

Refleksje nad rozwojem wiejskich ośrodków zdrowia w Polsce

Reflections on the development of rural health centers in Poland

BOGUMIŁA KABATA ^{1/}, MACIEJ J. MARCINKOWSKI ^{2/}, JERZY T. MARCINKOWSKI ^{3/}

^{1/} NZOZ Ośrodek Zdrowia w Wójcinie

^{2/} Katedra i Zakład Medycyny Sądowej Uniwersytetu Medycznego im. Karola Marcinkowskiego w Poznaniu

^{3/} Katedra Medycyny Społecznej Uniwersytetu Medycznego im. Karola Marcinkowskiego w Poznaniu

W ostatnim okresie obserwuje się dynamiczny rozwój ośrodków zdrowia w Polsce, które coraz częściej mają nowoczesną architekturę, dobrą lokalizację, bogate wyposażenie w sprzęt diagnostyczny i fizykoterapeutyczny, łatwą komunikację z pacjentami poprzez telefon i Internet. W działalności tych ośrodków istotne znaczenie ma nie tylko wysoki poziom fachowej kadry medycznej, ale także prawidłowe relacje pacjent-lekarz, pacjent-personel medyczny, co chroni przed składaniem skarg pacjentów przeciwko lekarzom i ośrodkom zdrowia. Intensywnie rozwijają się e-usługi – obejmując także ośrodki zdrowia. Na zakończenie artykułu przedstawiono refleksje wieloletniego kierownika wiejskiego ośrodka zdrowia o warunkach koniecznych do osiągnięcia sukcesu w obszarze medycyny wiejskiej.

Słowa kluczowe: wiejski ośrodek zdrowia, relacje pacjent-lekarz, e-usługi, Internet, medycyna wiejska

In recent years there has been observed a dynamic development of health centers in Poland, with an increasingly modern architectural design, good location, extensive facilities for diagnostic and physiotherapy equipment, capability of communication with patients via telephone and the Internet. Within the activities of these centers not only the high professional level of medical staff is important, but also the proper doctor-patient relationship, patient-medical staff relationship, which prevent complaints against doctors and health centers. E-services have been developing intensively – with the participation of the health centers. At the closure the article presents the reflections of a long-term rural health center manager on the conditions necessary for success in the field of rural medicine.

Key words: rural health center, doctor-patient relationships, e-services, Internet, rural medicine

© Hygeia Public Health 2012, 47(4): 509-511

www.h-ph.pl

Nadano: 19.11.2012

Zakwalifikowano do druku: 26.12.2012

Adres do korespondencji / Address for correspondence

Lek. med. Bogumiła Kabata
NZOZ Ośrodek Zdrowia Wójcin
Wójcin 63, 88-324 Jeziora Wielkie
tel. 52 3187-324, www.osrodekwojcin.pl, e-mail: bgabinet@op.pl

W ostatnim okresie obserwuje się dynamiczny rozwój ośrodków zdrowia w Polsce. Spełniają one nie tylko wymagania, jakim powinny odpowiadać pomieszczenia i urządzenia podmiotu wykonującego działalność leczniczą [1], ale coraz częściej mają ambitną i nowoczesną architekturę. Zyskuje przez to wieś, kiedy pojawia się na niej architektura modernistyczna nawiązująca do lokalnego kolorytu. Umiejętne operowanie skalą architektury oraz detalem sprawia, że realizacja tych ośrodków zdrowia jest nowoczesna, ale jednocześnie swojska.

Istnieją strony internetowe ze zdjęciami nowoczesnych ośrodków zdrowia, jak i tych w tradycyjnym stylu. Na tychże stronach coraz częściej są zapewnienia, że lekarze dostępni są bez kolejek, liczny jest zespół specjalistów, nowoczesna aparatura diagnostyczna, darmowa fizykoterapia bez ograniczeń, rejestracja przez Internet, miła atmosfera i życzliwe podejście do pacjenta. Pacjenci entuzjastycznie przyjmują te

korzystne przemiany, kiedy w ich pobliżu powstają supernowoczesne ośrodki zdrowia, dzięki czemu nie będą musieli tak często jeździć do odległych centrów medycznych zlokalizowanych w dużych miastach. Warto też zauważyć, że wzrost zainteresowania usługami medycznymi powoduje nawet to, że niektóre ośrodki zdrowia trzeba rozbudowywać, a wpływa na to szereg czynników, w tym zlokalizowane w ośrodku lub w jego pobliżu poradnie specjalistyczne (dermatologiczne, neurologiczne, ginekologiczne i inne), apteka, gabinet stomatologiczny i parking (szczególnie duży i bezpłatny dla pacjentów ośrodka).

