

УДК 614.253.2

DOI 10.24412/2312-2935-2023-3-771-780

НЕКОТОРЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА ВРАЧЕЙ КЛИНИКИ ЭСТЕТИЧЕСКОЙ МЕДИЦИНЫ

Н.В. Каткова, А.Н. Дуйсембаева, Е.Л. Борщук

*ФГБОУ ВО «Оренбургский государственный медицинский университет» Минздрава России,
г. Оренбург*

Актуальность. Косметология в Республике Казахстан является одной из быстро развивающейся медицинских отраслей. Проблемы обеспечения качества и безопасности медицинских вмешательств по данному виду деятельности остаются актуальными. Медицинские кадры как основная часть ресурсов обеспечивают результат и эффективность работы. Для повышения качества оказания медицинских услуг необходимо учитывать удовлетворенность не только пациентов, но и медицинского персонала.

Цель: изучить мнение врачей косметологического профиля об особенностях трудового процесса на примере косметологической клиники.

Материалы и методы: для изучения мнения врачей об особенностях трудового процесса был проведен социологический опрос в виде анкетирования 25 врачей, работающих в клинике врачебной косметологии и пластической хирургии SamalBeauty в Республике Казахстан.

Результаты: 64% респондентов утверждали, что работа в косметологической клинике отличается более высоким качеством обслуживания от работы лечебно-профилактических организаций другого профиля. 100% медперсонала считали, что существуют особенности в выполнении манипуляций в клинике эстетической медицины от процедур в медицинских организациях другого профиля. Более половины врачей утверждали, что существуют психологические проблемы в обслуживании пациентов.

Обсуждение. По мнению большинства респондентов, основными особенностями работы является выполнение процедур на эстетически важной части тела, особенности взаимоотношений врача с пациентами, большое количество новых процедур и методик.

Вывод: выявлены специфические особенности работы медицинского персонала в клинике эстетической медицины, учет которых необходим для улучшения работы и повышения качества предоставляемых косметологических услуг.

Ключевые слова: косметология, мнение врачей, эстетическая медицина, удовлетворенность трудовым процессом

SOME RESULTS OF THE SURVEY OF DOCTORS OF THE CLINIC OF AESTHETIC MEDICINE IN THE REPUBLIC OF KAZAKHSTAN

N.V. Katkova, A.N. Duisembaeva, E.L. Borshchuk

Orenburg State Medical University of the Ministry of Health of the Russian Federation, Orenburg

Relevance. Cosmetology in the Republic of Kazakhstan is one of the rapidly developing medical industries. The problems of ensuring the quality and safety of medical interventions for this type of activity remain relevant. Medical personnel as the main part of the resources ensure the result and efficiency of work. To improve the quality of medical services, it is necessary to take into account the satisfaction not only of patients, but also of medical personnel.

Purpose: to study the opinion of cosmetology doctors about the peculiarities of the labor process on the example of a cosmetology clinic.

Materials and methods: to study the opinion of doctors about the peculiarities of the labor process, a sociological survey was conducted in the form of a questionnaire of 25 doctors working in the clinic of medical cosmetology and plastic surgery SamalBeauty in the Republic of Kazakhstan.

Results: 64% of respondents claimed that work in a cosmetology clinic differs in a higher quality of service from the work of medical and preventive organizations of another profile. 100% of the medical staff believed that there were peculiarities in performing manipulations in the clinic of aesthetic medicine from procedures in medical organizations of a different profile. More than half of the doctors claimed that there are psychological problems in patient care.

Discussion. According to the majority of respondents, the main features of the work are the performance of procedures on an aesthetically important part of the body, the peculiarities of the doctor's relationship with patients, a large number of new procedures and techniques.

Conclusion: the specific features of the work of medical personnel in the clinic of aesthetic medicine have been identified, accounting for which is necessary to improve the work and improve the quality of cosmetic services provided.

