

УДК 616-082:316.6
[https://doi.org/10.31612/2616-4868.2\(8\).2019.10](https://doi.org/10.31612/2616-4868.2(8).2019.10)

Н. Г. Пилипенко

ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ЯКОСТІ МЕДИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ: СУЧАСНІ ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Державна наукова установа «Науково-практичний центр профілактичної та клінічної медицини» Державного управління справами, Київ, Україна

Резюме

Мета. Провести аналіз та узагальнення наукових досліджень з проблеми психологічних аспектів якості медичного обслуговування.

Методи дослідження: бібліосемантичний, порівняльний та системного підходу.

Результати. Психологічне забезпечення якості медичного обслуговування включає: відбір та використання релевантних психологічних методів дослідження (опитування пацієнтів, анкетування медичних працівників, інтерв'ювання експертів, спостереження за процесом медичного обслуговування або лікувальної процедури, статистичний аналіз скарг та пропозицій); моніторинг (проведення опитування) задоволеності пацієнтів якістю медичного обслуговування; проведення оцінки рівня корпоративної культури, прихильності та лояльності медичних працівників до лікувального закладу; упровадження навчальних тренінгів для медичного персоналу навичкам ефективної комунікації з пацієнтами; проходження медичними працівниками курсів тематичного удосконалення з психології лікувального процесу та психологічних основ лікарської діяльності, тренінги з комунікації «лікар-пацієнт», освітні семінари для сестринського персоналу з підвищення психологічної компетентності у взаємодії з хворими.

Висновки. Аналіз літератури з проблеми засвідчив, що майже не дослідженими у вітчизняній науці є такі психологічні аспекти якості медичного обслуговування, як критерії задоволеності пацієнтів рівнем медичного обслуговування, результатами лікування, ставленням з боку медичного персоналу, рівнем організованості та координованості медичної допомоги, поінформованістю щодо прав та обов'язків. Відсутні чіткі психологічні критерії та методи оцінки якості медичного обслуговування у закладах охорони здоров'я. Потребують розробки загальні концептуальні засади щодо побудови орієнтованих на споживача відносин в системі «надавач медичної послуги – споживач медичної послуги», а саме критерії та принципи ефективного спілкування з пацієнтами, що є однією з ключових умов формування їх лояльності до медичного закладу.

Ключові слова: медичне обслуговування, психологічні основи якості медичного обслуговування.

ВСТУП

В Україні у 2011 році прийнято Концепцію управління якістю медичної допомоги у галузі охорони здоров'я на період до 2020 року, метою якої визнано «створення і функціонування державної системи управління якістю медичної допомоги населенню, спрямованої на задоволення обґрунтованих потреб та очікувань споживачів медичної допомоги, поліпшення здоров'я населення, забезпечення рівного

і справедливого доступу усіх громадян до медичних послуг належної якості». Одними з пріоритетних завдань Концепції є підвищення якості медичних послуг, зростання задоволення населення системою медичного обслуговування, а також захист інтересів пацієнта щодо отримання ним якісної медичної допомоги [9].

Зважаючи на європейський вектор розвитку нашої держави, актуальним є узгодження концеп-

туальних засад системи медичного обслуговування в Україні з європейськими принципами. У документі «Національна стратегія реформування системи охорони здоров'я в Україні на період 2015–2020 роки» серед цих принципів в межах нашої проблематики особливо актуальними є наступні: принцип гарантованості пакету медичних послуг незалежно від статі, віку, сексуальної орієнтації, релігійних чи політичних переконань, сімейного або цивільного стану; принцип дотримання національних стандартів якості та професіоналізму; принцип взаємоповаги пацієнтів та медичних працівників.

Відповідно до запропонованих принципів у документі «Національна стратегія реформування системи охорони здоров'я в Україні на період 2015–2020 роки» сформульовано й основні соціальні цінності оновленої системи охорони здоров'я: спільна робота на благо пацієнтів; повага та гідність як основа комунікації; співчуття; покращення якості життя [6].

Мета роботи – проведення аналізу та узагальнення наукових досліджень з проблеми психологічних аспектів якості медичного обслуговування.

