

Харитонов С.В., Лямина Н.П., Зайцев В.П.

ФАКТОРЫ ФОРМИРОВАНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ БОЛЬНЫХ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ

ГАУЗ г. Москвы «Московский научно-практический центр медицинской реабилитации, восстановительной и спортивной медицины Департамента здравоохранения города Москвы», 105120, Москва, Россия

Обзор содержит анализ наиболее часто ассоциируемых факторов с формированием удовлетворенности пациентов медицинской помощью по международным и российским исследованиям. Проведено сравнение демографических, медицинских, этнических, социальных и институциональных факторов, связанных с формированием удовлетворенности пациентов оказываемой им медицинской помощью по результатам международных и российских исследований. Размер выборки содержал более 15 500 научных публикаций, размещенных в трех поисковых базах eLibrary, PubMed и Кокрейновская библиотека. Для оценки частоты упоминания заданных слов проводилась процедура контент-анализа среди публикаций. Анализ частоты встречаемости публикаций осуществлялся с помощью алгоритмов поиска, заложенного в поисковых системах eLibrary, PubMed и Кокрейновская библиотека, после чего результаты обрабатывались методами параметрической статистики (применялась программа StatPlus Pro 5). Данные изучались за периоды «все время» и при трехлетней глубине поиска.

В результате были выделены такие наиболее часто встречающиеся факторы, как «персонал», «психическое состояние», «институциональные факторы», «ожидания», «внимание», «диагноз», «коммуникации», «совместные решения» и «демография». При сопоставлении данных, полученных в русскоязычной поисковой системе eLibrary и англоязычной PubMed по факторам, ассоциированным с формированием удовлетворенности пациентов медицинской помощью, выявлены конкретные отличия.

Способ исследования, применявшийся в настоящей работе, позволяет идентифицировать не только сами факторы, влияющие на удовлетворенность пациентов, но и уровень интереса исследователей к определенным аспектам рассматриваемой проблемы. Представляется обоснованным и оправданным использовать применительно к особенностям модели отечественного здравоохранения выявленные факторы для разработки программ управления удовлетворенностью пациентов, а по сути — для осуществления эффективного менеджмента качества медицинской помощи.

Ключевые слова: систематический обзор; удовлетворенность; формирующие факторы; медицинская помощь.

Для цитирования: Харитонов С.В., Лямина Н.П., Зайцев В.П. Факторы формирования удовлетворенности больных медицинской помощью. *Клиническая медицина*. 2020;98(2):98–105. DOI <http://dx.doi.org/10.30629/0023-2149-2020-98-2-98-105>

Для корреспонденции: Харитонов Сергей Викторович — д-р мед. наук, врач-психотерапевт, психиатр; e-mail: sergeyhar@mail.ru

Kharitonov S.V., Lyamina N.P., Zaitsev V.P.

FACTORS OF PATIENT SATISFACTION WITH MEDICAL CARE

Moscow Scientific and Practical Center of Medical Rehabilitation, Rehabilitation and Sports Medicine of the Department of Health of the City of Moscow, 105120, Moscow, Russia

The review contains an analysis of the most commonly associated factors with the formation of patient satisfaction with medical care according to international and Russian studies. A comparison of demographic, medical, ethnic, social and institutional factors associated with the formation of patient satisfaction with the medical care provided by the results of international and Russian studies. The sample size contained more than 15,500 scientific publications placed in three search databases, eLibrary, PubMed and Cochrane library. The procedure of content analysis among publications was carried out to assess the frequency of mention of given words. The analysis of frequency of occurrence of publications was carried out by means of search algorithms put in search engines eLibrary, PubMed and Cochrane library, after which the results were processed by parametric statistics methods (StatPlus Pro 5 was used). The data were studied over «all-time» periods and at a three-year search depth.

As a result, the most common factors were identified, such as: «personnel», «mental state», «institutional factors», «expectations», «attention», «diagnosis», «communications», «joint decisions» and «demographics». When comparing the data obtained in the Russian-language search engine eLibrary and English-language PubMed on the factors associated with the formation of patient satisfaction with medical care, specific differences were revealed.

The method of research used in this work allows us to identify not only the factors affecting patient satisfaction, as well as the level of interest of researchers to certain aspects of the problem. It seems reasonable and justified to use, in relation to the peculiarities of the model of domestic health care, the identified factors for the development of patient satisfaction management programs, and in fact, for the implementation of effective quality management of medical care.

Keywords: systematic review; satisfaction; formative factors; medical care.

For citation: Kharitonov S.V., Lyamina N.P., Zaitsev V.P. Factors of patient satisfaction with medical care. *Klinicheskaya meditsina*. 2020;98(2):98–105. (in Russian) DOI <http://dx.doi.org/10.30629/0023-2149-2020-98-2-98-105>

For correspondence: Sergey V. Kharitonov — MD, PhD, doctor-psychiatrist, psychotherapist; e-mail: sergeyhar@mail.ru

Conflict of interests. The authors declare no conflict of interests.

Acknowledgments. The study had no sponsorship.

Information about authors

Kharitonov S.V., ORCID: 0000-0003-4445-5069; eLibrary SPIN:8116-3221

Lyamina N.P., ORCID: 0000-0001-6939-3234; Web of Science Researcher ID: M-4547-2014.
eLibrary SPIN-код: 4347-4426, AuthorID: 372643
Zaitsev V.P., ORCID: 0000-0003-0950-1066; eLibrary SPIN: 8273-9766

Received 22.10.19
Accepted 24.11.19

За последние годы в мире произошли качественные изменения в системе здравоохранения, касающиеся в том числе развития так называемого пациент-ориентированного подхода, основанного на принципах уважения и ориентации на индивидуальные интересы пациента, его нужды, ценности, а также открытость и вовлеченность в процесс принятия решений относительно оказания медицинской помощи [1, 2]. Такой подход имеет ряд преимуществ при его использовании: повышается комплаенс пациентов, реализуется преемственность лечения и, следовательно, улучшаются показатели здоровья населения. Сегодня в условиях поиска новых подходов к повышению качества оказания медицинских услуг удовлетворенность медицинской помощью пациентов может служить одним из важных критериев комплексной оценки деятельности медицинской организации и определения направлений ее оптимизации [3].