Wiele ośrodków zdrowia, dzięki pomocy finansowej gminy, kupiło nowoczesny sprzęt diagnostyczny (np. aparat USG, sprzęt do badania tętna płodu) i sprzęt fizykoterapeutyczny. Dzięki temu lekarze bezpośrednio na miejscu mogą wykonywać pacjentom badania diagnostyczne.

W centrach medyczno-usługowych ważna jest też możliwość łatwego i szybkiego dokonania zapisów na wizyty drogą telefoniczną oraz przez Internet.

Oczywiście szczególnie ważna jest tutaj fachowa kadra medyczna – dlatego tak istotne są rozstrzygnięcia konkursów na stanowisko kierownika ośrodka zdrowia [2].

O tym, jak ważne znaczenie mają właściwe relacje lekarz-pacjent oraz pacjent-lekarz, można się przekonać czytając liczne wypowiedzi pacjentów na forach internetowych. Oto niektóre z nich zaczerpnięte z Forum Społecznego „Powrót do życia” (moderator Beata Peszko) [3].

- „Jak wiele zależy od lekarza i jego odpowiedniego podejścia do pacjenta wiedzą ci, którzy z takim lekarzem mają regularny kontakt. Do takiej osoby chętnie idziemy i mamy do niej pełne zaufanie. Takiej osoby słuchamy i nie boimy się zadawać jej ważnych dla nas pytań. Niestety, niewielu ma takie szczęście i wielu jest niezadowolonych.”
- „Dostępność lekarza, szczególnie w sytuacji pogorszenia stanu zdrowia, w przypadku rzutu choroby, odgrywa bardzo ważną rolę. Długie czekanie na termin u lekarza nie może mieć miejsca. W takiej sytuacji kontakt z lekarzem musi być możliwy jak najszybciej.”
- „Profesjonalizm ze strony lekarza, a z drugiej strony komunikatywność, z jednoczesnym operowaniem zrozumiałą dla pacjenta nomenklaturą, są bardzo ważne. Będąc u lekarza musimy uzyskać odpowiedź na ważne pytania dotyczące naszego stanu zdrowia i zrozumieć otrzymane wyjaśnienia. Nasz poziom inteligencji nie ma z tym nic wspólnego, gdyż tylko nieliczni z nas mają kontakt zawodowy z medycyną.”
- „Właściwe podejście lekarza ma także wpływ na stan naszego zdrowia.”
- „Chory i cierpiący pacjent nie może być traktowany jako symulant tylko dlatego, że lekarz nie wie jaka może być przyczyna jego ‘dziwnego’ stanu zdrowia.”
- „Lekarze mają coraz mniej czasu dla pacjentów. Często po takiej błyskawicznej wizycie zastanawiamy się o co zapomnieliśmy zapytać i czy nasz stan zdrowia polepszył się, czy też pogorszył.”

Warto też przy tej okazji, aby lekarze zapoznali się z „cechami dobrego lekarza”, jakie są wymagane w opinii pacjentów. Oto jeden z przykładów zaczerpnięty z Internetu [4]:

- umiejętność zrozumienia cierpienia i potrzeb pacjenta
- służenie mu po przez posiadaną wiedzę w zmniejszeniu jego cierpienia fizycznego, a tym samym w poprawie stanu zdrowia

- umiejętność słuchania pacjenta i komunikowania z nim w sposób przystępny i zrozumiały dla pacjenta
- koncentrowanie się na pomocy mającej na celu poprawę stanu zdrowia pacjenta
- traktowanie pacjenta jako pełnoprawnego człowieka mającego problemy zdrowotne, a nie przede wszystkim jako źródła dochodu.