Методи дослідження: бібліосемантичний, порівняльний та системного підходу.

РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ЇХ ОБГОВОРЕННЯ

Згідно українського законодавства під медичним обслуговуванням розуміється діяльність закладів охорони здоров'я та фізичних осіб – підприємців, які зареєстровані та одержали відповідну ліцензію в установленому законом порядку, у сфері охорони здоров'я, що не обов'язково обмежується медичною допомогою, але безпосередньо пов'язана з її наданням [10]. В свою чергу, під якісним медичним обслуговуванням розуміють обслуговування, при якому ресурси організуються таким чином, щоб з максимальною ефективністю і безпечністю задовольняти медико-санітарні потреби тих, хто найбільш усього потребує допомоги, проводити профілактику і лікування без непотрібних витрат і відповідно до вимог найвищого рівня [10; 11].

Розглянемо зміст поняття «медичне обслуговування» та його структуру, спираючись на аналіз результатів різних наукових досліджень з цього питання. М. Войда та Д. Погорзелска у структурі медичної послуги виділяють три рівні: 1) перший (базовий) рівень включає спектр медичних послуг, що задовольняють низку проблем, пов'язаних безпосередньо зі здоров'ям (таких, як угамування болю тощо); 2) другий рівень включає в себе медичні послуги, що характеризуються додатковими особливостями, які очікує пацієнт (імідж лікувального закладу, ефективність лікування, компетенція

медиків і т.д.); 3) стратегічний рівень зорієнтований на пошук нових пацієнтів, демонстрацію переваг медичного закладу перед конкурентами (контроль за станом здоров'я пацієнтів, високий технологічний рівень надання послуг) [18].

Т. Г. Бутова, О. П. Даніліна, Ю. С. Белобородова та О. О. Белобородов в межах дослідження проблеми якості медичного обслуговування запропонували ієрархічну структурну модель якості медичної послуги, яка відображає авторський підхід до медичної послуги як комплексної послуги, що включає послуги медичної допомоги та послуги з медичного обслуговування [2].

За результатами проведеного дослідження авторами було сформульовано визначення поняття «медичне обслуговування», як сукупності дій персоналу, послуг та матеріальних засобів, що створюють умови для забезпечення результативності медичної допомоги.

Згідно запропонованої моделі якості медичної послуги, до складу медичного обслуговування входить дві структурні групи: взаємодія з персоналом (ставлення персоналу та компетенції персоналу); медичний сервіс (сервісні послуги та матеріальні послуги).

До структурної групи «взаємодія з персоналом» увійшли такі показники, як відсутність агресивності, бажання допомогти, небайдужість. Результати опитування засвідчили, що для комфортного перебування та результативності лікування у медичному закладі для пацієнтів однаково важливими є як міжособистісні взаємини (зокрема, ввічливість персоналу), так і професійні відносини персоналу та пацієнтів, що полягають у кваліфікованих консультаціях пацієнтів співробітниками лікувального закладу з питань лікувальної поведінки (отримання медичної допомоги), особливостей поведінки у лікарні стосовно гігієнічних питань, а також взаємодії з медичним персоналом та іншими пацієнтами відділень та палат.

Що стосується структурної групи «медичний сервіс», результати опитування показали, що пацієнти розуміють під ним створення медичним закладом сприятливих умов для більш комфортного отримання основної медичної послуги. Сюди увійшли сервісні послуги та матеріальні послуги [1].

Загалом, аналіз наукових досліджень з проблеми психологічних підходів до забезпечення якості медичного обслуговування у закладах охорони здоров'я свідчить про те, що одним із обов'язкових компонентів інтегрального критерію якості медичних послуг у лікувальному закладі має бути думка споживачів медичних послуг, що дає можливість оцінити ті аспекти медичного обслуговування, що становлять найбільшу цінність для пацієнтів і відвідувачів закладу охорони здоров'я [1; 3; 4; 5; 14; 15; 16; 17].