Удовлетворенность медицинской помощью, понимаемая как достижение целей человека в связи с оказанием ему этой помощи, может рассматриваться с нескольких позиций [4]. По сути, их можно определить как удовлетворенность, связанная с процессом оказания медицинской помощи, и удовлетворенность, связанная с результатами медицинского вмешательства. И если результаты оказания помощи во многом зависят от уровня развития медицинских технологий, то удовлетворенность процессом оказания медицинской помощи определяется иным набором факторов, значительная часть из которых представляется поддающейся регулированию независимо от уровня развития медицинских технологий [5]. Именно этому аспекту удовлетворенности — удовлетворенности процессом оказания медицинской помощи — и посвящена настоящая работа.

Проблема удовлетворенности больных медицинской помощью представляется одной из достаточно значимых [6], и, судя по росту числа научных публикаций в этой области за последние годы, ее актуальность растет. Много фактов говорят о том, что удовлетворенность оказываемой медицинской помощью сильно влияет на приверженность больных лечению и результаты лечения [7]. Такая связь неоднократно обсуждалась в научной литературе, и к настоящему времени проведено много изысканий, среди которых в том числе есть и довольно крупные международные проекты с государственным финансированием. Однако, несмотря на значительный интерес к проблеме и проведенные исследования, есть ряд серьезных трудностей, препятствующих прогрессу в этой области [8]. Так, во многих исследованиях указываются самые разные факторы, расцениваемые авторами как значимые в формировании удовлетворенности пациентов медицинской по-

мощью. В некоторых работах и вовсе приводятся целые перечни, включающие в себя более ста факторов [9]. Не случайно пока не представляется возможным создать валидизированный опросник удовлетворенности медицинской помощью [10]. Вес разных факторов, определяемых как влияющие на удовлетворенность, не сравниваются, а систематические обзоры по этой проблеме не дают желаемых результатов. Более того, перечни факторов, влияющих на формирование удовлетворенности, выглядят иногда очень внушительно, но коренным образом различаются в разных исследованиях, что, разумеется, вызывает вопросы к оценке их роли и критериям определения, что тот или иной фактор может считаться значимо влияющим на удовлетворенность. Значение возможных кросс-культурных отличий между факторами, влияющими на удовлетворенность, стимулировало проведение международных исследований, где в зависимости от принадлежности пациентов к той или иной расе оценивались роль и влияние разных факторов, ассоциирующихся с удовлетворенностью качеством оказания медицинской помощи [11, 12]. И хотя значимость такого рода исследований высока, к сожалению, и они не позволили дать ответы на ключевые вопросы: «Какие факторы наиболее существенно влияют на удовлетворенность больных качеством оказания медицинской помощи?» и «Каков вклад (вес) этих факторов в формирование этой удовлетворенности?»

Одной из возможностей в поисках ответа на эти вопросы нам представляется та, что связана с анализом того, какие из факторов чаще других упоминаются в научных публикациях.

Цель исследования

Идентификация наиболее часто упоминаемых в научных публикациях факторов, ассоциирующихся с удовлетворенностью пациентов оказанием медицинской помощи.

Дизайн исследования

Ввиду того что на сегодняшний день нет сколь либо устоявшихся представлений о влиянии разных факторов на удовлетворенность пациентов медицинской помощью и нет понимания, какие из факторов считать наиболее значимыми, представлялось целесообразным проведение анализа литературных данных с точки зрения оценки частоты упоминания разных факторов в научной литературе. Отбор только исследований с высоким уровнем доказательности при неопределенности количества влияющих факторов представлялся в данном случае не очень корректным и способным вызвать существенное смещение результатов и даже

выпадение некоторых факторов из поля зрения. В этой связи представлялось обоснованным изучение частоты цитирования тех или иных факторов в литературных источниках с разным уровнем убедительности доказательств.

Для этого было проведено двухэтапное исследование. На первом этапе в случайном порядке (рандомизация осуществлялась с помощью генератора случайных чисел) в трех поисковых базах (eLibrary, PubMed и Кокрейновская библиотека) отбирались публикации, представляемые по запросу «satisfaction medical care» для англоязычных статей и «удовлетворенность медицинской помощью» для русскоязычных статей.

Для рандомизации данных в настройках фильтров поисковых систем по результатам поиска использовалась настройка демонстрации по годам, а не по релевантности запроса. Далее из этих списков отбирались названия статей, их аннотации и ключевые слова (отбор проводился с помощью генератора случайных чисел).

Отобранные статьи, их заголовки, аннотации и ключевые слова анализировались с помощью контент-анализа, и на основе данных о частоте использования тех или иных слов в этих работах определялись те слова, которые могут быть отнесены к изучаемым факторам и имеющим наиболее высокую частоту (но не ниже 0,005%).

На втором этапе по отобранным словам-факторам проводился поиск в базах по запросам «satisfaction medical care + ключевое слово» (слово-фактор): глубина поиска — «за все время». Также проводилось сопоставление результатов в русскоязычной поисковой системе eLibrary и международной базе PubMed. Дополнительно было проведено исследование частоты цитирования «satisfaction medical care» при трехлетней глубине поиска в разных типах научных публикаций.

