МДЛ.

Потребността от професионална адаптация е свързана с осъществяване на професионалните цели, удовлетвореност от работата и желание за растеж в професията. Факторите, които обуславят тази адаптация са обективни – равнището на полученото образование и професионална подготовка, значимостта на професията, условията на труд, възнаграждения и морални стимули. Съществуват и субективни фактори, които търсим в личностната характеристика, жизнен и професионални планове, ценностна система, особености на характера и други. Най-пълна възможност за адаптация на професията имаме тогава, когато е налице самооценка, близка до реалните възможности на личността. Това води до положителна мотивация и дава възможност за по-лесно преодоляване на трудностите, с които е изпълнено ежедневието и професионалната трудова среда. Поддържа се и интерес към професията.

Написаното до тук показва, че МДЛ са част от здравната система и стоят на най-предните позиции в превенцията и лечението на хората. Специалистите „медицински лаборанти” са един от основните фактори за качеството на общественото здраве. Затова си зададохме въпроса: „Как се осъществяват тези здравни грижи” и качеството като оценител на тези грижи „как се проявява в човешките взаимоотношения (медицински специалист – пациент), материалната база и финансовите аспекти?”. Това е сфера, в която учените все още не са разгледали обстойно. Това ни провокира да направим анализ на качеството на здравните грижи в МДЛ в хода на цялостния работен процес.

В заключение следва да отбележим, че опитът, който придобихме в хода на работа по настоящия труд ни убеди, че осигуряването, поддържането и непрекъснатото подобряване на качеството на здравните услуги може да се постигне чрез цялостно усъвършенстване на дейността на МДЛ във всичките ѝ аспекти.

ИЗВОДИ

1. Качеството на здравните грижи в медико-диагностичната лаборатория зависи от цялостната организация на работа, която включва всички процедури в преданалитичния, аналитичния и следаналитичен етап на клинично-лабораторните изследвания.
2. Съвременното университетско обучение на студентите от специалност „медицински лаборант“ се осъществява в Медицински колеж и включва достатъчно по обем и качество теоретично и практическо обучение.
3. Организацията в медико-диагностичната лаборатория е добре структурирана и ефективна, което позволява качествени здравни услуги за пациентите при извършване на назначените изследвания.
4. Медицинските лаборанти притежават необходимата подготовка и професионална квалификация за осъществяване на дейностите в медико-диагностична лаборатория в съответствие с нормативните изисквания.
5. Системата за качество в МДЛ подлежи на измерване и оценка. Това е свързано с въведените и утвърдени стандарти в медицинската практика, както и наличието на възможности за одит и контрол чрез дефинирани параметри.
6. Основно изискване за ефективността на здравните грижи и подобряване на удовлетвореността на пациентите е стриктното спазване на законовите нормативни изисквания и прилагането на съвременните тенденции в развитието на технологиите и използваната апаратура.
7. Необходимо е да се разработят и приложат актуални програми за следдипломно обучение на медицинските лаборанти за повишаване на информираността им в областта на съвременното екологосъобразно управление на биологичните отпадъци.

8. Пациентите са удовлетворени от качеството на здравните грижи, които им се предлагат в МДЛ, но е препоръчително да се постави акцент върху общуването с пациенти и правата на пациента.
9. Промените в системата на здравеопазването до голяма степен се определят както от националната, така и от световната политика в областта на здравните грижи. Бъдещето на МДЛ ще зависи от нивото на „качество“ на здравните грижи и изключителната роля на медицинските лаборанти при предлагането на качествени здравни услуги.

ПРЕПОРЪКИ

Към Българската асоциация на професионалистите по здравни грижи:

1. Да се разработят и приложат програми, насочени към повишаване на професионалните умения на медицинските лаборанти при съобразяване със световните постижения в областта на здравеопазването.
2. Да се провеждат семинари, свързани с професионалната комуникация и общуване с пациенти, лекари, колеги и останалия персонал в МДЛ.
3. Да се организират обучения за екологичните изисквания при управлението на биологичните отпадъци в МДЛ.
4. Мотото „Учене през целия живот”, свързано с непрекъснатата модернизация на апаратура, реактиви и консумативи да бъде акцент на професионалната реализация.

Към Медицинските университети в страната:

1. Да се разработят проекти за изследване на качеството на здравните грижи в областта на медико-лабораторните изследвания.
2. Да се провеждат работни срещи между студенти, медицински лаборанти, преподаватели от МК и работодатели в МДЛ за отразяване качеството на обучението и резултатите от практическата им дейност.
3. Да се изработи „етичен кодекс”, свързан със специфичността на работата в МДЛ и всякакви форми на дискриминация.
4. Да се поддържа официална WEB-страница, отразяваща информация за функционирането на професионалното направление „медицински лаборант”.

Към Лечебните заведения:

1. Да се провеждат информационни кампании за правата на пациентите при извършване на медико-лабораторните изследвания.