Слід зауважити, що задоволеність населення якістю медичного обслуговування, не вичерпується забезпеченням високого рівня технічних можливостей закладів охорони здоров'я, високим професійним рівнем медичних працівників та належним рівнем організації надання медичної допомоги. Рівень задоволеності споживачів медичних послуг обумовлений також багатьма соціо-культурними та психологічними чинниками. Як вказує Н. З. Мачуга, крім зовнішніх чинників (інституційне та технічне забезпечення, стандартизація медицини), на які лікувальний заклад має обмежений вплив, існують внутрішні чинники, що відіграють істотну роль у забезпеченні високого рівня якості медичних послуг. Серед них особливо значущим є проякісне мислення керівництва та працівників медичного закладу, що закорінене в проякісну філософію розвитку організації сектору охорони здоров'я, думки про пацієнта, а також сприятливий клімат у медичному колективі для надання якісних медичних послуг [7].

Однак, на думку науковця, не лише внутрішні і зовнішні чинники мають вирішальний вплив на якість медичних послуг. Важливим в цьому процесі є також система синтетичних чинників, що пов'язані із постійним підвищенням кваліфікації медичного персоналу, що включає в себе як проходження курсів підвищення фахового рівня, так і психологічних тренінгів для ефективної комунікації з пацієнтами та розвитку вміння донести в доступній формі інформацію до пацієнта без нанесення йому психологічних травм [7].

Як свідчать результати дослідження О. З. Децик, І. В. Стовбан, А. М. Яворського, М. І. Яворського серед основних чинників формування невдоволеності пацієнтів медичним обслуговуванням можна виділити:

- інформаційно-деонтологічні (неналежне ставлення медичного персоналу, відсутність партнерського обговорення із лікарем призначених методів медичних втручань, даного захворювання та його наслідків, а також усунення пацієнтів від процесу прийняття рішення, недостатня емоційна підтримка з боку медперсоналу, недовіра до лікарів, неналежне інформування (або його відсутність) про права пацієнтів з боку медперсоналу, відсутність попередньої інформації про заклад);
- медико-організаційні (відсутність чіткості та організованості у діях медичного персоналу, лікарняних і догоспітальних підрозділів, недостатньо швидке реагування на запити пацієнтів з боку медперсоналу, недотримання права пацієнта на вільний вибір лікуючого лікаря, невиконання стандартів стаціонарної допомоги) [4; 15].

Як бачимо з аналізу наукових досліджень, одним з ключових психологічних критеріїв якості ме-

дичного обслуговування є ефективність комунікації медичних працівників різного рівня з пацієнтами.

З огляду на те, що оцінка якості медичного обслуговування визначальною мірою залежить від думки споживачів медичних послуг, підкреслимо, що в Україні останнім часом значно підвищується загальний рівень правосвідомості громадян та обізнаності щодо своїх прав, зокрема прав як споживачів медичних послуг, а саме, пацієнти прагнуть отримувати від лікаря повну інформацію щодо стану свого здоров'я, приймати рішення щодо застосування тих чи інших методів діагностики та лікування, що призначає лікар. Через досить високий рівень правової поінформованості, яка стає нормою нашого часу, громадяни очікують від закладів охорони здоров'я більш уважного ставлення до себе та належного рівня медичного обслуговування. Окрім того, в умовах високої конкуренції лікувальних закладів, споживачі медичних послуг мають можливість порівнювати рівні якості медичного обслуговування та надавати перевагу тим, що найбільш задовольняють їх очікуванням.

Окрему увагу в розгляді проблеми психологічних аспектів якості медичного обслуговування слід приділити дослідженням корпоративної свідомості та лояльності медичних працівників до лікувального закладу. Цей аспект є значущим, оскільки пацієнти та відвідувачі схильні оцінювати медичний заклад в цілому, з його атмосферою в усіх деталях. А отже, дотримання усіма співробітниками медичного закладу внутрішньої культури поведінки, правил медичної етики [12], розуміння особистісної відповідальності за формування у пацієнтів загального враження про заклад є складовою прихильності медичного працівника до організації і виступає вкрай важливим у створенні загальної картини якості медичного обслуговування.

Зауважимо, що психологічні аспекти прихильності медичних працівників до закладу охорони здоров'я залишаються практично не дослідженими у вітчизняній науці. Зокрема, не розроблений методичний інструментарій для діагностики психологічних особливостей та чинників формування прихильності персоналу медичних закладів.