Методы исследования

Контент-анализ

Для оценки частоты упоминания тех или иных слов проводилась процедура контент-анализа среди публикаций, отображенных по запросу «satisfaction medical care». Для этого из числа публикаций по данному запросу случайно отбирались ключевые слова каждой десятой аннотации. Далее материал анализировался с помощью программы Miratext. В полученном облаке частотности слов выбирались те, которые чаще цитировались и могут быть интерпретированы как влияющие на удовлетворенность. Некоторые слова, такие как «обзор», «выздоровление» и т.п., имели высокую частоту, но по смыслу публикаций не были связаны с факторами влияния на удовлетворенность больных и поэтому исключались из анализа.

Анализ частоты встречаемости публикаций

Анализ частоты встречаемости публикаций осуществлялся с помощью алгоритмов поиска, заложенно-

го в поисковых системах eLibrary, PubMed и Кокрейновская библиотека с настройками фильтров поиска, позволяющих сопоставлять данные этих систем. После чего результаты обрабатывались методами параметрической статистики (применялась программа StatPlus Pro 5).

Результаты

На первом этапе — предварительного фильтра — на основе контент-анализа аннотаций, названий статей и ключевых слов по запросу «satisfaction medical care» (для eLibrary — «удовлетворенность медицинской помощью») среди наиболее часто упоминаемых факторов, влияющих на удовлетворенность пациентов, по данным литературных обзоров и оригинальных научных статей в поисковых системах eLibrary, PubMed и Кокрейновская библиотека определено, что процент повторений таких слов, как «удовлетворенность», «помощь», «медицинская», «satisfaction», «medical», «care», составил 1,51%, 1,27% и 1,01% соответственно. Из слов, которые можно считать релевантными пониманию факторов, влияющих на удовлетворенность больных медицинской помощью, наиболее часто встречалось в переводе с английского и на русском языке: «communication» — «коммуникация» (количество повторений 27 или 0,05%), «attention» — «внимание» (количество повторений 11 или 0,02%), «shared» — «совместное» (количество повторений 18 или 0,03%), «diagnosis» — «диагноз» (количество повторений 21 или 0,04%), «nurse» — «медсестра» (количество повторений 9 или 0,016%), «doctor» — «врач» (количество повторений 8 или 0,015%), «gender» — «пол» (количество повторений 6 или 0,011%), «age» — «возраст» (количество повторений 5 или 0,01%), «case» — «расс» (количество повторений 3 или 0,005%), «private» — «частная» (количество повторений 4 или 0,005%), «public» — «общественная» (количество повторений 5 или 0,01%), «expectations» — «ожидания» (количество повторений 9 или 0,016%), «psychological» & «mental» — «психическое» (количество повторений 11 или 0,02%).

На основе полученных данных были выделены следующие факторы.

1. *Коммуникация больного с персоналом.* Публикации, посвященные исследованиям влияния особенностей общения с пациентом на его удовлетворенность медицинской помощью.

2. *Внимание персонала к пациенту.* В некоторых публикациях определения этого термина несколько отличаются от аналогичных определений в других работах. Но так или иначе авторы говорят о влиянии внимания по отношению к больному на формирование у него удовлетворенности медицинской помощью.

3. *Совместное принятие решений.* Предполагает учет личных обстоятельств больного и согласование с ним лечения. Это довольно популярное направление подготовки медицинского персонала, актуальность которого растет последние несколько лет.

4. *Диагноз или особенности имеющегося у пациента заболевания.* Много работ оценивают удовлетворенность пациента оказываемой ему помощью через призму специфики имеющегося у него диагноза. Вместе с тем работ с дизайном исследования, удовлетворяющего критериям доказательных подходов, сравнивающих между собой влияние разных заболеваний на удовлетворенность пациентов медицинской помощью, нам найти не удалось.

5. *Персонал.* Во многих публикациях речь идет о врачах и медицинских сестрах: их роли в удовлетворенности пациента. Также рассматривается связь удовлетворенности персонала в зависимости от условий работы с удовлетворенностью больных получаемой медицинской помощью.

6. *Демография.* В ряде публикаций внимание исследователей привлекает гендерная специфика формирования удовлетворенности пациента, а также влияние на удовлетворенность возрастных особенностей и расовой принадлежности.

7. *Институциональные факторы,* такие как частная или публичная (государственная) помощь и размеры клиники.

8. *Ожидания больного.* Здесь речь идет о работах, исследующих влияние ожиданий больного перед оказанием ему медицинской помощи.

9. *Психические особенности пациента.* В публикациях этого типа исследуются как психологические, так и психопатологические аспекты формирования удовлетворенности пациентов медицинской помощью.

На втором этапе, учитывая то обстоятельство, что в результатах многих исследований часто говорится об особенностях формирования удовлетворенности в зависимости от культурных, этнических и даже региональных влияний, представлялось целесообразным сопоставить друг с другом частоту упоминания девяти вышеуказанных факторов в научной литературе. С этой целью представлялось целесообразным провести поиск в наиболее обширной поисковой системе PubMed (количество публикаций в Кокрейновской библиотеке очень мало по сравнению с PubMed и eLibrary), а для оценки особенностей изучения этих вопросов в России провести аналогичный анализ в русскоязычной поисковой системе РИНЦ (в eLibrary). Такой подход представляется актуальным и с точки зрения вопросов международной глобальной интеграции научных данных по формированию удовлетворенности медицинской помощью населения, и с точки зрения понимания особенностей механизмов формирования удовлетворенности пациентов медицинской помощью в России.