Key words: cosmetology, opinion of doctors, aesthetic medicine, satisfaction with the work process

В связи с резко возрастающим спросом на услуги косметологов и пластических хирургов, отрасль эстетической медицины стала активно развиваться [1–3]. Отмечено что, для пластической хирургии и косметологии характерно расширение возможностей специализированного лечения вследствие внедрения в клиническую практику новых разработок и методик [4,5]. Актуальными остаются проблемы оказания качественных и безопасных медицинских услуг при оказании косметологической помощи [6,7]. На оказание качественных медицинских услуг и удовлетворенность пациентов большое влияние оказывают взаимоотношения между врачом и пациентом [8–14].

Цель – изучить мнение врачей косметологического профиля об особенностях трудового процесса на примере клиники косметологии и пластической хирургии.

Материалы и методы. Для изучения мнения врачей о трудовом процессе проведен

социологический опрос в виде анкетирования 25 врачей, работающих в клинике ТОО «Камал–Матур» – клиника врачебной косметологии и пластической хирургии SamalBeauty в Республике Казахстан.

Анкета включала 32 вопроса об особенностях выполняемых функций, удовлетворенности работой, влиянии психологических факторов при работе с пациентами. Проведен статистический анализ результатов.

Результаты. Доля врачей в возрасте до 45 лет составила 72%, что свидетельствует о популярности профессии среди молодых врачей (Рис.1).

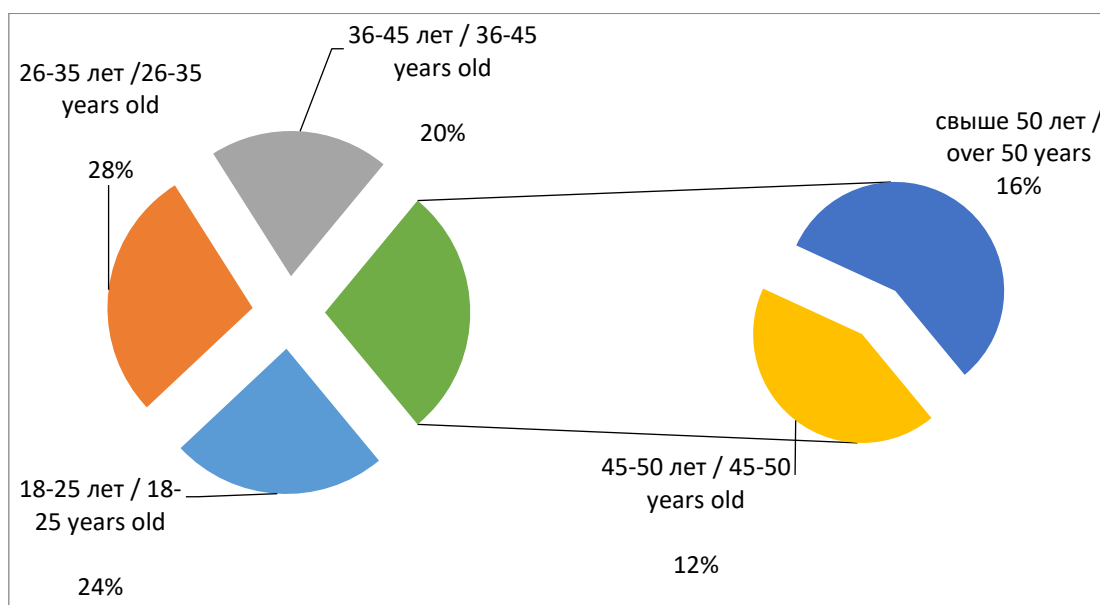


Рисунок 1. Возрастная структура респондентов.

Почти половина врачей – 44% имели стаж работы в медицине до 5 лет, с 5 до 20 лет – 22%, а более 20 лет – 24% лиц. Стаж работы в эстетической медицине составил до 5 лет у 52% респондентов, более 5 лет у 48% опрошенных. Далее анкета содержала вопросы, которые были направлены на выявление особенностей работы врачей в косметологической клинике. Можно выделить основные факторы, являющиеся отличительными особенностями: качество предоставляемых услуг – 64%, 28% – эмоциональное напряжение, 8% – поведенческие особенности пациентов, по мнению опрошенных.

В результате анализа выявлено, что 96% врачей особенностью работы в клинике эстетической медицины считали выполнение манипуляций на лице, как эстетически важной части тела. Также 80% респондентов, испытывают тревожность по этому поводу, 16% – затруднились ответить, 4% – не находили разницы.