2. При кандидатстване за работа в МДЛ да се изисква от медицинския лаборант официален сертификат за компютърна грамотност.
3. Да се осъществява регулярно обучение на медицинските лаборанти с цел въвеждане на нови методики и показатели в лабораторните изследвания, свързани с новите заболявания.
4. Да се изгради „база данни” за извършената аналитична дейност и свързаните с това разходи – апаратура, реактиви и консумативи, което ще осигури по-голяма ефективност и качество на здравните грижи.
5. Предвид, че акредитацията е законен инструмент за обективна информация за стандартите за качеството на медицинските услуги, да се изработи стратегия за постигане на ниво за преминаване към акредитация на всяка МДЛ.
6. В МДЛ да се въведе „отчетна книга”, съдържаща данни за екологосъобразното управление на биологичните отпадъци.
7. Да се анализира характеристиката за качеството на здравните грижи, насочена към мобилност и адаптивност, съобразно европейските и световни стандарти за конкурентноспособността на работещите в МДЛ в условията на пазарното стопанство.
8. Да се поддържа постоянно добро ниво на информационните технологии в МДЛ, предвид че те дават добри административни, аналитични, комуникационни и интерпретативни възможности.

ПРИНОСИ

С теоретично-познавателен характер:

- Направен е задълбочен анализ на потребността от оптимизацията на управлението и организацията в МДЛ за постигане на качествени здравни грижи.
- Обоснована е ролята на МДЛ и медицинските лаборанти за създаване на екологосъобразна работна среда на съвременната медицинска практика.
- Определя приоритетите в стратегията на общественото здраве по отношение опазването на околната среда и качеството на съвременното здравеопазване.

С практико-приложен характер:

- Изработва за клиничната практика наръчник на наставника за въвеждане в работния процес на новопостъпили медицински лаборанти с цел повишаване на качеството на предлаганите здравни грижи.
- Разработва програма за свободно-избираема дисциплина: „Основни практики за третиране на биологичните отпадъци от лечебните заведения“ на студентите от специалност „Медицински лаборант“.
- Предлага провеждане на регулярни семинари и работни срещи между клинични лекари, лекари от различни специалности и медицински лаборанти за качествената подготовка на пациента при провеждане на клиничното изследване.

ИЗПОЛЗВАНИ СЪКРАЩЕНИЯ

- БАПЗГ** – Българска асоциация на професионалистите по здравни грижи
- БКЛ** – Българска клинична лаборатория
- БЛС** – Български лекарски съюз
- БФКЛ** – Балканска Федерация по клинична лаборатория
- ВЛКК** – вътрелабораторен качествен контрол
- ВОК** – външна оценка по качеството
- ЕС** – Европейски съюз
- ИСУЛ** – Институт за специализация и усъвършенстване на лекарите
- МДЛ** – Медико-диагностична лаборатория
- МК** – Медицински колеж
- МНЗ** – Министерство на народното здраве
- НПУДО** – Национална програма за управление на дейностите по отпадъци
- ПУДООС** – Предприятие за управление на дейностите по опазване на околната среда
- РМНД** – Републикански научно-медицински дружества
- СЗО** – Световна здравна организация
- DEPA** – Датска агенция по опазване на околната среда
- IFSS** – Световна Федерация по клинична химия
- ISO** – Международен стандарт
- ISO/FDIS** – Ръководство за одит на системи за управление на качеството и околната среда

ПУБЛИКАЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С

ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

1. **Георгиева В.**, Иванова, Е., Специфика на обучението при формиране на професионалната компетентност на студентите от специалност „Медицински лаборант” в Медицински университет, Медицински колеж „Йорданка Филаретова” – София, Тридесет и трета научно-технологична сесия Контакт 2014 г. – 27 юни 2014 г., София.
2. **Георгиева В.**, Иванова, Е., Стоицев, В., Качество на здравните грижи – основен елемент при обучението на студентите от специалност „Медицински лаборант” в Медицински университет, Медицински колеж „Йорданка Филаретова” – София, Тридесет и четвърта научно-технологична сесия Контакт 2014 г. – 30 октомври 2014 г., София.
3. Македонска, Н., **Георгиева, В.**, Стоицев, В., Мотивация за учебна дейност, Тридесет и пета научно-технологична сесия Контакт 2015 г. – 26 юни 2015 г., София.
4. **Георгиева В.**, Македонска, Н., Стоицев, В., Управление на медицинските отпадъци от лечебните заведения – ключов елемент към качеството на здравните грижи, Тридесет и пета научно-технологична сесия Контакт 2015 г. – 26 юни 2015 г., София.
5. **Георгиева В.**, Иванова, Е., Стандартизацията като измерител на качеството в здравеопазването, Тридесет и седма научно-технологична сесия Контакт 2016 г. – 24 юни 2016 г., София.
6. **Georgieva, V.** Nature of healthcare and the place of the laboratory technician as a healthcare professional in the medical diagnostic laboratory, Международен медицински журнал „MEDICUS” (№ 2 (20), март), 2018 г.