Глубина поиска за «все время»

В PubMed оценка частоты публикаций по каждому из выделенных с помощью контент-анализа факторов дала результаты, приведенные ниже на основании формулировок запросов, наиболее релевантных этим факторам.

1. *Коммуникация.* Публикационная активность, касающаяся роли коммуникаций в формировании удовлетворенности больных оказываемой им медицинской помощью, оценивалась по запросу «satisfaction medical care communication». По данному запросу получено 8705 поисковых результатов.

2. *Внимание к пациенту.* Для оценки публикационной активности в связи с этим фактором применялся запрос «satisfaction medical care attention», который дал 1276 поисковых результатов.

3. *Совместное принятие решений (SDM).* Частота публикаций оценивалась поисковым запросом «satisfaction medical care shared decision making». По этому запросу было получено 2597 результатов.

4. *Диагноз.* По этому фактору применялся запрос «satisfaction medical care diagnosis». Поиск дал 8308 результатов.

5. *Персонал.* В связи с большим числом публикаций, рассматривающих отдельно роль врачей и роль медсестер, по этому фактору были сделаны два отдельных запроса. По запросу «satisfaction medical care nurse» получено 7095 результатов. По запросу «satisfaction medical care doctor» — 7666. В сумме по фактору «персонал», включающему медсестер и врачей, получено 14 766 результатов поиска.

6. *Демография.* Из демографических факторов на формирование удовлетворенности чаще упоминаются влияние пола, возраста и расы. В этой связи сделано три отдельных запроса. По запросу «satisfaction medical care gender» получено 2137 результатов поиска. По запросу «satisfaction medical care age» получено 4593 результата. По запросу «satisfaction medical care race» получен 731 результат. В сумме по перечисленным демографическим факторам получен 7461 результат поиска.

7. *Институциональные факторы.* Среди них чаще других указывались частная и государственная форма медицинской помощи и размер учреждения. В этой связи запросы сделаны отдельно по каждой из категорий. По запросу «satisfaction medical care private» получен 1141 результат поиска. По запросу «satisfaction medical care public» получено 4814 результатов. Всего — 5955 результатов по всем перечисленным запросам.

8. *Ожидания больного.* Для оценки публикационной активности, касающейся исследований влияния ожиданий на удовлетворенность пациентов медицинской помощью, применялся запрос «satisfaction medical care expectations». По нему получено 3323 результата поиска.

9. *Психическое состояние больного.* Оценка публикационной активности в связи с этим фактором предполагала два аспекта. Встречаются публикации как связанные с оценкой психологических особенностей пациента, так и связанные с оценкой связи между удовлетворенностью медицинской помощью и психическими расстройствами у больных. В этой связи применялись два разных запроса. По запросу «satisfaction medical care mental» получено 2405 результатов поиска.

ка. По запросу «satisfaction medical care psychological» получено 2802 результата. Таким образом, в сумме по обоим запросам получено 5207 результатов.

Принимая за 100% общее число публикаций на ресурсе PubMed, составившее 29 001 публикацию, по запросу «satisfaction medical care» (с настройкой фильтра «Best match», типами статей — «обзор» и «клиническое испытание» без учета доступности текста, на 04.08.2019), нетрудно посчитать соотношение частоты упоминания выделенных нами факторов. Так, в поисковой системе PubMed исследования, ассоциирующиеся с удовлетворенностью пациентов, в 50,9% случаев предполагали упоминание персонала, в 30% — особенности коммуникации с больным, в 28,6% случаях — имеющийся у пациента диагноз, в 25,7% — демографические особенности, в 21,5% — институциональные факторы, в 17,9% — психическое состояние пациента, 11,5% — его ожидания, 8,9% — совместные с пациентом и учитывающие его личные обстоятельства решения о лечении, в 4,3% — внимание по отношению к больному.

Для наглядности данные по некоторым факторам, отображающие соотношение между частотами их упоминания в научной литературе, представлены на рис. 1.

В русскоязычной поисковой системе eLibrary по запросу «удовлетворенность медицинской помощью» количество публикаций составило 540 результатов. Анализ частотного распределения публикаций по выделенным и ранее описанным девяти факторам показал следующие результаты (за 100% принималось общее число публикаций по запросу «удовлетворенность медицинской помощью» — 540).

Публикации, связанные с персоналом: запрос «удовлетворенность медицинской помощью медсестра» дал 2 результата, «удовлетворенность медицинской помощью врач» дал 132 результата. Таким образом, публикации, где указывается персонал в контексте влияния на удовлетворенность пациентов медицинской помощью, — 24,8% от числа всех работ, что на 26,1% реже, чем в PubMed. Обращает на себя внимание такой факт, что в русскоязычной поисковой системе eLibrary число публикаций, связывающих удовлетворенность

пациентов со словом врач (а не медсестра) в 66 раз выше, чем в англоязычном PubMed.

Публикаций, где рассматривается роль коммуникаций в формировании удовлетворенности пациентов (в eLibrary применялся запрос «удовлетворенность медицинской помощью общение»), обнаружено 8, что составляет 1,5%, что на 28,5% реже, чем в PubMed.

О влиянии диагноза на удовлетворенность пациента медицинской помощью (в запросе «удовлетворенность медицинской помощью диагноз») найдено 10 публикаций, что составляет 1,8%.

Роль демографических факторов анализировалась по трем поисковым запросам, связанным с возрастом, полом и расой, как и при поиске в PubMed. По запросу «удовлетворенность медицинской помощью пол» получен 1 результат, по запросу «удовлетворенность медицинской помощью возраст» — 2 результата, по запросу «удовлетворенность медицинской помощью раса» — 0 результатов. Таким образом, в сумме тема демографических показателей в контексте удовлетворенности пациентов встречается в 0,5% работ, что на 25,2% реже, чем в PubMed.

