

АННОТАЦИЯ

Индивидуально-психологические факторы удовлетворенности медицинской помощью: аннотация к дипломной работе / Колосова Вероника Викторовна; Факультет философии и социальных наук, Кафедра общей и медицинской психологии; науч. рук. Ю.Г. Фролова.

Объект исследования – удовлетворенность пациентов медицинской помощью.

Предмет исследования – психологические факторы удовлетворенности медицинской помощью.

Цель исследования – описать индивидуально-психологические факторы удовлетворенности медицинской помощью.

Основные результаты. Эмпирическое исследование было направлено на установление связи между индивидуально-психологическими факторами и удовлетворенностью пациентов медицинской помощью. Для этого во второй главе дипломной работы была сформулирована гипотеза исследования, поставлена цель и определены этапы исследования, сделан подбор диагностического инструментария. Психодиагностику индивидуально-личностных особенностей пациентов определяли с помощью пятифакторного опросника личности (адаптированная версия А.Б. Хромова) и методики диагностики межличностных отношений Т. Лири (модификация Л.Н. Собчик), уровень удовлетворенности медицинской помощью исследовали с помощью методики анализа удовлетворенности населения качеством медицинской помощи.

Результаты проведенного исследования показали, что 4,9% респондентов оценивают свое здоровье, как плохое, 52,9% – как удовлетворительное, 36,2% – как хорошее и 6% – как очень хорошее. Наиболее частой причиной несвоевременного обращения за медицинской помощью стал недостаток времени (43% выборки), в то же время 42,3 % выборки назвали причины, так или иначе связанные с качеством оказания медицинской помощи, – плохое обслуживание, связанное с очередями, невозможностью попасть на прием, неудобным временем обслуживания (26,5%), непрофессионализм медицинского персонала (11,8%) и плохое материально-техническое оснащение медицинских учреждений (4%). Данные опроса показали, что 76,4% респондентов не имели конфликтных ситуаций с медицинским персоналом в течение последнего года, 11,8% респондентов ответили, что иногда случались конфликтные ситуации, 10,8% – 1 раз, у 1% респондентов конфликтные ситуации с медицинским персоналом случались часто. У 52% респондентов в результате исследования было выявлено положительное отношение к получаемой медицинской помощи, у 40 % – нейтральное отношение и у 8% – отрицательное отношение.

Статистический анализ позволил выявить возможные характеристики, связанные с обращаемостью за медицинской помощью. Уровень образования положительно связан с частотой обращения за медицинской помощью. Представление о состоянии своего здоровья положительно связано с достаточностью посещения врача и частотой обращения за медицинской помощью. Пациенты с высокими показателями по шкале добросовестности склонны чаще посещать врача и имеют более высокую самооценку здоровья, в то время как пациенты с высокими показателями по шкале экстраверсии – более низкую самооценку здоровья. Ответственно-великодушный тип межличностных отношений способствует более высокой удовлетворенности качеством медицинской помощи, а высокие показатели по шкале добросовестности – более низкой.

Таким образом, цель дипломного исследования достигнута, задачи выполнены, гипотеза частично подтвердилась.

Ключевые слова: МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ, КАЧЕСТВО МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ, УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ, ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ВРАЧА И ПАЦИЕНТА, ИНДИВИДУАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ПАЦИЕНТА.

The individual psychological factors of satisfaction with medical care: annotation to the diploma thesis / Kolosova Veronika; Faculty of Philosophy and Social Sciences, Department of General and Medical Psychology; scientific supervisor J.G. Frolova.

The **object** of the study is patient satisfaction with medical care.

The **subject** of the study is the psychological factors of satisfaction with medical care.

The **purpose** of the study is to describe the individual psychological factors of satisfaction with medical care.

Main results. An empirical study was aimed at establishing the relationship between individual psychological factors and patient satisfaction with medical care. To do this, in the second chapter of the thesis, a research hypothesis was formulated, a goal was set and the stages of the study were determined, and a selection of diagnostic tools was made. Psychodiagnostics of individual personality traits of patients was determined using a five-factor personality questionnaire (adapted by A.B. Khromov) and T. Leary's method for diagnosing interpersonal relationships (modified by L.N. Sobchik), the level of satisfaction with medical care was studied using the method of analyzing the satisfaction of the population with the quality of medical care.

The results of the study showed that 4.9% of respondents assess their health as poor, 52.9% as satisfactory, 36.2% as good, and 6% as very good. The most

common reason for late seeking medical care was lack of time (43% of the sample), at the same time, 42.3% of the sample named reasons related in one way or another to the quality of medical care - poor service associated with queues, inability to get to reception, inconvenient service hours (26.5%), unprofessionalism of medical personnel (11.8%) and poor material and technical equipment of medical institutions (4%). The survey data showed that 76.4% of respondents did not have conflict situations with medical personnel during the last year. And only 11.8% of respondents answered that sometimes there were conflict situations, 10.8% – 1 time, 1% of respondents often had conflict situations with medical personnel. As a result of the study, 52% of respondents showed a positive attitude towards the medical care received, 40% – a neutral attitude, and 8% – a negative attitude.

