

Взаимосвязь личностных характеристик студентов и удовлетворенности качеством медицинской помощи

Фролова Ю.Г.

Учреждение образования «Белорусский государственный университет»

Повышение качества врачебной помощи является важнейшей задачей современного здравоохранения. В настоящее время данные социологических опросов свидетельствуют о характерных для значительной части населения низких оценок работы врачей и медицинских сестер.

Цель данной научной работы – установление характера связи между личностными характеристиками студентов и степенью удовлетворенности медицинской помощью.

Материал и методы. *В исследовании, проведенном на выборке из 218 студентов высших учебных заведений г. Минска в возрасте от 17 до 23 лет, использовались Методика анализа удовлетворенности населения качеством медицинской помощи и Пятифакторный опросник личности.*

Результаты и их обсуждение. *Доля испытуемых, в целом удовлетворенных качеством медицинской помощи, составила 70,7%. Зависимости удовлетворенности от конкретного медицинского учреждения, в которой обслуживался испытуемый (поликлиника по месту жительства, студенческая поликлиника) не имеется. Были сформированы шкалы для оценки суммарной удовлетворенности медицинской помощью и для оценки ее отдельных аспектов, обладающие высокими (0,8–0,9) показателями согласованности. Выявлена положительная связь суммарных показателей удовлетворенности с показателями активности, привязанности и самоконтроля. Отрицательные связи были выявлены между данной шкалой и показателями по шкалам доминирования, привлечения внимания и эмоциональной лабильности. Также было показано, что эмоционально лабильные индивиды имеют более низкую самооценку здоровья и менее уверены в том, что обращение к профессионалам принесет им пользу. Высокие уровни самоконтроля и привязанности способствовали большей удовлетворенности испытуемых всеми аспектами медицинской помощи – информационными, организационными, профессиональными и коммуникативными.*

Заключение. *Наиболее существенный вклад в суммарную оценку качества медицинских услуг вносят показатели привязанности, эмоциональной лабильности и склонности к привлечению внимания.*

Ключевые слова: *качество медицинской помощи, удовлетворенность медицинской помощью, пятифакторная модель личности, привязанность, активность, доминирование, самоконтроль, эмоциональная лабильность.*

Interdependence between Student Personality Characteristics and Satisfaction with Medical Aid Quality

Frolova Yu.G.

Educational Establishment “Belarusian State University”

Improvement of medical aid is an important task of the contemporary public health system. At present sociological questionnaires data indicate typical for a considerable part of the population low assessment of doctor and medical nurse work.

The purpose of the research is establishment of the character of the dependence between student personality characteristics and the degree of satisfaction with medical aid.

Material and methods. *218 seventeen to twenty three year old university students from Minsk took part in the research, which applied Methods of the Analysis of Population Satisfaction with the Quality of Medical Aid and the Five-Factor Personality Questionnaire.*

Findings and their discussion. *The proportion of the tested, who are satisfied on the whole with the quality of medical aid, is 70,7%. There is no dependence of satisfaction on a definite medical institution (local clinic or student clinic). Scales to assess total satisfaction with medical aid and to assess its separate aspects, which have high (0,8–0,9) indicators of coordination, have been elaborated. Positive connection between total indicators of satisfaction and indicators of activity, attachment and self-control is found out. Negative connections are found out between this scale and domination scale, attracting attention and emotional flexibility indicators. Emotionally flexible individuals are said to have lower health self-esteem and are less confident in medical professionals who can help them. High self-control and attachment levels provide higher satisfaction of the tested students with all aspects of medical aid – the information, the organization, the professional and the communicative ones.*

Conclusion. *A considerable contribution into the total assessment of medical service quality is made by the indicators of attachment, emotional flexibility and attracting attention.*

Key words: *quality of medical aid, satisfaction with medical aid, five-factor personality model, attachment, activity, domination, self-control, emotional flexibility.*