Частота публикаций об институциональных факторах оценивалась по запросу «удовлетворенность медицинской помощью частная», получено 12 результатов поиска. По запросу «удовлетворенность медицинской помощью государственное» получено 35 результатов. Таким образом, институциональные факторы рассматриваются в 8,8% публикаций, что на 12,7% реже, чем в PubMed.

Результатов поиска по запросу «удовлетворенность медицинской помощью психические» найдено 13, по запросу «удовлетворенность медицинской помощью психологические» — 39. Таким образом, по фактору «психическое состояние» идентифицируется 10,7% публикаций от числа всех работ по данной тематике. Этот показатель также низок (меньше на 7,2%) в сопоставлении с аналогичным в PubMed.

По запросу «удовлетворенность медицинской помощью ожидания» определено 35 результатов, 6,5% от числа всех работ по теме. Этот показатель в сопоставлении с аналогичным в PubMed ниже на 5%.

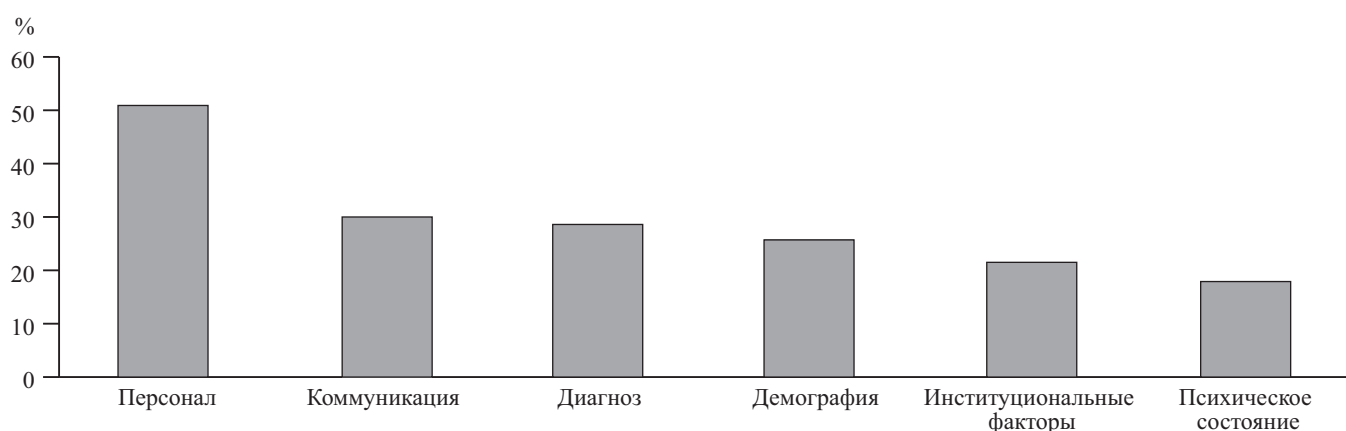


Рис. 1. Анализ публикационной активности по некоторым факторам, влияющим на удовлетворенность пациента

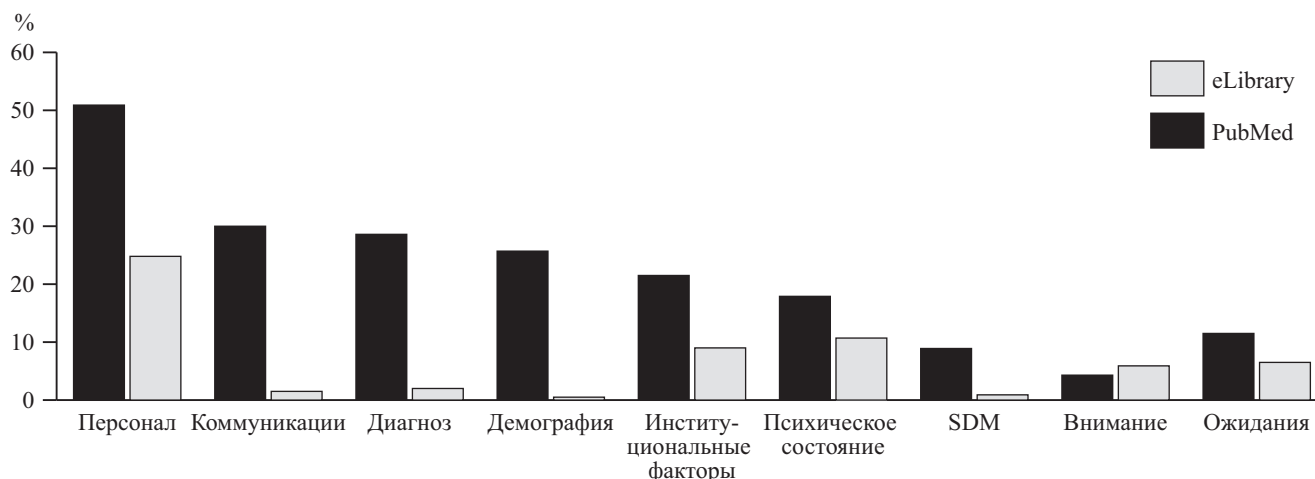


Рис. 2. Сравнительный анализ публикационной активности на ресурсах PubMed и eLibrary факторов, влияющих на удовлетворенность пациента (проценты указаны по отношению к общему числу публикаций на ресурсах, запрос «satisfaction medical care»)

Поиск публикаций, где идет речь о совместных с пациентом и учитывающих его личные обстоятельства решениях о лечении, осуществлялся по запросу «удовлетворенность медицинской помощью совместное», позволил обнаружить 5 публикаций, из которых только одна была строго релевантной условию совместного с пациентом поиска решений. Но даже при мягких условиях фильтра 5 публикаций — это 0,9% работ от числа всех по данной теме, что на 8,8% ниже по сравнению с аналогичными работами в PubMed.