ВИСНОВКИ

Отже, незважаючи на зростаючу увагу науковців до проблеми психологічних аспектів забезпечення якості медичного обслуговування, в Україні її розробка досі не отримала належного опрацювання. Більш того, вивчення цієї проблеми проводиться здебільшого поза межами психологічної науки, зокрема в юридичній, економічній, соціологічній площині. Це вказує на особливу актуальність дослідження

окресленої нами проблеми саме з психологічної точки зору, адже високий рівень якості медичного обслуговування є однією з умов, що забезпечує закладу охорони здоров'я конкурентну перевагу.

Аналіз окресленої проблеми показав, що у змісті пацієнт-орієнтованої системи забезпечення якості медичного обслуговування виділяють наступні заходи: використання релевантних психологічних методів дослідження якості медичного обслуговування (опитування пацієнтів, анкетування медичних працівників, інтерв'ювання експертів, спостереження за процесом медичного обслуговування або лікувальної процедури, статистичний аналіз скарг та пропозицій тощо); моніторинг задоволеності пацієнтів якістю медичного обслуговування; проведення оцінки рівня корпоративної культури, прихильності та лояльності медичних працівників до лікувального закладу; упровадження навчальних тренінгів для медичного персоналу навичкам ефективної комунікації з пацієнтами; курсів тематичного удосконалення з медичної психології, психології лікувального процесу та психологічних основ лікарської діяльності, тренінги з комунікації «лікар-пацієнт», освітні семінари для сестринського

персоналу з підвищення психологічної компетентності у взаємодії із хворими тощо.

ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

Аналіз літератури з проблеми показав, що майже не дослідженими у вітчизняній науці є такі психологічні аспекти якості медичного обслуговування, як критерії задоволеності пацієнтів рівнем медичного обслуговування, ставленням з боку медичного персоналу, рівнем організованості та координованості медичної допомоги, поінформованістю щодо прав та обов'язків тощо. У зв'язку з недостатньою розробленістю проблеми психологічних аспектів якості медичного обслуговування, відповідно, відсутні чіткі психологічні критерії та методи оцінки якості медичного обслуговування. Потребують розробки концептуальні засади щодо побудови орієнтованих на споживача відносин в системі «надавач медичної послуги – споживач медичної послуги», а саме критерії та принципи ефективного спілкування з пацієнтами, що є однією з ключових умов формування їх лояльності до медичного закладу.

ЛІТЕРАТУРА

1. Бутова Т.Г., Данилина Е. П., Белобородова Ю. С., Белобородов А. А. Качество медицинского обслуживания: методологические проблемы практической оценки. *Современные проблемы науки и образования*. 2015. № 5. URL: <http://www.science-education.ru/ru/article/view?id=22401>
2. Бутова Т.Г., Яковлева Е. Ю., Данилина Е. П., Белобородов А. А. Сервис и качество медицинских услуг. *ЭПИ «Сервис в России и за рубежом»*. 2014. Т. 8. № 8 (55). С. 1-8. URL: <http://electronic-journal.rguts.ru>
3. Галанова Г.И. К вопросу о качестве оказания медицинской помощи населению. *Экономика здравоохранения*. 1999. № 5-6. С. 40-41. URL: <http://www.fesmu.ru/elib/Article.aspx?id=34877>
4. Децик О.З., Стовбан І. В., Яворський А. М., Яворський М. І. Стратегії поліпшення задоволеності пацієнтів якістю медичного обслуговування на рівні закладу охорони здоров'я. *Соціальна фармація в охороні здоров'я*. 2015. Т. 1. № 2. С. 3-11. URL: <http://nuph.edu.ua/wp-content/uploads/2015/12/03-11.pdf>
5. Железняк Е.С., Вишняков Н. И., Петрова Н. Г., Пенюгина Е. Н. Мнение пациентов как важное направление улучшения системы обеспечения качества медицинской помощи в крупной многопрофильной больнице. *Здравоохранение Российской Федерации*. 1998. № 5. С. 39-41.
6. Національна стратегія реформування системи охорони здоров'я в Україні на період 2015-2020 років. МОЗ України. Міжнародний фонд «Відродження». К. 2015. 41 с. URL: <http://uoz.cn.ua/strategiya.pdf>
7. Мачуга Н. З. Методологічні аспекти формування та функціонування системи якісних медичних послуг в Україні: монографія. Тернопіль: Тайп, 2012. 199 с. URL: <https://bitly.su/maDDGJ>
8. Основи законодавства України про охорону здоров'я: Закон України від 19.11.1992 № 2801-ХІІ. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2801-12/ed20081223>
9. Про затвердження Концепції управління якістю медичної допомоги у галузі охорони здоров'я в Україні на період до 2020 року: наказ МОЗ України від 01.08.2011 р. № 454. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0454282-11>
10. Про затвердження Єдиного термінологічного словника (Глосарій) з питань управління якістю медичної допомоги: наказ МОЗ України від 20.07.2011 № 427. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0427282-11>
11. Руководство по разработке стратегий обеспечения качества и безопасности с позиции систем