Zachęca się tu także pacjentów do dyskusji, stawiając im następujące pytania [5]:

- Jak Waszym zdaniem powinna wyglądać prawidłowa relacja pacjenta i specjalisty?
- Jakie pojawiają się bariery w kontakcie?
- Co przeszkadza w nawiązaniu właściwego kontaktu i jak to przezwyciężyć?
- Jak powinna wyglądać prawidłowa komunikacja na linii pacjent-specjalista?
- Jakie problemy się pojawiają w takiej relacji?
- Jak wpływają one na przebieg i wynik leczenia?
- Jak powszechny jest brak współpracy?
- Jakie są Wasze oczekiwania odnośnie specjalisty?
- Czy stosujecie się do zaleceń?

Piśmiennictwo na ten temat jest obszerne [np. 6], a prawidłowe relacje pomiędzy lekarzem i pacjentem stanowią także ochronę przed składaniem skarg na lekarzy [7-10].

W ochronie zdrowia intensywnie rozwijają się również e-usługi. Na przykład dnia 28.06.2011 Sejmik Województwa Zachodniopomorskiego jednogłośnie przegłosował uchwałę numer VII/84/11 w sprawie przyjęcia informacji pod nazwą „Kierunki rozwoju e-Usług w ochronie zdrowia w Województwie Zachodniopomorskim na lata 2011-2020” [11].

Szybko rozwijają się zatem i kompleksowe oprogramowania do prowadzenia gabinetu lekarskiego, które w największym zakresie pokrywają jego potrzeby organizacyjne oraz znacznie ułatwiają pracę, automatyzując szereg biurokratycznych procesów zachodzących podczas codziennego prowadzenia placówki, np. „Platforma i Gabinet” [12]. Przykładowo portal „Facebook” zamieszcza promocje dla lekarzy i ośrodków zdrowia dotyczące połączenia reklam na „Facebook-u” i prowadzenia strony z elementami public relations [13].

Na zakończenie tych rozważań przedstawiamy refleksje pierwszej autorki niniejszego artykułu, dotyczące NZOZ Ośrodka Zdrowia w Wójcinie [14].

„Ośrodek Zdrowia w Wójcinie istnieje od wielu lat. Pierwotnie, w latach 60. XX wieku, w Ośrodku mieściła się również Izba Porodowa. Gdy w 1975 roku objęłam kierownictwo w tymże Ośrodku, zajmował on piętro w tzw. pałacu, budynku powstałym w latach 20. XX wieku. Około 5 lat temu, kiedy budynek ten już pilnie wymagał kapitalnego remontu oraz przystosowa-

nia go do potrzeb ludzi niepełnosprawnych, dyrekcja ZOZ niestety nie była zainteresowana utrzymaniem ośrodka, a przede wszystkim wydaniem pieniędzy na remont, zwłaszcza, że sytuacja właścicielska nie była uregulowana. Wówczas to chcąc utrzymać ciągłość opieki lekarskiej nad ludźmi, za których czułam się odpowiedzialna lecząc ich przez 32 lata, wybudowałam z własnych środków materialnych Ośrodek Zdrowia. Funkcjonuje on od 2008 roku. Gdy powstawał, nikt nie miał wątpliwości jaką będzie miał nazwę przy rejestracji – przecież od niepamiętnych czasów pacjenci chodzili do „ośrodka zdrowia” i najczęściej w skrócie mówili, że idą do „Ośrodka”. Aktualnie pracuję jako jedyny lekarz wśród tej ludności od prawie 38 lat. Myślę, że takimi posunięciami, jak nazwa ośrodka, jego wystrój, pracujący tam personel, zacieśnia się związek między lekarzem a pacjentem. Pacjent w swojej przychodni musi czuć się dobrze, „swojsko”. Dlatego ważne jest aby wystrój tego ośrodka nie odstraszał swoją nowoczesnością, techniką. Pacjent powinien czuć się w nim jak w domu. Jest to bardzo ważne, szczególnie na wsi. Nie zapominajmy, że ludzie ci nie mają specjalnie dużego wyboru swojego lekarza. W jakiś sposób jesteśmy na siebie skazani, a to powoduje, że lekarz czuje się jeszcze bardziej odpowiedzialny za swoich pacjentów.