Исследование по запросу «удовлетворенность медицинской помощью внимание» позволило выявить 32 результата — 5,9%, что на 1,6% чаще, чем по этой теме в PubMed.

Для наглядности частота цитирования факторов в PubMed и в eLibrary представлены графически на рис. 2.

Если для упрощения восприятия выделить топ-5 факторов, то, как видно из диаграммы, первая пятерка в международной поисковой системе PubMed включает «персонал», «коммуникации», «диагноз», «демография», «институциональные факторы» (далее идут «психическое состояние», «ожидания», «SDM» и «внимание»).

В русскоязычной поисковой системе eLibrary рейтинг цитирования факторов в топ-5 отличается, совпадая только по фактору «персонал». В порядке убывания (в скобках — соотношение относительных величин eLibrary к PubMed соответственно): «персонал» (1:2), «психическое состояние» (1:1,7), «институциональные факторы» (1:2,4), «ожидания» (1:1,7), «внимание» (1:0,7); далее — «диагноз» (1:14,3), «коммуникации» (1:20), «совместные решения» (1:9,8) и «демография» (1:51,4). Однако при интерпретации этих различий важно учитывать особенности организации медицинской помощи в России и других странах.

Трехлетняя глубина поиска

Представлял интерес анализ числа публикаций в поисковых системах за последнее 3 года с 2017 по 2019 г.

Материалом исследования послужили литературные данные, опубликованные в трех электронных базах: eLibrary, PubMed и Кокрейновская библиотека.

В Кокрейновской библиотеке по запросу «satisfaction medical care» всего приводятся данные по 139 обзорам и 5368 оригинальным исследованиям. Из источников указываются базы PubMed (2503 источника) и Embase (2401 источник). Доля публикаций, где приводятся результаты оригинальных исследований последних трех лет 2017–2019 гг. (до августа 2019 г.), достаточно высока по сравнению с количеством этих публикаций, сделанных «за все время» (глубина поиска «за все время»). Так, в 2017 г. было опубликовано 622 такие работы, в 2018 г. — 558 работ, а в 2019 г. опубликовано 164 работы. В сумме это составляет 25% (1344 работы) от числа всех публикаций, сделанных «за все время».

Обзор ресурса PubMed по запросу «satisfaction medical care» с настройкой фильтра «Best match», типами статей «обзор» и «клиническое испытание» без учета доступности текста позволяет идентифицировать 29 001 публикацию при глубине поиска «за все время». При трехлетней глубине поиска 2017–2019 гг. по запросу «satisfaction medical care» с настройкой фильтра «Best match», типами статей «обзор» и «клиническое испытание» без учета доступности текста определено 5866 результатов (20,2% от числа публикаций приходится на три последних года). В 2019 г. с января до августа сделано 1422 публикации, в 2018 г. — 2220 публикаций, в 2017 г. — 2224 публикации.

В динамике начиная с 2000 г. интерес к теме нарастает и число публикаций растет из года в год (рис. 3).

При трехлетней глубине поиска найдено 477 обзоров по заданной теме: в 2019 г. было сделано 83 обзора, в 2018 г. — 163, в 2017 г. — 231 обзор.

Оригинальных статей, где приводятся результаты экспериментальных исследований, за трехлетний период опубликовано 483: в 2019 г. — 36 работ, в 2018 г. — 215, в 2017 г. — 232 работы.

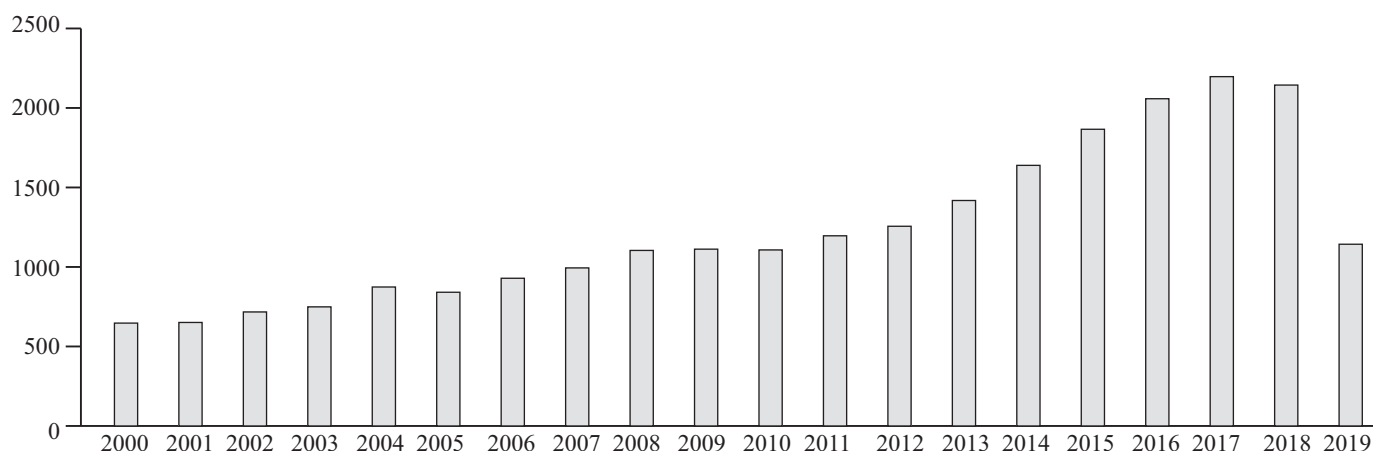


Рис. 3. Число публикаций в период 2000–2019 гг. в PubMed по запросу «satisfaction medical care»