- здравоохранения. Европейское региональное бюро Всемирной организации здравоохранения. 2008. 86 с.
12. Сковронська І.Г., Толокова Т.І. Корпоративна культура та соціально-психологічний клімат у медичному закладі. *Медсестринство*. 2017. № 3. С. 40-43. URL: <https://ojs.tdmu.edu.ua/index.php/nursing/article/view/8532>
13. Соложенкин В. В. Психологические основы врачебной деятельности. Москва: 1997. 218 с. URL: <http://medpsy.ru/library/library076.pdf>
14. Фоменко А. Г. Удовлетворенность пациентов качеством медицинской помощи и их ожидания относительно перспектив развития здравоохранения. *«Медицинские новости»*. 2011. № 11. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/udovletvorennost-patsientov-kachestvom-meditsinskoj-pomoschi-i-ih-ozhidaniya-otnositelno-perspektiv-razvitiya-zdravoohraneniya>
15. Шляхи поліпшення задоволеності пацієнтів в системі управління якістю стаціонарної допомоги: методичні рекомендації / укладачі: Децик О. З., Яворський А. М., Яворський М. І. Київ, 2013. 24 с.
16. Kim C. E. et al. Quality of medical service, patient satisfaction and loyalty with a focus on interpersonal-based medical service encounters and treatment effectiveness: a cross-sectional multicenter study of complementary and alternative medicine (CAM) hospitals. *BMC complementary and alternative medicine*. 2017. Т. 17. № 1. С. 174. doi: 10.1186/s12906-017-1691-6
17. Lee S., Kim E. K. The effects of Korean medical service quality and satisfaction on revisit intention of the United Arab Emirates government sponsored patients. *Asian nursing research*. 2017. Т. 11. № 2. С. 142-149. doi: <http://doi.org/10.1016/j.anr.2017.05.008>
18. Wojda M., Pogorzelska D. Us uga medyczna jako produkt marketingowy. *Piel gnarstwo Polskie*. 2006. 1(21). S. 65-68.

