11. Valickas A. Career Development System In The Lithuanian Civil Service: Integration Of Individual Andorganizational Levels [Електронний ресурс] / Andrius Valickas – Режим доступу : https://pdfs.semanticscholar.org/994b/2a7623b67ad41eaf43229d73d2d00713d6b4.pdf
12. Wilensky H. L. “Work, careers and social integration” / H.L Wilensky // International Social Science Journal. – 1960. – Vol. 12. – No 4. – P. 543-574.

References transliterated

1. Bila-Tiunova L. R. Sluzhbova kar’єra derzhavnogo sluzhbovcja: ponjattja ta osoblivosti / L. R. Bila-Tiunova // Naukovi praci Nacional'nogo universitetu «Odes'ka juridichna akademija». – 2012. – T. 11. – S. 127-139.
2. Vizirov B.J. Kar'єra derzhavnogo sluzhbovcja v Ukraïni: teoretichni zasadi: avtoref. dis... kand. nauk z derzh. upr.: 25.00.03 / Vizirov Boris Josipovich; Institut zakonodavstva Verhovnoï Radi Ukraïni. – K., 2009. – 20 s.
3. Kucij O. A. Potencial psihologiï kar’єri ta perspektivi jogo zastosuvannja shhodo personalu, jakij diє v osoblivih umovah / O. A. Kucij // Problemi ekstremal'noï ta krizovoï psihologiï. - 2015. – Vip. 18. – S. 111-120.
4. Mitina L.M. Psihologija lichnostnogo i professional'nogo razvitija cheloveka v sovremennom sociokul'turnom prostranstve / L.M. Mitina // Gumanitarnye vedomosti TGPU im. LN Tolstogo. – 2015. – №. 3. – S.79-86.
5. Mudrik A.M. Psihologichni osoblivosti rozvitku profesijnoï kar’єri derzhavnih sluzhbovciv / A.M. Mudrik // Psychological Prospects Journal. – 2019. – Vip. 33. – S. 192-204.
6. Shhegorcova V. M. Naukovi pidhodi do klasifikaciï vidiv kar’єri derzhavnih sluzhbovciv / V. M. Shhegorcova // Teorija ta praktika derzhavnogo upravlinnja. – 2015. – Vip. 1. – S. 191-196.
7. Hall D.T. and Mirvis P.H. “The new career contract: Developing the whole person at midlife and beyond” / D.T. Hall and P.H. Mirvis // Journal of Vocational Behavior. – 1995. – Vol 47. – P. 269-289.
8. Public Sector – An Employer Of Choice? Report On The Competitive Public Employer Project By Kirsi Äijälä [Elektronnij resurs] – Rezhim dostupu: http://www.oecd.org/austria/1937556.pdf
9. Selby Smith. C. “A new career service?”, in Gardner M. (Ed.), Human resource management and industrial relations in the public sector, Macmillan, Melbourne, Australia. [Elektronnij resurs] / Smith Selby. - Rezhim dostupu: https://oxfordre.com/business/abstract/10.1093/acrefore/9780190224851.001.0001/acrefore9780190224851-e-168
10. Sultana R. and Watts A. Career Guidance in Europe's Public Employment Services Trends and Challenges (2019). Career guidance in Europe's public employment services: trends and challenges. [Elektronnij resurs] / Ronald Sultana and Anthony WattsRezhimdostupu:https://www.researchgate.net/publication/228383677_Career_guidance_in_Europe's_public_employment_services_trends_and_challenges
11. Valickas A. Career Development System In The Lithuanian Civil Service: Integration Of Individual Andorganizational Levels [Elektronnij resurs] / Andrius Valickas – Rezhim dostupu: https://pdfs.semanticscholar.org/994b/2a7623b67ad41eaf43229d73d2d00713d6b4.pdf
12. Wilensky H. L. “Work, careers and social integration” / H.L Wilensky // International Social Science Journal. – 1960. – Vol. 12. – No 4. – P. 543-574.

