

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ФИЛОСОФИИ И СОЦИАЛЬНЫХ НАУК
Кафедра психологии**

ПISKУНОВИЧ
Ольга Владимировна

**ЛИЧНОСТНЫЕ ФАКТОРЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ У СТУДЕНТОВ**

Реферат дипломной работы

Научный руководитель:
кандидат психологических наук,
доцент Ю.Г. Фролова

Минск, 2017

РЕФЕРАТ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

Объем дипломной работы составляет 91 страницу и включает 9 приложений и 52 использованных источника.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ, ЛИЧНОСТНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ, ПЯТИФАКТОРНАЯ МОДЕЛЬ ЧЕРТ ЛИЧНОСТИ, ВНУТРЕННИЙ ЛОКУС КОНТРОЛЯ, СТУДЕНТЫ, ВЗАИМООТНОШЕНИЯ ВРАЧА И ПАЦИЕНТА, ОТНОШЕНИЕ К ЗДОРОВЬЮ.

Объект исследования дипломной работы – удовлетворенность качеством оказания медицинской помощи. Предмет исследования – личностные факторы удовлетворенности студентов качеством оказания медицинской помощи. Цель дипломной работы – выявить личностные факторы удовлетворенности студентов качеством оказания медицинской помощи. Теоретико-методологическое основание данной работы составили положения концептуального подхода Л.М. Астафьева о необходимости рассмотрения качества медицинской помощи как совокупности свойств процесса оказания медицинской помощи, а удовлетворенности как состояния совпадения ожидаемого пациентом результата взаимодействия и происходящего в действительности; теоретические положения подхода к изучению удовлетворенности медицинской помощью В.Г. Кокорина о зависимости удовлетворенности от индивидуальных особенностей пациентов. В работе использовались следующие методы сбора и анализа данных: опрос с использованием частотного анализа, анализа средних значений, корреляционного анализа, t-критерия Стьюдента.

В процессе написания дипломной работы были получены следующие результаты: большинство студентов оказались в основном удовлетворены качеством оказания медицинской помощи; мужчины более удовлетворены качеством оказания медицинской помощи, чем женщины. Более высокая удовлетворенность качеством медицинской помощи характерна для студентов с такими характеристиками как внутренний локус контроля, высокий самоконтроль поведения, общительность, пластичность, доверчивость, беззаботность, аккуратность, настойчивость, предусмотрительность.

Новизна полученных результатов обусловлена тем, что впервые на белорусской выборке были описаны личностные факторы удовлетворенности качеством оказания медицинской помощи. Полученные результаты характеризуются широкими возможностями теоретического и практического применения. Материалы дипломной работы могут применяться в процессе подготовки специалистов в сфере оказания медицинской помощи, а также могут стать основой для разработки рекомендаций для медицинского персонала по улучшению качества оказания медицинской помощи.

Материалы и результаты дипломной работы были получены на основании достоверных источников и самостоятельно проведенных теоретических и практических исследований.

РЭФЕРАТ ДЫПЛОМНОЙ РАБОТЫ

Аб'ём дыпломнай работы складае 91 старонку і ўключае 9 дадаткаў і 52 выкарыстаныя крыніцы.

КЛЮЧАВЫЯ СЛОВЫ: ЯКАСЦЬ АКАЗАННЯ МЕДЫЦЫНСКАЙ ДАПАМОГІ, АСОБАСНЫЯ ХАРАКТАРЫСТЫКІ, ПЯЦІФАКТАРНАЯ МАДЭЛЬ РЫС АСОБЫ, УНУТРАНЫ ЛОКУС КАНТРОЛЮ, СТУДЭНТЫ, УЗАЕМААДНОСІНЫ ЎРАЧА І ПАЦЬЕНТА, АДНОСІНЫ ДА ЗДAROЎЯ.

Аб'ект даследавання дыпломнай работы – задаволенасць якасцю аказання медыцынскай дапамогі. Прадмет даследавання – асобасныя фактары задаволенасці студэнтаў якасцю аказання медыцынскай дапамогі. Мэта дыпломнай работы – выявіць асобасныя фактары задаволенасці студэнтаў якасцю аказання медыцынскай дапамогі. Тэарэтыка-метадалагічную аснову дадзенай работы склалі палажэнні канцэптуальнага падыходу Л.М. Астаф'ева аб неабходнасці разгляду якасці медыцынскай дапамогі як сукупнасці ўласцівасцяў працэсу аказання медыцынскай дапамогі, а задаволенасці як стану супадзення чаканага пацыентам выніку ўзаемадзеяння і таго, што адбываецца ў рэчаіснасці; тэарэтычныя палажэнні падыходу да вывучэння задаволенасці медыцынскай дапамогай В.Г. Какорына пра залежнасць задаволенасці ад індывідуальных асаблівасцяў пацыентаў. У працы выкарыстоўваліся наступныя метады збору і аналізу дадзеных: апытанне з выкарыстаннем частотнага аналізу, аналізу сярэдніх значэнняў, карэляцыйнага аналізу, t-крытэрыя Сц'юдэнта.