REFERENCES

1. Butova T.G., Danilina E. P., Beloborodova Yu.S., Beloborodov A. A. (2015). Kachestvo meditsinskogo obsluzhivaniya: metodologicheskie problemyi prakticheskoy otsenki [Quality of medical care: methodological problems of practical evaluation.]. *Modern problems of science and education*, 5.
2. Butova T.G., Yakovleva E. Yu., Danilina E. P., Beloborodov A.A. (2014). Servis i kachestvo meditsinskih uslug [Service and quality of medical services.]. *EPI «Service in Russia and abroad»*, 8 (55), 1-8.
3. Galanova G.I. (1999). K voprosu o kachestve okazaniya meditsinskoj pomoschi naseleniyu [On the issue of the quality of medical care to the population]. *Health economy*, 5-6, 40-41.
4. Detsik O.Z., Stovban I. V., Yavorskiy A. M., Yavorskiy M. I. (2015). Strategiyi polipsheniya zadovolenosti patsientiv yakistyu medichnogo obslugovuvannya na rivni zakladu ohoroni zdorov'ya [Strategies to improve the satisfaction of patients with the quality of health care at the institution of health care]. *Social pharmacy in health care*, 2, 3-11.
5. Zheleznyak E.S., Vishnyakov N. I., Petrova N. G., Penyugina E. N. (1998). Mnenie patsientov kak vazhnoe napravlenie uluchsheniya sistemyi obespecheniya kachestva meditsinskoj pomoschi v krupnoy mnogoprofilnoy bolnitse [The opinion of patients as an important direction in improving the quality assurance system of medical care in a large multi-disciplinary hospital]. *Healthcare of the Russian Federation*, 5, 39-41.
6. Natsionalna strategiya reformuvannya sistemi ohoroni zdorov'ya v Ukrayini na period 2015-2020 rokiv (2015). MOZ Ukrayini. [National strategy for reforming the health care system in Ukraine for the period 2015-2020. Ministry of Health of Ukraine]. *International Renaissance «Foundation»*, 41.
7. Machuga N.Z. (2012). Metodologichni aspekti formuvannya ta funktsionuvannya sistemi yakisnih medichnih poslug v Ukrayini: monografiya. [Methodological aspects of the formation and functioning of the system of quality medical services in Ukraine]. Ternopil. 199.
8. Osnovi zakonodavstva Ukrayini pro ohoronu zdorov'ya. (1992). [Fundamentals of Ukrainian Health Care Legislation]. *Law of Ukraine dated 19.11.1992 No. 2801-XII*.
9. Pro zatverdzhennya Kontseptsiyi upravlinnya yakistyu medichnoyi dopomogi u galuzi ohoroni zdorov'ya v Ukrayini na period do 2020 roku (2011). [On approval of the Concept of quality management of health care in Ukraine in the period up to 2020]. *The Order of the Ministry of Health of Ukraine dated August, 1, 454*.
10. Pro zatverdzhennya Edinogo terminologichnogo slovnika (Glosariy) z pitan upravlinnya yakosti medichnoyi dopomogi (2011). [On Approval of the Unified Terminological Dictionary (Glossary) on Quality Assurance Management]. *Order of the Ministry of Health of Ukraine dated July, 20, 427*.
11. Rukovodstvo po razrobotke strategiy obespecheniya kachestva i bezopasnosti s pozitsii sistem zdavoohraneniya [Guidelines for developing quality and safety strategies from a health system perspective] (2008). *World Health Organization Regional Office for Europe*, 86.

12. Skovronska I.G., Tolokova T.I. (2017). Korporativna kultura ta sotsialno-psihologichnii klimat u medicnomu zakladi [Corporate culture and socially-psychological climate in a medical foundation]. *Nursing*, 3, 40-43.
13. Solozhenkin V.V. (1997). Psihologicheskie osnovy vrachebnoy deyatel'nosti [Psychological basis of medical practice]. Moscow, 218.
14. Fomenko A.G. (2011). Udovletvorennost patsientov kachestvom meditsinskoj pomoschi i ih ozhidaniya otositelno perspektiv razvitiya zdavoohraneniya [Patient satisfaction with the quality of care and their expectations regarding the prospects for the development of health care]. *Medical News*, 11.
15. Shlyahi polipshennya zadovolenosti patsientiv v sistemi upravlinnya yakisty statsionarnoyi dopomogi: metodichni rekomendatsiyi [Ways to improve patient satisfaction in the quality management system of inpatient care]. (2013) / Ukladachi: Detsik O. Z., Yavorskiy A. M., Yavorskiy M. I., Kyiv, 24.
16. Kim C. E. et al. (2017). Quality of medical service, patient satisfaction and loyalty with a focus on interpersonal-based medical service encounters and treatment effectiveness: a cross-sectional multicenter study of complementary and alternative medicine (CAM) hospitals. *BMC complementary and alternative medicine*, 17, 1, 174. doi: 10.1186/s12906-017-1691-6
17. Lee S., Kim E. K. (2017). The effects of Korean medical service quality and satisfaction on revisit intention of the United Arab Emirates government sponsored patients. *Asian nursing research*, 11, 2, 142-149. doi: <http://doi.org/10.1016/j.anr.2017.05.008>
18. Wojda M., Pogorzelska D. (2006). Usuga medyczna jako produkt marketingowy. *Piel gniarstwo Polskie*, 1(21), 65-68.
- Конфлікт інтересів відсутній.