УДК 616-082:159.9
https://doi.org/10.26661/2310-4368-2019-2-16-14

ПСИХОЛОГІЧНІ СКЛАДОВІ ЯКОСТІ МЕДИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ: ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Н.Г.Пилипенко
кандидат психологічних наук, науковий співробітник відділу організації медичної допомоги ДНУ «Науково-практичний центр профілактичної та клінічної медицини» ДУС
ORCID ID: https:// orcid.org/0000-0003-1268-6436
pilipenko.ng@ukr.net

Пилипенко Н.Г. Психологічні складові якості медичного обслуговування: теоретико-методологічні основи дослідження. У статті викладено результати теоретико-методологічного аналізу проблеми якості медичного обслуговування у психологічній площині. Розкрито зміст медичного обслуговування, як сукупності дій персоналу, послуг та матеріальних засобів, що створюють умови для забезпечення результативності медичної допомоги. Визначено, обґрунтовано та охарактеризовано основні психологічні складові (параметри) якості медичного обслуговування: задоволення психологічних потреб і запитів пацієнтів та відвідувачів клініки; лояльність пацієнтів до медичного закладу; орієнтація на пацієнта (клієнта) персоналу медичного закладу; лояльність персоналу медичного закладу; комплаентна поведінка пацієнтів; психологічні компетенції (комунікативна компетентність, емоційний інтелект) медичного та адміністративного персоналу клініки у спілкуванні та взаємодії з пацієнтами та відвідувачами клініки.

Ключові слова: якість медичного обслуговування, психологічні потреби пацієнтів, лояльність пацієнтів, лояльність медичного персоналу, орієнтація на пацієнта, комплаентна поведінка, психологічна компетентність.

Pylypenko N.G. Psychological components of health care quality: theoretical and methodological bases of research. The article presents the results of theoretical and methodological analysis of the problem of quality of medical care in the psychological plane. It has been established that psychological support of the quality of medical care includes: selection and use of relevant psychological research methods (interviewing patients and visitors of a medical institution, questioning of medical workers, interviewing experts, monitoring the medical service or treatment 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 a medical institution; the introduction of training courses for medical personnel in the skills of effective communication with patients; medical personnel taking thematic improvement courses in the psychology of the healing process and the psychological foundations of medical practice, doctor-patient communication trainings, educational seminars for nursing staff to increase psychological competence in interaction with patients. The basic psychological components (parameters) of quality of medical care are defined, substantiated and characterized: satisfaction of psychological needs and requests of patients and visitors of the clinic; patient loyalty to the medical facility; orientation on the patient (client) of the staff of the medical institution; loyalty of the staff of the medical institution; compliant patient behavior; compliant patient behavior; psychological competences (communicative competence, emotional intelligence) of the medical and administrative staff of the clinic in communication and interaction with patients and visitors of the clinic.

Keywords*:* quality of health care, psychological needs of patients, patient loyalty, loyalty of medical staff, patient orientation, compliance behavior, psychological competence

Постановка проблеми. В межах комплексного підходу до вирішення проблеми підвищення якості медичного обслуговування одним з тих питань, що стоять особливо гостро, є питання психологічного забезпечення якості медичного обслуговування. В першу чергу, це пов’язано з відсутністю безпосередніх психологічних досліджень з цієї проблеми. Як свідчать результати нашого попереднього аналізу, психологічні аспекти якості медичного обслуговування в сучасній психологічній науці залишаються практично не вивченими.

Зокрема, не визначені концептуальні засади психологічного підходу до забезпечення якості медичного обслуговування, психологічні критерії оцінки та засоби контролю її дотримання тощо. Аналіз літературних джерел показав, що різні аспекти проблеми психологічного забезпечення якості медичного обслуговування знайшли певне відображення у вітчизняних [6; 12; 14; 19] та зарубіжних [23; 26; 27; 29; 30] дослідженнях, проте, зауважимо, що в рамках розглянутих робіт не визначено та не охарактеризовано основні психологічні складові (параметри) якості медичного обслуговування.

Мета - здійснити аналіз теоретико-методологічного підґрунтя проблеми якості медичного обслуговування у психологічній площині; визначити, обґрунтувати та розкрити зміст психологічних складових (параметрів) системи забезпечення якості медичного обслуговування.

Виклад основного матеріалу дослідження з обґрунтуванням отриманих результатів. В рамках дослідження проблеми психологічних аспектів якості медичного обслуговування було встановлено, що згідно сучасної методології вивчення цього питання «медичне обслуговування» визначається як сукупність дій персоналу, послуг та матеріальних засобів, що створюють умови для забезпечення результативності медичної допомоги. При цьому, медичне обслуговування виступає одним з двох елементів (поряд із медичною допомогою) комплексного поняття «медичного послуга».

До складу медичного обслуговування відносять такі структурні групи: взаємодія з персоналом (ставлення персоналу та компетенції персоналу, а саме, уважність, ввічливість, бажання допомогти, небайдужість тощо); медичний сервіс (створення медичним закладом сприятливих умов для більш комфортного отримання основної медичної послуги) [3].