Анализируя и выявляя особенности при выполнении манипуляций в пластической хирургии и врачебной косметологии, больше всего персонал отмечал такие особенности, как:

а) множество опасных зон и рисков осложнений, необходимость знания анатомии лица и шеи – ответили 92% респондентов;

б) владение манипуляциями, учет наклона иглы/канюли, направление движения, момент депонирования препарата, направление среза иглы или отверстия канюли для достижения нужного эффекта и избежание осложнений – ответили 8% респондентов.

Анализируя различия в работе медицинского персонала в эстетической и традиционной медицине, были получены следующие результаты:

а) сложность работы с пациентом, психологические особенности обслуживания пациентов – 56%

б) особенности совместимости лекарственных препаратов – 16%

в) высокий риск возникновения осложнений – 28%

По данным ответов стало видно, что 86% медицинских работников считали, что нанесение лекарственных средств на кожу пациентов в клинике эстетической медицины, значительно отличается, от подобных манипуляций в МО другого профиля, 14 % считали, что нет никакой разницы.

Анализируя важность профессиональных навыков в клинике эстетической медицины, было выявлено, что владение особыми методиками проведения процедур и манипуляций (особыми навыками инъекирования и имплантации препаратов) – 72%; владение навыками клинического мышления – понимание совместимости препаратов и методик в одной сессии процедуры. Понимание принципов комбинирования процедур (совместимое и несовместимое) – 8%; владение особенно глубокими знаниями анатомии области головы и шеи – 20%. Исходя из результатов анализа, очевидно, что важно владение особыми методиками и навыками проведения процедур и манипуляций.

Различия в работе специалиста в клинике эстетической медицины в отличие от МО другого профиля, заключалось в наличии большого опыта работы, по мнению 52% опрошенных. Владение психологическими навыками работы со сложными пациентами считали важными 28%. Также постоянное прохождение дополнительных повышений квалификации 1–2 раза в месяц с практической отработкой – считали важными 20% опрошенных лиц.

Персонал считал основными методами избежать совершения ошибок при оказании

медицинской помощи в клинике: постоянное совершенствование в специальности – считают 50% опрошенных, уменьшение количества пациентов в день – считают 8% опрошенных, собирать полный анамнез и правильно вести амбулаторные карты – 42%,

Анализируя ответы, какие коммуникативные качества для медперсонала важнее всего в работе, были получены следующие ответы: культуру речи, поведение и коммуникабельность – 72%; профессионализм и исполнительность – 24 %; доброжелательность и милосердие – 4%.

Выявлено, что 44% медицинских работников не испытывали никаких трудностей в общении с пациентами в клинике эстетической медицине. Остальные респонденты распределились следующим образом: у пациентов клиник эстетической медицины, всегда завышенные ожидания от результата процедур – 36%; пациенты не понимают смысла процедур, им трудно объяснить, приходится повторять все по несколько раз – 20%.

По представленным ответам видно, что 68% респондентов не испытывали эмоциональные стрессы на работе в клинике эстетической медицины чаще, чем МО другого профиля, 32% – ответили, что иногда испытывают. По представленным данным видно, что у 60% сотрудников эмоциональные стрессы не влияют на качество работы, 40% респондентов ответили, что иногда стрессы влияют. Данный показатель является несколько тревожным, поскольку стресс не должен влиять на качество выполняемой работы.

С такими проблемами встречается медперсонал при общении с пациентами в клинике:

1) на первом месте стоит такая проблема, как неадекватное психологическое поведение пациентов (агрессия, истерики, скандалы, желание получить процедуру имея противопоказания) – 32%,

2) далее следует ответ «сокрытие пациентами важных сведений об их состоянии здоровья» – 30 %

3) далее следует ответ «завышенные ожидания пациентов» – 20%,

4) следующий ответ по значимости «отказ пациентов заполнять анкеты первичной консультации и отвечать на вопросы врача» – 18%.