У працэсе напісання дыпломнай работы былі атрыманы наступныя вынікі: большасць студэнтаў у асноўным задаволены якасцю аказання медыцынскай дапамогі; мужчыны больш задаволены якасцю аказання медыцынскай дапамогі, чым жанчыны. Было выяўлена, што больш высокая задаволенасць якасцю аказання медыцынскай дапамогі характэрна для студэнтаў з такімі характарыстыкамі як унутраны локус кантролю, высокі самакантроль паводзін, таварыскасць, пластычнасць, даверлівасць, бесклапотнасць, акуратнасць, настойлівасць, прадбачлівасць.

Навізна атрыманых вынікаў абумоўлена тым, што ўпершыню на беларускай выбарцы былі апісаны асобасныя фактары задаволенасці якасцю аказання медыцынскай дапамогі. Атрыманыя вынікі характарызуюцца шырокімі магчымасцямі тэарэтычнага і практычнага прымянення. Матэрыялы дыпломнай работы могуць прымяняцца ў працэсе падрыхтоўкі спецыялістаў у сферы аказання медыцынскай дапамогі, а таксама могуць стаць асновай для распрацоўкі рэкамендацый для медыцынскага персаналу па паляпшэнню якасці аказання медыцынскай дапамогі.

Матэрыялы і вынікі дыпломнай работы былі атрыманы на падставе дакладных крыніц і самастойна праведзеных тэарэтычных і практычных даследаванняў.

DAS REFERAT DER DIPLOMARBEIT

Die Arbeit beinhaltet 91 Seiten und umfasst 9 Beilagen und 52 Quellen.

SCHLÜSSELWÖRTER: DIE QUALITÄT DER MEDIZINISCHEN VERSORGUNG, PERSÖNLICHE EIGENSCHAFTEN, FÜNF-FAKTOREN-MODELL VON PERSÖNLICHKEITSMERKMALEN, INTERNER ORT DER KONTROLLE, STUDENTEN, ARZT-PATIENTEN-BEZIEHUNGEN, EINSTELLUNG ZUR GESUNDHEIT.

Das Ziel der Forschung Diplomarbeit – Zufriedenheit mit der Qualität der medizinischen Versorgung. Gegenstand der wissenschaftlichen Arbeit – persönliche Faktoren der Zufriedenheit mit der Qualität der Gesundheitsversorgung der Studenten. Das Ziel der Diplomarbeit – persönliche Faktoren der Zufriedenheit mit der Qualität der Studentengesundheitsversorgung enthüllt. Theoretische und methodische Grundlage der Arbeit sind die konzeptionellen Ansätze von L.M. Astafjev über die Notwendigkeit, und die Qualität der Versorgung als eine Kombination von Eigenschaften des Prozesses der Pflege, der Zufriedenheit des von Patienten zu erwartenden Ergebnisses der Wechselwirkung und des in der Realität auftreten, den zu berücksichtigen; theoretische Prinzipien der Zufriedenheit mit der medizinischen Versorgung von V.G. Kokorin in Abhängigkeit von der Zufriedenheit des einzelnen Patienten. In der Arbeit wurden Methoden der Datenerhebung und Datenanalyse verwendet: Umfrage, Frequenzanalyse, Durchschnittswerte der Analyse, Korrelationsanalyse, T-Test.

Beim Schreiben der Arbeit wurden folgende Ergebnisse erzielt: das Wesen der Hauptteil der Studenten wären hauptsächlich zufrieden mit der Qualität der Erweisung der ärztlichen Betreuung zufrieden; die Männer sind mit der Qualität der Erweisung der ärztlichen Betreuung, als der Frau mehr zufrieden. Höhere Zufriedenheit mit der Qualität der medizinischen Versorgung ist typisch für Studenten mit solchen Eigenschaften wie innerer Ort der Kontrolle, hohe Selbstregelverhalten , Kontaktfreudigkeit, Flexibilität, Gutgläubigkeit, Sorglosigkeit, Genauigkeit, Ausdauer, Weitblick.

Die Neuheit der Ergebnisse ist damit verbunden, dass hier zum ersten Mal in Belarus die Persönlichkeitsfaktoren der Zufriedenheit mit der Qualität der medizinischen Versorgung untersucht wurden. Die erhaltenen Ergebnisse sind durch umfangreiche theoretische und praktische Anwendungsmöglichkeiten gekennzeichnet. Materialien der Arbeit können bei der Ausbildung von Fachleuten auf dem Gebiet der Gesundheitsversorgung angewandt werden und können auch als Grundlage für die Entwicklung von Empfehlungen für das medizinische Personal dazu dienen, um die Qualität der Versorgung zu verbessern.

Materialien und Ergebnisse der Arbeit wurden aus zuverlässigen Quellen und eigenen theoretischen und praktischen Forschungen erhalten.