Резюме

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ: СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Н. Г. Пилипенко

Государственное научное учреждение «Научно-практический центр профилактической и клинической медицины»
Государственного управления делами, Киев, Украина

Цель. Провести анализ и обобщение научных исследований по проблеме психологических аспектов качества медицинского обслуживания.

Методы исследования: библиосемантический, сравнительный и системного подхода.

Результаты. Психологическое обеспечение качества медицинского обслуживания включает: отбор и использование релевантных психологических методов исследования (опрос пациентов и посетителей медицинского учреждения, анкетирование медицинских работников, интервьюирование экспертов, наблюдение за процессом медицинского обслуживания или лечебной процедуры, статистический анализ жалоб и предложений); мониторинг (проведение опроса) удовлетворенности пациентов качеством медицинского обслуживания; проведение оценки уровня корпоративной культуры, приверженности и лояльности медицинских работников к медицинскому учреждению; внедрение обучающих тренингов для медицинского персонала навыкам эффективной коммуникации с пациентами; прохождение медицинскими работниками курсов тематического усовершенствования по психологии лечебного процесса и психологических основ врачебной деятельности, тренинги коммуникации «врач-пациент», образовательные семинары для сестринского персонала по повышению психологической компетентности во взаимодействии с больными.

Выводы. Анализ литературы по проблеме показал отсутствие четких психологических критериев и методов оценки качества медицинского обслуживания в учреждениях охраны здоровья. Требуют разработки общие концептуальные принципы построения ориентированных на потребителя отношений в системе «представитель медицинской услуги – потребитель медицинской услуги», а именно критерии и принципы эффективного общения с пациентами, что является одним из ключевых условий формирования их лояльности к медицинскому учреждению.

Ключевые слова: медицинское обслуживание, психологические основы качества медицинского обслуживания.

Summary

PSYCHOLOGICAL ASPECTS OF QUALITY OF MEDICAL SERVICE: MODERN PROBLEMS AND PROSPECTS OF RESEARCH

N. Pilipenko

State Institution of Science «Research and Practical Center of Preventive and Clinical Medicine» State Administrative Department, Kyiv, Ukraine

Purpose. To analyze and summarize scientific research on the problem of the psychological aspects of the quality of medical care.

Research methods: library semantic, comparative and systemic approach.

Results. Psychological quality assurance of medical care includes: the selection and use of relevant psychological research methods (interviewing patients and visitors of medical institutions, questioning medical professionals, interviewing experts, monitoring the process of medical care or a medical procedure, statistical analysis of complaints and suggestions); monitoring (conducting a survey) of patient satisfaction with the quality of medical care; assessment of the level of corporate culture, commitment and loyalty of medical workers to the medical institution; the introduction of training courses for medical staff in effective communication with patients; medical workers undergoing thematic improvement courses on the psychology of the treatment process and the psychological foundations of medical practice, doctor-patient communication trainings, educational seminars for nursing staff on enhancing psychological competence in interacting with patients.

Conclusion. Despite the increasing attention of scientists to the problem of psychological aspects of ensuring the quality of medical services in recent years, its development in Ukraine has not yet been adequately developed. Analysis of the literature on the problem showed the absence of clear psychological criteria and methods for assessing the quality of medical care in health care facilities. The psychological aspects of the quality of medical care, such as the criteria for patient satisfaction with the level of medical care, the results of treatment, the attitude of the medical staff, the level of organization and coordination of medical care, awareness of rights and responsibilities, are almost uncharted in the national science. It requires the development of general conceptual principles for building consumer-oriented relations in the system «representative of a medical service – a consumer of a medical service», namely criteria and principles of effective communication with patients, which is one of the key conditions for the formation of their loyalty to a medical institution.

Key words: medical service, psychological basis of quality of medical service.

Інформація про авторів знаходиться на сайті <http://www.cp-medical.com>.

Дата надходження до редакції – 22.05.2019