Statistical analysis revealed possible characteristics associated with seeking medical care. So the level of education is positively associated with the frequency of seeking medical help. The idea of the state of one's health is positively associated with the sufficiency of visiting a doctor and the frequency of seeking medical help. The idea of the state of one's health is positively associated with the sufficiency of visiting a doctor and the frequency of seeking medical help. Patients with high scores on the conscientiousness scale tend to visit the doctor more often and have higher self-reported health, while patients with high scores on the extraversion scale have lower self-reported health. Responsible-generous type of interpersonal relationships contributes to higher satisfaction with the quality of medical care, and high scores on the conscientiousness scale lead to lower ones.

Thus, the goal of the thesis research is achieved, the tasks are fulfilled, the hypothesis is partially confirmed.

Key words: MEDICAL SERVICES, QUALITY OF MEDICAL CARE, SATISFACTION WITH MEDICAL CARE, DOCTOR AND PATIENT INTERACTION, INDIVIDUAL PSYCHOLOGICAL PECULIARITIES OF THE PATIENT.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Агалаков, В.И. Качество медицинской помощи (обзор литературы) / В.И. Агалаков, Куковякин, С.А., Н.Д. Куковякина // Вятский медицинский вестник. – 2003. – №2. – С. 47-56
2. Батаршев, А.В. Темперамент и характер. Психологическая диагностика / А.В. Батаршев. – М.: Изд-во ВЛАДОС-ПРЕСС, 2001. – 336с.
3. Борисов, Д.Д. Темперамент и индивидуальность. Исследование темперамента методом визуальной психодиагностики / Д.Д. Борисов // Проблемы современного образования. – 2016. – №5. – с. 134-141
4. Васильева, О.С. Психология здоровья человека: эталоны, представления, установки: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / О.С. Васильева, Ф.Р. Филатов. – М.: Академия, 2001 – 352 с.
5. Горячев, Д.Н. Этические принципы взаимоотношений врача-стоматолога и пациента / Д.Н. Горячев, И.И. Бадертдинов, Н.А. Горячев // Современные проблемы социально-гуманитарных наук. – 2016. – №4(6). – С. 32-34
6. Евсеева, М.Е. О подходах к формированию учебных программ по предикативной, превентивной, персонализированной и парсипативной медицине (4П-медицине) / М.Е. Евсеева, О.В. Сергеева // Современные проблемы науки и образования. – 2018. – №6. – С. 155
7. Железняков, В.А. Характер личности и его типология / В.А. Железняков, А.Д. Поляков // Наука молодых – будущее России: материалы международной научной конференции (Курск, 13-14 декабря 2017 года). – Курск, 2017. – С. 131-134
8. Изуткин, Д.А. Роли врача и пациента в различных моделях их отношений / Д.А. Изуткин // Социология медицины. – 2015. – №1. – С. 45-48
9. Изуткин, Д.А. Этика взаимодействия врача и пациента в различных моделях их отношений / Д.А. Изуткин // Медицинский альманах. – 2012. – №5(24). – С. 214-216
10. Ильин, Е.П. Психофизиология состояний человека / Е.П. Ильин. – СПб.6 Питер, 2005. – 412 с.
11. Иорданишвили, А.К. Личностное реагирование на болезнь при парафункции жевательных мышц / А.К. Иорданишвили, А.А. Сериков, А.Р. Фаизов // Ученые записки СПбГМУ им. академика Павлова. – 2017. – том 24. – № 2. – С. 52-58
12. Кривошеева, С.А. Пациент-ориентированный подход к обеспечению лекарственной помощи геронтологическим больным в офтальмологической практике / С.А. Кривошеева, Л.А. Лобутева, О.В. Захарова, А.В. Лобутева // Успехи геронтологии. – 2018. – том 31. – №2. – С. 300-305