По ответам респондентов выяснено, что самыми важными качествами для успешного взаимодействия с пациентами в клинике эстетической медицине являлись: доверительные отношения с пациентом, умение коммуницировать и находить общий язык с пациентами – 88 %; наличие навыков и умений у специалиста – 8 % и стаж медицинских работников – 4%.

Обсуждение. Абсолютное большинство опрошенных лиц отметили, что работа по

профилю «косметология» отличается от работы в медицинских организациях (МО) другой направленности. Респонденты отмечали, что работа в клинике эстетической медицины отличается сложностью выполнения современных методик, манипуляций и процедур, большим разнообразием вариантов и алгоритмов лечения, вариабельностью проведения одной и той же процедуры. Весь опрошенный медперсонал были удовлетворены работой в клинике эстетической медицины. Полученные данные сопоставимы с результатами исследований других авторов [11-14].

Вывод. Анкетирование врачей позволило выявить особенности в работе врачей по профилю «Косметология» и установить, что оказывает наибольшее влияние на работу. В связи со значимой ролью медицинских кадров в ресурсном обеспечении учреждений здравоохранения частной формы и с учетом полученных в результате исследования сведений необходимо предусмотреть, чтобы условия труда, психоэмоциональная атмосфера мотивировали к профессиональному росту и незыблемому стремлению качественно организовывать лечебно–диагностический процесс.

Список литературы

1. Померанцев О.Н., Махнева Н.В., Коновалов О.Е. Методические подходы к формированию региональных стандартов дерматовенерологического профиля. Клиническая дерматология и венерология. 2012; 10 (5): 4-6
2. Кубанова А.А., Кубанов А.А., Мелехина Л.Е., и др. Результаты деятельности медицинских организаций дерматовенерологического профиля, достигнутые в 2016 году. Вестник дерматологии и венерологии. 2017; 93(4): 12-27
3. Гусева С.Л., Горохова И.В. Повышение качества и доступности медицинской помощи — задачи и пути решения в общеврачебной практике. Менеджер здравоохранения. 2014; 3: 20-24
4. Reema H, Merylyn W, Judith H, Jennifer S, Coletta H. Patient complaints about hospital services: applying a complaint taxonomy to analyse and respond to complaints. International Journal for Quality in Health Care. 2016; 240-245.doi:[10.1093/intqhc/mzw003](https://doi.org/10.1093/intqhc/mzw003)
5. Kelly D., Kutney–Lee A., Lake E.T., Aiken L.H. The critical care nurse work environment and nurse–reported healthcare associated infections. Am. J. Crit. Care. 2013; 22: 482.
6. Парамонов Б. А. Конфликтный пациент или потребительский террорист? Деликатная проблема эстетической медицины (частное мнение специалиста). Инъекционные

методы в косметологии. 2016; 2: 4-17

7. Costa D.K. Kuza C.C., Kahn J.M. Differences between nurse and physician-assessed ICU characteristics using a standardized survey. *Int. J. Qual. Hlth Care.* 2015; 27(5): 344-348

8. Данильченко Я.В., Карась Д.В., Артамонова Г.В. Мнение персонала кардиохирургического стационара о результатах своего труда. *Бюллетень ННИИ общественного здоровья имени Н.А. Семашко.* 2016; 1: 61-64

9. Царева О.В. Некоторые результаты социологического опроса врачей-терапевтов Московской области. *Бюллетень ННИИ общественного здоровья имени Н.А. Семашко.* 2016; 1(2): 163-166

10. Евстигнеев С.В., Васильев В.В. Оценка качества медицинской помощи и трудового процесса по результатам опроса врачей. *Здравоохранение Российской Федерации.* 2016; 60(6): 293-297. doi:[10.18821/0044-197X-2016-60-6-293-297](https://doi.org/10.18821/0044-197X-2016-60-6-293-297)

11. Люцко В.В. Удовлетворенность пациента как показатель деятельности кожно-венерологической организации. *Вестник Витебского государственного медицинского университета.* 2004; 3(3):103-106.

12. Вардосанидзе С.Л., Шикина И.Б. Управление качеством и стандартизация медицинской помощи - основа обеспечения безопасности пациентов в стационарных лечебно-профилактических учреждениях. *Проблемы стандартизации в здравоохранении.* 2006; 12:3-7.

