

ID: 2015-02-1212-T-5110

Тезис

Цыганков Б.Д., Малыгин Я.В., Исмаилова С.Ф., Иванова Г.Р.

Ключевые факторы удовлетворенности стационарной психиатрической помощью пациентов, страдающих депрессивными и невротическими расстройствами

ГБОУ ВПО Московский государственный медико-стоматологический университет имени А.И. Евдокимова Минздрава России

Удовлетворенность пациентов медицинской помощью определяет их потребительское поведение: высказывание положительных отзывов о больнице, предпочтение данной больницы в случае необходимости обращения за помощью, повышение частоты обращения в, готовность оплачивать услуги по большой стоимости. В то время как неудовлетворенность оказываемой медицинской помощью приводит к негативным поведенческим реакциям: отрицательные отзывы о клинике, снижение затрат на получение помощи в этом учреждении или обращение к другим поставщикам услуг. Целью настоящего исследования является выявление факторов удовлетворенности стационарной психиатрической помощью пациентов, страдающих депрессивными и невротическими расстройствами. В ходе исследования специально разработанная анкета была раздана 400 пациентам, страдающим расстройствами из блока «каффективные расстройства» или «невротические, связанные со стрессом, и соматоформные расстройства», проходящих стационарное лечение в ГБУЗ «Научно-практический психоневрологический центр» Департамента здравоохранения г. Москвы, подписавшим информированное согласие на участие в исследовании. Опросник состоял из 3 закрытых вопросов, включавших: общую оценку клиники (по 10- бальной шкале), оценку больницы по каждому из предложенных порядковых признаков (по 5 – бальной шкале Ликерта) и оценку врача по каждой из предложенных характеристик (по 5- бальной шкале Ликерта). При помощи уравнения множественной линейной регрессии были выделены ключевые факторы удовлетворенности стационарных пациентов, страдающих депрессивными и невротическими расстройствами и связанных со стрессом расстройствами: работа медицинских сестер отделения, работа лечащего врача, комфортность палат, объем и качество психотерапевтической помощи, способность врача к эмпатическому слушанию, информированию пациентов о заболевании и его лечении. Полученная математическая модель объясняет 81% вариации удовлетворенности лечением.

Ключевые слова: удовлетворенность помощью, депрессивные расстройства, невротические расстройства