

Швейцарцы довольны уровнем медицинского обслуживания | The Swiss are satisfied with the level of medical care

Author: Азамат Рахимов, [Берн](#) , 30.03.2015.



(© Keystone)

К этому выводу пришли исследователи, изучившие работу госпиталей по всей стране.

|
This is the major conclusion made by the researchers who explored the work of hospitals all over the country.

The Swiss are satisfied with the level of medical care

Уже третий год подряд Национальная ассоциация по развитию госпиталей и клиник (ANQ) проводит [масштабное исследование](#), главная цель которого – оценить качество медицинских услуг, оказываемых пациентам в Швейцарии. Чтобы получить максимально объективные результаты, сотрудники ANQ провели опрос 35 тыс человек, обращавшихся в прошлом году в отделения скорой помощи. Средняя оценка, которой пациенты наградили больницы, колеблется в районе 9 баллов при максимуме 10.

Исследователи также решили включить в фокусную группу детей, а также заодно опросить и их родителей. Это решение было особенно важным, поскольку на их примере удалось оценить уровень коммуникативных способностей персонала, ведь подробно и ясно изложенная информация сказывается на психологическом состоянии пациентов и их близких. Родители обычно придают особое значение тому, как врачи объясняют им, что именно происходит с их ребенком.

Примечательно, что наиболее критично настроены родители детей в возрасте до двух лет: по их оценкам, качество обслуживания оставляет желать лучшего, поэтому они удостоили больницы 8,1 баллов. Зато родители детей постарше, кажется, почти всем довольны. Исследование не уточняет, связана ли эта разница с недостаточным уровнем квалификации педиатров, работающих с младенцами, или с резко обостренными чувствами молодых родителей, которые обращают внимание на малейшие недочеты в работе медперсонала.

Ключевые вопросы анкеты касались в первую очередь качества оказанных медицинских услуг, быстроты постановки диагноза и применения адекватных методов лечения. С последним пунктом проблем не возникло: абсолютное большинство полученных результатов указывают на почти полную степень удовлетворенности полученным лечением.

Еще один важный раздел касался этики и уважения. Для исследователей было важно выяснить, каков баланс между вежливым обращением и качеством медицинских услуг. Состояние больного зависит не только от того, пропишут ли ему верное лечение, но и от того, как к с ним будет обращаться медперсонал, говорится в отчете. Если человек чувствует себя некомфортно и не в состоянии довериться лечащим врачам, то это может привести к конфликтам и непониманию, что в итоге скажется на здоровье пациента.

И в этой части вопросов швейцарцы также показали довольно высокие цифры. Почти 90% пациентов обращались за повторными консультациями к врачам, которые их принимали в скорой помощи. Однако эти цифры верны только для взрослых пациентов. Как и ожидалось, родители младенцев предпочитают узнавать мнение максимально возможного числа врачей, а потому обращаются в несколько клиник.

Нельзя не отметить, что клиники, согласившиеся принять участие в исследовании, могут сравнить свои оценки с другими больницами. Подобный подход позволяет создать атмосферу здоровой конкуренции, а также помогает больницам задуматься о возможностях обмена опытом, говорится в отчете. Исследователи подчеркивают, что опрошенные ими пациенты получали медпомощь в 192 клиниках, следовательно, по полученным данным можно составить довольно точное представление о том, как

сами швейцарцы относятся к своим больницам.

Конечно, среди ответов, полученных от пациентов, были и резко негативные отзывы, однако ANQ ориентируется на среднестатистические цифры, потому они не были отражены в отчете. В исследовании ничего не говорится о пациентах-иностранцах. Если у вас был общения со швейцарскими врачами, поделитесь им с нами: интересно сравнить ваши впечатления с мнениями местных жителей.

[больницы в швейцарии](#)

Статьи по теме

[Швейцарии нужны врачи-полиглоты](#)

[Швейцарские врачи не терпят критики?](#)

Source URL: <http://www.nashagazeta.ch/node/19333>