W okolicy nie ma kina, teatru, czy innych placówek kulturalno-rozrywkowych. W Wójcinie – oprócz Ośrodka Zdrowia – jest tu jeszcze szkoła, kościół, kilka sklepów spożywczych, bar i remiza Ochotniczej Straży Pożarnej. Dlatego też cenne są wspólne imprezy organizowane przez Ośrodek Zdrowia, jak np. „Dzień Dziecka” z konkursem rysunkowym i nagrodami dla dzieci. Rysunki wykonane w „Dniu Dziecka” zdobią ściany poczekalni i gabinetów Ośrodka przez kilka miesięcy i są podziwiane przez wszystkich pacjentów. Stało się tradycją, że w „Dniu Świętego Mikołaja”, wszystkie dzieci otrzymują od swego lekarza paczki ze słodyczami. Jest to też promocja Ośrodka, gdyż cukierki jak i paczki są oznaczone znakiem firmowym – logo Ośrodka. W związku z tym, że zapewniam opiekę medyczną we współpracy wraz z Wodnym Ochotniczym Pogotowiem Ratunkowym w Wójcinie (do którego należę od przeszło 20 lat), to wspólne imprezy odbywają się nie tylko w Ośrodku, ale też nad jeziorem w czasie uroczystości św. Jana (noc świętojańska) oraz w Przyjezierzu w okresie lata przy okazji imprez sportów wodnych. Zawsze chciałam by pacjenci kojarzyli lekarza i Ośrodek jako „nasz lekarz” i „nasz Ośrodek Zdrowia” i myślę, że mi się to udało.”

Piśmiennictwo / References

1. Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 26 czerwca 2012 r. w sprawie szczegółowych wymagań, jakim powinny odpowiadać pomieszczenia i urządzenia podmiotu wykonującego działalność leczniczą. Dz.U. z 29 czerwca 2012, poz. 739.
2. Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 6 lutego 2012 r. w sprawie sposobu przeprowadzania konkursu na niektóre stanowiska kierownicze w podmiocie leczniczym niebędącym przedsiębiorcą. Dz.U. z 2012, poz. 182.
3. Peszko B. Forum Społeczne „Powrót do życia”. <http://www.zdrowie.itrivial.pl>
4. Cechy dobrego lekarza. <http://www.zdrowie.itrivial.pl>
5. Właściwa relacja pacjent-specjalista. <http://www.nerwica.com>.
6. Tyszkiewicz-Bandur M, Kozińska B. Relacja lekarz-pacjent w kontekście teorii przywiązania. *Ann Acad Med Stetin* 2009, 55, 2: 90-98.
7. Maciejewski S, Marcinkowski JT. Geneza i losy skarg przeciwko lekarzom w świetle materiałów Okręgowego Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Wielkopolskiej Izby Lekarskiej. *Archeus* 2002, 3: 55-104.
8. Marcinkowski JT, Kaczmarek T, Jakubowski K, Maciejewski S. Śmierć w skargach do okręgowego rzecznika odpowiedzialności zawodowej. [w:] *W drodze do brzegu życia*. Krajewska-Kułak E, Nyklewicz W, Łukaszuk C (red.). AM, Białystok 2007 T. 3, 435-444.
9. Marcinkowski JT, Stachowska M, Maciejewski S. Priorytetowe znacznie umiejętności komunikowania się z pacjentem w praktyce lekarskiej. *Probl Hig* 2003, 82: 126-127.
10. Jakubowski K. Skargi przeciwko lekarzom denty stom jako problem społeczny. Rozprawa doktorska. UM, Poznań 2009.
11. Kierunki rozwoju e-Uслуг w ochronie zdrowia w Województwie Zachodniopomorskim na lata 2011-2020. <http://www.wz.wzp.pl/wz/p-r-m-a-12801/aktualnosci.htm>
12. „Platforma iGabinet”. <http://igabinet.pl>
13. Facebook public relations. <http://epr.pl>
14. NZOZ Ośrodek Zdrowia w Wójcinie. <http://www.osrodekwojcin.pl>