В базе eLibrary по аналогичному запросу «удовлетворенность медицинской помощью» обнаружено 540 публикации всего, без учета доступа к ним (в фильтре были включены только названия публикаций, аннотации и ключевые слова, как и при поиске в PubMed, исключены отчеты и патенты). Из них в 2017 г. сделано 160 публикаций, в 2018 г. — 105 публикаций, за восемь месяцев 2019 г. — 15 публикаций. Таким образом, за последние три года (2017–2019 гг.) сделано 51,8% от числа публикаций (глубина поиска «за все время»). Оригинальных статей, опубликованных в журналах за 2017–2019 гг., обнаружено 137. Из них большинство (91 публикация) — это результаты социологических исследований и опросов пациентов, 16 обзоров литературы, а 17 статей посвящены экспериментальным исследованиям.

Заключение

Способ исследования, применявшийся в настоящей работе, позволяет идентифицировать не столько сами факторы, влияющие на удовлетворенность пациентов, сколько уровень интереса исследователей к определенным аспектам рассматриваемой проблемы. Поэтому не было возможности провести прямое исследование факторов при таком подходе. Однако в качестве предварительных ориентиров результаты исследования представляют ценность для разработки комплексной системы управления удовлетворенностью медицинской помощью, где в зависимости от характера и веса того или иного фактора, влияющего на удовлетворенность, можно определять характер и объем способов влияния на повышение общего уровня удовлетворенности больных.

В частности, с высокой долей вероятности можно предполагать, что особенности состояния сторон, взаимодействующих в коммуникации «медицинский работник — пациент», являются ключевыми в формировании удовлетворенности оказываемой медицинской помощи независимо от культурной специфики. В данных, полученных из англоязычной PubMed, и русскоязычных данных из eLibrary наибольшее число исследований по теме удовлетворенности пациентов меди-

цинской помощью связаны с персоналом, психическим состоянием пациентов, их ожиданиями и вниманием к больному. При этом персонал в качестве ассоциирующегося с удовлетворенностью больных фактора фигурирует значительно чаще, чем все остальные.

Также представляется возможным сделать вывод, что учет персональных жизненных обстоятельств пациента с целью гармонизации назначаемого (и/или назначенного) лечения и личных обстоятельств и планов больного — очень важный аспект повышения уровня удовлетворенности пациентов. Здесь важным оказывается и сам факт, что назначения, предписываемые пациенту, не должны восприниматься им как нечто чужеродное и потому в итоге становящееся нежелательным, и то, что учет его личных обстоятельств персоналом автоматически предполагает внимание и неформальную, а точнее говоря, находящуюся за пределами формального взаимодействия коммуникацию.

Очевидно, что такое поведение медицинского персонала предполагает рост нагрузки на него. Поэтому главным вопросом можно считать — «Почему медицинский персонал должен хотеть уделять пациенту внимание, выходящее за пределы формального общения?»

В целом представляется оправданным применительно к особенностям модели отечественного здравоохранения использовать выявленные факторы для разработки программ управления удовлетворенностью пациентов, а по сути — для осуществления менеджмента качества медицинской помощи.

Конфликт интересов. Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Финансирование. Исследование не имело спонсорской поддержки.

ЛИТЕРАТУРА

1. Ozkaynak M., Brennan P.F., Hanauer D.A., Johnson S., Aarts J., Zheng K., Haque S.N. Patient-centered care requires a patient-oriented workflow model. *J. Am. Med. Inform. Assoc.* 2013; 20(e1): 14–6. doi: 10.1136/amiajnl-2013-001633. Epub 2013 Mar 28.
2. Poitras M.E., Maltais M.E., Bestard-Denommé L., Stewart M., Fortin M. What are the effective elements in patient-centered and multimorbidity care? A scoping review. *BMC Health Serv. Res.* 2018;18(1):446. doi: 10.1186/s12913-018-3213-8. Review.