Що стосується змісту психологічного забезпечення якості медичного обслуговування, результати аналізу літератури засвідчили, що це питання залишається відкритим. Що ж стосується психологічного забезпечення якості медичної допомоги, його розуміння витікає з властивостей процесу взаємодії учасників медичної допомоги, що полягають у всебічному задоволенні потреб пацієнта у відновленні (збереженні) здоров’я із застосуванням сучасних медичних технологій. Т.М.Казаковою запропоновано визначення психологічного забезпечення якості медичної допомоги як системи цілеспрямованих різнорівневих управлінських та психологічних заходів, що пронизують процес надання медичної допомоги від «входу» до «виходу», націлені на виявлення та усунення соціально-психологічних утруднень, що виникають на інтерактивних рівнях «медичний персонал - пацієнт», «персонал - пацієнт», «управлінський персонал - пацієнт» [8].

Науковцем також визначено основні соціально-психологічні параметри забезпечення якості медичної допомоги: рівень задоволеності пацієнтів медичними процедурами, їх якісно-кількісними показниками та емоційними аспектами медичної допомоги; стиль управління керівників підрозділів; рівень задоволеності персоналу трудовими відносинами; психологічний клімат в колективах.

У зміст психологічного забезпечення якості медичної допомоги за Т.М.Казаковою увійшли: психодіагностика соціально-психологічних параметрів якості; соціально-психологічний контроль забезпечення якості на всіх етапах надання медичної допомоги; психологічне навчання та просвітництво суб’єктів лікувально-діагностичного процесу (управлінців, медичного персоналу та пацієнтів); виявлення конкретних соціально-психологічних утруднень у забезпеченні якості медичної допомоги; психологічна підтримка (консультування) суб’єктів лікувально-діагностичного процесу; психологічна експертиза управлінських рішень, які зачіпають процес забезпечення якості медичної допомоги;зміна психологічних позицій суб’єктів медичної системи шляхом проведення психологічних тренінгів, навчальних семінарів.

На підставі теоретико-методологічного аналізу наукових досліджень ми виділили, обґрунтували та дали характеристику ряду психологічних складових (параметрів) якості медичного обслуговування:

1) ***задоволення психологічних потреб і запитів пацієнтів та відвідувачів клініки.*** За результатами вивчення літератури було встановлено, що одним із ключових критеріїв загальної оцінки якості медичного обслуговування має бути думка споживачів медичних послуг [6; 7; 20]. При цьому, слід підкреслити, що задоволеність пацієнтів якістю медичного обслуговування не вичерпується лише забезпеченням високого рівня технічних можливостей медичного закладу, високим професійним рівнем медичного персоналу та належним рівнем організації надання медичної допомоги. На рівень задоволеності споживачів медичних послуг суттєво впливають також соціо-культурні та психологічні чинники [12].

Серед основних чинників формування невдоволеності пацієнтів медичним обслуговуванням науковці виділяють: 1) 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); 2) 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) [6].

Загальний рівень якості медичного обслуговування значною мірою визначається рівнем задоволеності пацієнті, що в свою чергу, багато в чому залежить від рівня задоволення індивідуальних психологічних потреб кожного пацієнта та відвідувача клініки. З цієї позиції важливе значення має виявлення, аналіз та характеристика психологічних потреб різних пацієнтів та відвідувачів клініки з метою більш адекватного їх задоволення у процесі медичного обслуговування.

Спираючись на аналіз наукових досліджень, ми виділили наступні психологічні потреби пацієнтів [2; 21; 25; 26; 27; 30]: потреба в отриманні повної уваги лікаря, зацікавленості ситуацією пацієнта; потреба бути почутим у висловленні свого занепокоєння, сумнівів та усіх побоювань щодо хвороби, процесу лікування, наслідків чи можливих невдач лікування; потреба в повазі лікаря до думки пацієнта та його поглядів на свій стан та хворобу; потреба у відчутті емоційної безпеки (емоційно безпечний простір) у спілкуванні з лікарем; потреба в емпатійному ставленні лікаря, його психологічній підтримці та здатності сприймати та витримувати експресивні моменти емоційного реагування пацієнта (його близьких); потреба у збереженні почуття власної гідності та подоланні болючого переживання власної безпорадності при важких станах та хворобах; потреба у збереженні відчуття самоконтролю та власної активності у стані хвороби; потреба спиратись на авторитетну думку лікаря (впевнене поводження лікаря); потреба в отриманні установки на благополучний результат лікування; потреба у встановленні емоційного зв’язку та позитивній емоційно забарвленій комунікації з лікарем (ввічливість, доброзичливість лікаря та шанобливе ставлення до пацієнта); потреба бути поінформованим щодо змісту, мети та наслідків (перспектив лікування) лікарських дій та здійснення медичних процедур; потреба у тактовному ставленні лікаря під час обговорення делікатних тем; потреба у безоціночному

ставленні лікарі (відсутність осуду з боку лікаря); потреба у подоланні відчуття невизначеності та тривоги стосовно своєї хвороби чи стану; потреба у партнерських стосунках з лікарем в координатах здійснення лікувального процесу; потреба у визнанні лікарем цінності здоров’я та життя пацієнта; потреба у повазі лікаря до бажання пацієнта бути активним (рівноправним) учасником процесу лікування.

