

Литература

1. Равикович Д.А. Музеи местного края во второй половине XIX - начале XX вв. (1861-1917 гг.). Очерки истории музейного дела в России. - Вып. 2. – М., 1960.
2. Разгон А.М. Археологические музеи в России (1861-1917 гг.). Очерки истории музейного дела в России / НИИ музееведения. – Вып. 3Ш. – М., 1961.
3. Лотова Е.И. Русская интеллигенция и вопросы общественной гигиены. – М., 1962.

ЭВОЛЮЦИЯ СИСТЕМЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ

*О.А. Кульпанович**

Резюме. Рассмотрена история внедрения в практику здравоохранения жалобных книг. Порядок работы с жалобами граждан, существовавший в дореволюционный период, во многом определил формы работы с заявлениями и предложениями пациентов в советское время, а также в постсоветский период.

Ключевые слова: качество медицинской помощи, система обратной связи, книга замечаний и предложений.

Значимая и признанная сегодня система управления качеством медицинской помощи прошла в своём развитии целый ряд преобразований, как в мировом масштабе, так и в рамках отдельных государств. Организация управления качеством медицинской помощи переплетается с историей страны и обусловлена изменениями, происходящими в социуме, множеством экономических, демографических факторов.

Историография свидетельствует, что в XIX в. жалобницы дополнились новым, более системным документом – жалобной книгой. Жалобные книги велись в медицинских учреждениях вне зависимости от ведомственной принадлежности. Так, жалобная книга имела в фабрично-заводской амбулатории Минска, которая была открыта предпринимателями на Нижней Ляховке, в районе кожевенного завода Имрота в 1899 г. Амбулаторией могли пользоваться рабочие 13 крупнейших в Минске фабрик и заводов. В ней работали врач (заведующий Ф.С. Сыльвестрович), фельдшер и дежурный фармацевт. Жалобная книга находилась у последнего. Отношение работников здравоохранения к ведению жалобных книг в медицинских организациях было непростым. Земский

* **Белорусская медицинская академия последипломного образования, г. Минск**

Кульпанович Ольга – к. м. н., доцент, зав. кафедрой, olga_k_14@mail.ru

врач Лоевского участка Минской губернии Л.П. Филиппенко выступил против ведения жалобных книг на собрании Минского губернского врачебно-санитарного совета (2-3 сентября 1909 г.) [1]. Он был уволен Минской губернской управой с должности земского врача Лоевского участка вопреки его желанию и просьбам жителей м. Лоев.

В военной медицине было установлено, что «если жалоба окажется заведомо ложной или предъявлена с нарушением установленного порядка или должного приличия, виновный может быть предан суду» [2].

Первыми декретами советской власти были декларированы общедоступность и бесплатность медицинской и лекарственной помощи трудящимся. Новая власть придавала большое значение борьбе с косностью и бюрократизмом. Для этого формировалась, опираясь на широкие народные массы, система обратной связи с населением. Бюро жалоб было создано в структуре Наркомата здравоохранения (совр. Министерства здравоохранения). Каждая организация здравоохранения была обязана вести Книгу жалоб и предложений (учётная форма № 172). В графе 5 книги делалась отметка заведующим лечебным учреждением о принятых им мерах и о сообщении об этом заявителю [3].

Вопросам усиления контроля за работой аптечных организаций, магазинов «Оптика» и «Медтехника» посвящён приказ Министерства здравоохранения СССР от 12 декабря 1974 г. № 1102, которым введена в действие с 1 июля 1975 года Инструкция о Книге жалоб и предложений [4]. На работников учреждений здравоохранения, виновных в нарушении установленного порядка ведения книг и рассмотрения жалоб и предложений посетителей, налагались дисциплинарные взыскания. Обоснованные жалобы, их количество и характер учитывались при подведении итогов социалистического соревнования, решении вопросов о материальном и моральном стимулировании работников, премировании за выполнение, перевыполнение планов и за повышение качества медицинского и лекарственного обслуживания населения. Дореволюционный, а затем советский инструмент обратной связи с клиентом – книга жалоб и предложений – живёт и по сей день. В историческом контексте мало что поменялось. Переименованная в «Книгу замечаний и предложений», она по-прежнему ведётся в каждой организации и предназначена для реагирования на нарушения в обслуживании пациентов.

Литература

1. Протоколы второго очередного собрания Минского губернского врачебно-санитарного совета. Заседания 2-3 сент. 1909 г. – Минск: паровая типо-литогр., 1909. С. 9.
2. Военно-санитарный справочник. – Петроград, 1916. С. 153-154.

3. Медицинский учёт и отчётность на сельском врачебном участке. – М.: Медгиз, 1949. С. 10.

4. Приказ МЗ СССР «Об утверждении инструкции О книге жалоб и предложений в аптечных учреждениях и магазинах «Медтехника»» от 12 декабря 1974 г. № 1102.

ВСПЫШКА МАЛЯРИИ В ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ В ГОДЫ ВЕЛИКОЙ ОТЕЧЕСТВЕННОЙ ВОЙНЫ

*С.В. Маркова**

Резюме: В статье изложена история борьбы гражданской и военной медицины с угрозой эпидемии малярии в Воронежской области в годы Великой Отечественной войны.

Ключевые слова: малярия, история советской медицины, борьба с угрозами эпидемий в годы Великой Отечественной войны.

В годы Великой Отечественной войны при массовом передвижении колоссального количества войск и гражданского населения, невиданных разрушениях, советской военной медицине и гражданскому здравоохранению удалось сохранить определённое эпидемиологическое благополучие. Противоэпидемическая работа в войсках Воронежского фронта и среди гражданского населения Воронежской области в тыловых районах успешно осуществлялась, что позволило уберечь действующую армию и гражданское население от эпидемий. Малярия была распространена в Воронежской губернии как эндемичная болезнь. Её появлению способствовало медленное течение Дона, свыше 50% поймы реки и притоки Дона в районе Воронежской области заболочены. Наиболее поражённые малярией районы Воронежской области находились на востоке. Здравоохранение края с земского периода активно боролось с этим заболеванием. Большую работу провела комиссия по изучению малярии в России, организованная при Пироговском обществе. Комиссия работала в Воронеже в 1903-1904 гг. В январе 1921 г. при Воронежском Бактериологическом институте по инициативе профессора М.И. Штуцера была открыта малярийная станция. С декабря 1924 г. малярийной станцией заведовал профессор П.П. Муфель. Наилучшие результаты в борьбе с малярией были получены в 1930 г., когда на 10000 жителей Воронежской области приходилось 83 больных. Но в 1940 г. на 10000 жителей приходилось уже 403,4 случая малярии [1]. В области проходили проти-

* **Воронежский государственный медицинский университет им. Н.Н. Бурденко**

Маркова Светлана Васильевна – к.и.н., зав. музейным комплексом