3. Mallidou A.A., Frisch N., Doyle-Waters M.M., MacLeod M.L.P., Ward J., Atherton P. Patient-Oriented Research Competencies in Health (PORCH) for patients, healthcare providers, decision-makers and researchers: protocol of a scoping review. *Syst. Rev.* 2018;7(1):101. doi: 10.1186/s13643-018-0762-1. Review.
4. Sidani S., Epstein D.R. Toward a Conceptualization and Operationalization of Satisfaction with Nonpharmacological Interventions. *Res. Theory Nurs. Pract.* 2016;30(3):242–57. <https://doi.org/10.1891/1541-6577.30.3.242>.
5. Бокерия О.Л., Шварц В.А., Сокольская М.А., Сатюкова А.С. Факторы, влияющие на удовлетворенность лечением кардиохирургических больных. *Бюллетень НЦССХ им. А.Н. Бакулева РАМН. Сердечно-сосудистые заболевания.* 2019;20;6:484–90.
6. Sidani S., Epstein D.R., Fox M. Psychometric evaluation of a multi-dimensional measure of satisfaction with behavioral interventions. *Res. Nurs. Health.* 2017;40(5):459–69. <https://doi.org/10.1002/nur.21808>.
7. Stroupe K.T., Hynes D.M., Giobbie-Hurder A., Oddone E.Z., Weinberger M., Reda D.J., Henderson W.G. Patient satisfaction and use of Veterans Affairs versus non-Veterans Affairs healthcare services by veterans. *Med. Care.* 2005;43(5):453–60. <https://doi.org/10.1097/01.mlr.0000160377.82164.d3>
8. Цыганков Б.Д., Малыгин Я.В. Подходы к изучению факторов, влияющих на удовлетворенность пациентов медицинской помощью (по данным иностранной литературы). *Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины.* 2014;22;4:18–22.
9. Li L., Lee N.J., Glicksberg B.S., Radbill B.D., Dudley J.T. Data-Driven Identification of Risk Factors of Patient Satisfaction at a Large Urban Academic Medical Center. *PloS one*, 2016;11(5):e0156076 | added to CENTRAL: 31 August 2017 | 2017 Issue 8. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0156076>
10. Кобякова О.С., Деев И.А., Тюфилин Д.С., Куликов Е.С., Табакаев Н.А., Воробьева О.О. Удовлетворенность медицинской помощью: как измерить и сравнить? *Электронный научный журнал «Социальные аспекты здоровья населения»*. Ссылка активна на 01.08.2019. <https://doi.org/10.21045/2071-5021-2016-49-3-5>.
11. Young G.J., Meterko M., Desai K.R. Patient satisfaction with hospital care: effects of demographic and institutional characteristics. *Med. Care.* 2000;38(3):325–34. <https://doi.org/10.1097/00005650-200003000-00009>.
12. Noro I., Roter D.L., Kurosawa S., Miura Y., Ishizaki M. The impact of gender on medical visit communication and patientsatisfaction within the Japanese primary care. *Patient education and counseling.* 2018;101(2):227–32. added to CENTRAL: 28 February 2019 | 2019 Issue 2. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2017.08.001>
2. Poitras M.E., Maltais M.E., Bestard-Denomme L., Stewart M., Fortin M. What are the effective elements in patient-centered and multimorbidity care? A scoping review. *BMC Health Serv. Res.* 2018;18(1):446. doi: 10.1186/s12913-018-3213-8. Review.
3. Mallidou A.A., Frisch N., Doyle-Waters M.M., MacLeod M.L.P., Ward J., Atherton P. Patient-Oriented Research Competencies in Health (PORCH) for patients, healthcare providers, decision-makers and researchers: protocol of a scoping review. *Syst. Rev.* 2018;7(1):101. doi: 10.1186/s13643-018-0762-1. Review.
4. Sidani S., Epstein D.R. Toward a Conceptualization and Operationalization of Satisfaction with Nonpharmacological Interventions. *Res. Theory Nurs. Pract.* 2016;30(3):242–57. <https://doi.org/10.1891/1541-6577.30.3.242>.
5. Bokeriya O.L., Shvarts V.A., Sokol'skaya M.A., Satyukova A.S. Factors affecting satisfaction with treatment of cardiac surgery patients. *Byulleten' NTsSSKh im. A.N. Bakuleva RAMN. Serdechno-sosudistye zabolovaniya.* 2019;20;6:484–90. (in Russian)
6. Sidani S., Epstein D.R., Fox M. Psychometric evaluation of a multi-dimensional measure of satisfaction with behavioral interventions. *Res. Nurs. Health.* 2017;40(5):459–69. <https://doi.org/10.1002/nur.21808>.
7. Stroupe K.T., Hynes D.M., Giobbie-Hurder A., Oddone E.Z., Weinberger M., Reda D.J., Henderson W.G. Patient satisfaction and use of Veterans Affairs versus non-Veterans Affairs healthcare services by veterans. *Med. Care.* 2005;43(5):453–60. <https://doi.org/10.1097/01.mlr.0000160377.82164.d3>.
8. Tsygankov B.D., Malygin Ya.V. Approaches to the study of factors that affect patient satisfaction with medical care (according to foreign literature). *Problemy sotsial'noi gigieny, zdavookhraneniya i istorii meditsiny.* 2014;22;4:18–22. (in Russian)
9. Li L., Lee N.J., Glicksberg B.S., Radbill B.D., Dudley J.T. Data-Driven Identification of Risk Factors of Patient Satisfaction at a Large Urban Academic Medical Center. *PloS One*. 2016;11(5):e0156076 | added to CENTRAL: 31 August 2017 | 2017 Issue 8. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0156076>
10. Kobyakova O.S., Deev I.A., Tyufilin D.S., Kulikov E.S., Tabakaev N.A., Vorob'eva O.O. Satisfaction with medical care: how to measure and compare? *Elektronnyi nauchnyi zhurnal «Sotsial'nye aspekty zdorov'ya naseleniya»* URL: http://vestnik.mednet.ru/content/view/753/30/Ssylka_aktivna_na_01.08.2019. (in Russian) <https://doi.org/10.21045/2071-5021-2016-49-3-5>
11. Young G.J., Meterko M., Desai K.R. Patient satisfaction with hospital care: effects of demographic and institutional characteristics. *Med. Care.* 2000;38(3):325–34. <https://doi.org/10.1097/00005650-200003000-00009>.
12. Noro I., Roter D.L., Kurosawa S., Miura Y., Ishizaki M. The impact of gender on medical visit communication and patientsatisfaction within the Japanese primary care. *Patient education and counseling.* 2018;101(2):227–32. added to CENTRAL: 28 February 2019 | 2019 Issue 2. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2017.08.001>

REFERENCES

1. Ozkaynak M., Brennan P.F., Hanauer D.A., Johnson S., Aarts J., Zheng K., Haque S.N. Patient-centered care requires a patient-oriented workflow model. *J. Am. Med. Inform. Assoc.* 2013;20(e1):14–6. doi: 10.1136/amiajnl-2013-001633. Epub 2013 Mar 28.