13. Кручинин, В.Ю. Изменение психоэмоционального состояния пациентов на фоне ортопедического лечения / В.Ю. Кручинин // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. – 2014. – № 7. – С. 50-52
14. Лавренцова, Л.И. Психологические подходы в стоматологической практике / Л.И. Лавренцова. – М.: Медицинская книга, 2007. – 80 с.
15. Леонград, К. Акцентуированные личности / К. Леонгард. – М.: Феникс, 2000. – 544 с.
16. Литинская, Д.Г. Феноменологический подход к проблеме личностных особенностей в норме и патологии / Д.Г. Литинская // Вестник Новосибирского государственного педагогического университета. – 2017. – том 7. – №1. – с. 129-142
17. Михель, Д.В. Медицинская антропология: исследуя опыт болезни и врачевания: Монография / Д.В. Михель. – Саратов: Саратовский государственный технический университет, 2015. – 320 с.
18. Обвинцев, А.В. Концепция пациент-ориентированного подхода – ключевой элемент качества оказания медицинской помощи / А.В. Обвинцев, Ж.А. Куланчиева // Фармация Казахстана. – 2018. – №1. – С. 35-38
19. Общественное здоровье и здравоохранение: учебник. В 2 ч. / И.А. Наумов [и др.], под ред. И.А. Наумова. – Минск: Вышэйшая школа, 2013. – Ч. 2. – 351 с.
20. Орехова, Л.Ю. Взаимосвязь личностных характеристик и особенностей индивидуального ухода за полостью рта / Л.Ю. Орехова, Кудрявцева Т.В., Исаева, Е.Р., Тачалов, В.В., Лобода, Е.С., Ситкина, Е.В. // Лечение и профилактика. – 2017. – №1(21). – С. 74-79
21. Попова, С.А. Особенности отношения населения к медицинским услугам (обзор литературы) / С.А. Попова, Е.М. Тищенко // Журнал Гродненского государственного медицинского университета. – 2015. – №2. – С. 44-50
22. Психология индивидуальных различий / Под ред. Ю.Б. Гиппенрейтер, В.Я Романова. – М.: АСТ: Астрель, 2008. – 720 с.
23. Решетников, А.В. Социология медицины / А.В. Решетников. – М.: АСТ, 2002. – 209 с.
24. Савина, Е.А. Динамика взаимоотношений в системе «врач-пациент» на стоматологическом приеме с учетом индивидуального деонтологического подхода / Е.А. Савина, Н.В. Булкина, О.А. Олевская // Фундаментальные исследования. – 2011. – №9-3. – С. 501-504
25. Савина, Е.А. Психотерапевтические приемы при проведении лечебно-профилактических мероприятий в рамках деонтологического поведения врача стоматолога-терапевта / Е.А. Савина, Н.В. Булкина, Д.О.

Ломакина, О.А. Олевская // Саратовский научно-медицинский журнал. – 2011. – том 7. – №3. – С. 683-689

26. Светличная, Т.Г. Методика анализа удовлетворенности населения качеством медицинской помощи. Методические рекомендации / Т.Г. Светличная, О.А. Цыганова, Е.Л. Борчанинова. – Ахангельск. – 2010. – 52 с.

27. Скорынин, А.А. К вопросу о структуре психологического благополучия личности / А.А. Скорынин // Гуманитарные исследования. Педагогика и психология. – 2020. – №2. – С. 90-97.

28. Судаков, К.В. Индивидуальность эмоционального стресса / К.В. Судаков // Журнал невропатологии и психиатрии им. С.С. Корсакова. – 2005. – том 105. – №2. – С. 4-12

29. Трухан, Е.А. Психодиагностика. Практикум [Электронный ресурс]: учеб.-метод. пособие. В 3 ч. Ч. 1/ Е.А. Трухан. – Минск: БГУ, 2019. – 497 с.

30. Фирсова, И.В. Социально-психологические аспекты комплаентности пациентов в стоматологической практике / И.В. Фирсова, В.Ф. Михальченко // Вестник ВолГМУ. – 2007. – №2(22). – С. 3-9

31. Чихачев, М.В. К вопросу о структуре характера и его развития / М.В. Чихачев, М.В. Алещенко // Мир науки, культуры, образования. – 2015. – №1(50). – С. 212-214

32. Шабанова, Т.Л. Классификация эмоциональных типов личности в психологии: проблемы разработки и применения / Т.Л. Шабанова, К.В. Шабанова // Проблемы современного педагогического образования. – 2017. – №56-3. – С. 362-368

33. Aday, L. A framework for study of access to medical care / L. Aday, R. Andersen // Health Serv. Res. – 1974. – Vol. 9. – P. 208-220

34. Brookes, R. Customer Satisfaction Research / R. Brookes. – Amsterdam, ESOMAR. – 1995. – 255 p.

35. Linder-Pelz, S. Social psychological determinants of patient satisfaction: a test of five hypothesis / S. Linder-Pelz // Soc. Sci. Med. – 1982. – Vol. 16. – № 5. – P. 577-582

36. Linder-Pelz, S. Toward a theory of patient satisfaction / S. Linder-Pelz // Soc. Sci. Med. – 1982. – Vol. 16. – № 5. – P. 583-589

37. Medical Ethics Manual. The World Medical Association, Inc., 2005

38. Oliver, R.L. Whence consumer loyalty? / R.L. Oliver // Journal of Marketing. – Vol. 63. – 1999. – P. 33-44

39. Taylor, S.A. An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in information of consumers purchase intentions / S.A. Taylor, T.L. Baker // J. of Retailing. – Vol. 70. – 1994. – №2. – P. 163-178

40. Ware, J.E. Defining and measuring patient satisfaction with medical care / J.E. Ware, M.K. Snyder, W.R. Wright, A.E. Davies // Education and Program Planning. – 1983. – Vol. 6. – P. 669-682.

41. Yu, Y.-T. The contribution of emotional satisfaction to consumer loyalty / Y. Yu, A. Dean // International Journal of Service Industry Management, Vol. 12. – 2001. – №3. – P. 28-42.