13. Люцко В.В., Степанян А.Ж., Каримова Д.Ю. Оптимизация управления качеством медицинской помощи в условиях реформирования здравоохранения. *Фундаментальные исследования.* 2013; 12(2):257-259.

14. Восканян Ю.Э., Шикина И.Б. Современные тренды и сценарии развития современного здравоохранения. *Современные проблемы здравоохранения и медицинской статистики.* 2021, 3; DOI [10.24412/2312-2935-2021-3-628-652](https://doi.org/10.24412/2312-2935-2021-3-628-652)

References

1. Pomerancev O.N., Mahneva N.V., Konovalov O.E. Metodicheskie podhody k formirovaniyu regional'nyh standartov dermatovenerologicheskogo profilya [Methodical approaches to the formation of regional standards for dermatovenerological profile]. *Klinicheskaya dermatologiya i venerologiya [Clinical dermatology and venereology].* 2012; 10 (5): 4-6 (In Russian)

2. Kubanova A.A., Kubanov A.A., Melekhina L.E., i dr. Rezul'taty deyatel'nosti medicinskih organizacij dermatovenerologicheskogo profilya, dostignutye v 2016 godu [The results of the activities of medical organizations of the dermatovenerological profile, achieved in 2016]. Vestnik dermatologii i venerologii [Bulletin of dermatology and venereology]. 2017; 93(4): 12-27 (In Russian)
3. Guseva S.L., Gorohova I.V. Povyshenie kachestva i dostupnosti medicinskoj pomoshchi — zadachi i puti resheniya v obshchevrachebnoj praktike [Improving the quality and accessibility of medical care - tasks and solutions in general medical practice]. Menedzher zdavoohraneniya [Health manager]. 2014; 3: 20-24 (In Russian)
4. Reema H, Merrilyn W, Judith H, Jennifer S, Coletta H. Patient complaints about hospital services: applying a complaint taxonomy to analyse and respond to complaints. International Journal for Quality in Health Care. 2016; 240-245.doi:10.1093/intqhc/mzw003
5. Kelly D., Kutney–Lee A., Lake E.T., Aiken L.H. The critical care nurse work environment and nurse–reported healthcare associated infections. Am. J. Crit. Care. 2013; 22: 482.
6. Paramonov B. A. Konfliktnyj pacient ili potrebitel'skij terrorist? Delikatnaya problema estetieskoj mediciny (chastnoe mnenie specialista) [Conflict patient or consumer terrorist? A delicate problem of aesthetic medicine (private opinion of a specialist)]. In"ekcionnye metody v kosmetologii [Injection methods in cosmetology]. 2016; 2: 4-17 (In Russian)
7. Costa D.K. Kuza C.C., Kahn J.M. Differences between nurseand physician–assessed ICU characteristics using a standardized survey. Int. J. Qual. Hlth Care. 2015; 27(5): 344-348
8. Danil'chenko YA.V., Karas' D.V., Artamonova G.V. Mnenie personala kardiohirurgicheskogo stacionara o rezul'tatah svoego truda [The opinion of the personnel of a cardiac surgery hospital about the results of their work]. Byulleten' NNII obshchestvennogo zdorov'ya imeni N.A. Semashko [Bulletin of the Research Institute of Public Health named after N.A. Semashko]. 2016; 1: 61-64 (In Russian)
9. Careva O.V. Nekotorye rezul'taty sociologicheskogo oprosa vrachej–terapevtov Moskovskoj oblasti [Some results of a sociological survey of general practitioners in the Moscow region]. Byulleten' NNII obshchestvennogo zdorov'ya imeni N.A. Semashko [Bulletin of the Research Institute of Public Health named after N.A. Semashko]. 2016; 1(2): 163-166 (In Russian)
10. Evstigneev S.V., Vasil'ev V.V. Ocenka kachestva medicinskoj pomoshchi i trudovogo processa po rezul'tatam oprosa vrachej [Evaluation of the quality of medical care and the labor process based on the results of a survey of doctors]. Zdravoohranenie Rossijskoj Federacii

[Healthcare of the Russian Federation]. 2016; 60(6): 293-297. doi:10.18821/0044-197H-2016-60-6-293-297 (In Russian)

11. Lyutsko V.V. Udovletvorennost' pacienta kak pokazatel' deyatelnosti kozhno-venereologicheskoy organizatsii. Patient satisfaction as an indicator of the activity of the skin-venereological organization]. Vestnik Vitebskogo gosudarstvennogo medicinskogo universiteta [Bulletin of Vitebsk State Medical University]. 2004; 3(3):103-106. (In Russian)

12. Vardosanidze S.L., Shikina I.B. Upravlenie kachestvom i standartizatsiya medicinskoj pomoshchi - osnova obespecheniya bezopasnosti pacientov v stacionarnykh lechebno-profilakticheskikh uchrezhdeniyah. [Quality management and standardization of medical care - the basis for ensuring the safety of patients in inpatient medical and preventive institutions]. Problemy standartizatsii v zdavoohranenii. [Standardization problems in health care]. 2006; 12:3-7.

13. Lyutsko V.V., Stepanyan A.J., Karimova D.Yu. Optimizatsiya upravleniya kachestvom medicinskoj pomoshchi v usloviyakh reformirovaniya zdavoohraneniya]. [Optimization of quality management of medical care in the context of healthcare reform. Fundamental'nye issledovaniya. [Basic research]. 2013; 12(2):257-259. (In Russian)

14. Voskanyan JE, Shikina IB. Modern trends and scenarios for the development of modern healthcare. [Modern trends and scenarios for the development of modern healthcare]. [Current health and medical statistics issues]. Current health and medical statistics issues. 2021, 3; (In Russian) DOI 10.24412/2312-2935-2021-3-628-652

Финансирование. Исследование не имело спонсорской поддержки.

Конфликт интересов. Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Acknowledgments. The study did not have sponsorship.

Conflict of interests. The authors declare no conflict of interest.

Информация об авторах

Каткова Наталья Викторовна – магистрант 2 года обучения кафедры общественного здоровья и здравоохранения №1, ФГБОУ ВО «Оренбургский государственный медицинский университет» Минздрава России, ул. Советская 6, г. Оренбург, 460000, Российская Федерация, e-mail: natalim_kz@mail.ru ORCID 0009-0006-7845-5162

Дуйсембаева Айслу Нагашыбаевна – ассистент кафедры общественного здоровья и здравоохранения №1, ФГБОУ ВО «Оренбургский государственный медицинский университет» Минздрава России, ул. Советская 6, г. Оренбург, 460000, Российская Федерация, e-mail: k.krol@yandex.ru, ORCID 0000-0001-5762-4277, SPIN: 7164-7107

Борщук Евгений Леонидович – доктор медицинских наук, профессор, заведующий кафедрой общественного здоровья и здравоохранения №1, ФГБОУ ВО «Оренбургский

государственный медицинский университет» Минздрава России, ул. Советская 6, г. Оренбург, 460000, Российская Федерация, e-mail: be@orgma.ru, ORCID 0000-0002-3617-5908, SPIN: 9276-2040

About the authors

Katkova Natalya Viktorovna – 2-year master's student of the Department of Public Health and Healthcare No. 1, Orenburg State Medical University, Ministry of Health of Russia, st. Sovetskaya 6, Orenburg, 460000, Russian Federation, e-mail: natalim_kz@mail.ru ORCID 0009-0006-7845-5162

Duisembaeva Aislu Nagashybaevna - Assistant of the Department of Public Health and Healthcare No. 1, Orenburg State Medical University, Ministry of Health of Russia, st. Sovetskaya 6, Orenburg, 460000, Russian Federation, e-mail: k.kro1@yandex.ru ORCID 0000-0001-5762-4277, SPIN: 7164-7107

Borshchuk Evgeniy Leonidovich – Graduate Doctor of Science, Professor, Head of the Department of Public Health and Healthcare No. 1, Orenburg State Medical University, Ministry of Health of Russia, st. Sovetskaya 6, Orenburg, 460000, Russian Federation, e-mail: be@orgma.ru, ORCID 0000-0002-3617-5908, SPIN: 9276-2040

Статья получена: 25.06.2023 г.
Принята к публикации: 28.09.2023 г.