2) ***лояльність пацієнтів до медичного закладу.*** Параметр формування та підтримання лояльності пацієнтів (наміри повернутися до закладу та рекомендувати його іншим) до медичного закладу розглядається нами у площині дослідження проблеми системи управління відносинами з пацієнтом, значну роль у побудові якої має вивчення думки пацієнтів щодо чинників, які є вирішальними у їх рішенні щодо продовження відвідування лікувального закладу та рекомендації його іншим, як такого, що заслуговує на довіру і має високий рівень якості медичного обслуговування [7; 23; 28; 29].

3) ***орієнтація на пацієнта (клієнта) персоналу медичного закладу.*** В межах вивчення цього параметру за результатами теоретичного аналізу [1; 17; 18; 22] було визначено основні цінності пацієнт орієнтованого підходу до лікувального процесу зокрема та медичного обслуговування загалом: формування довірливих відносин, основою яких є повага до особистості іншої людини, до її переживань (вміння комунікувати та розташувати до себе пацієнтів); демонстрація пацієнту зацікавленості (використання активного слухання), доброзичливе ставлення та щире бажання допомогти; емпатійне ставлення при встановленні контакту та взаємодії (здатність відчувати іншу людину, розуміти, коли їй потрібне співчуття, підтримка, готовність та вміння лікаря витримати сильні емоційні реакції пацієнта на появу хвороби та процес її протікання та надати психологічну підтримку); повага до бажання пацієнта бути рівноправним учасником процесу лікування; партнерські відносини «пацієнт-лікар» (колегіальна модель, коли лікар та пацієнт сумісно обирають метод лікування/профілактики, лікар приймає рішення спільно з пацієнтом, робить пацієнта спільником, активним учасником процесу одужання); усвідомлення лікарем важливості допомоги пацієнту змінити на краще загальний психологічний (внутрішній) стан для зниження ризику рецидиву хвороби; здійснення просвітницької функції щодо профілактичних заходів попередження хвороби та її рецидивування; орієнтація на активні методи лікування (стимулювання пацієнта до усвідомлення відповідальності за своє здоров’я, налаштування на здоровий спосіб життя, рекомендація психотерапії); важливість вербальних (правильна вимова та грамотність; прості фрази, які зрозумілі пацієнту; спокійний голос; звернення на ім’я) та невербальних аспектів комунікації (міміка, яка говорить про зацікавленість; жести, які говорять про підтримку та готовність до діалогу; щира усмішка).

4) ***лояльність персоналу до медичного закладу.*** Виділення параметру лояльності медичних працівників до лікувального закладу серед інших психологічних складових якості медичного обслуговування, на наш погляд, є значущим, оскільки пацієнти та відвідувачі схильні оцінювати медичний заклад в цілому, з його атмосферою в усіх деталях. З огляду на це, усвідомлене виконання працівниками своїх обов’язків у відповідності до інтересів закладу, дотримання корпоративної культури, правил медичної етики, розуміння особистісної відповідальності за формування у пацієнтів загального враження про заклад виступає вкрай важливим у створенні загальної картини якості медичного обслуговування [9; 11; 15].

Зауважимо, що психологічні аспекти прихильності медичних працівників до закладу охорони здоров’я залишаються практично не дослідженими насьогодні. У вітчизняній організаційній психології існує комплекс психодіагностичних методик для вивчення феномену прихильності організації у персоналу медичних закладів Цей психодіагностичний комплекс включає три групи методик, за допомогою яких можна оцінити: 1) рівень прихильності персоналу до медичного закладу, а саме лояльність до організації та прихильність до професійної діяльності у медичних працівників; 2) психологічні чинники мікрорівня (рівня персоналу), які впливають на вираженість прихильності організації у персоналу медичних закладів, а саме, такі психологічні характеристики персоналу медичного закладу, як мотиви трудової діяльності, професійне вигорання та життєва задоволеність; 3) психологічні чинники мезорівня (рівня організації), які впливають на показник організаційної прихильності у персоналу медичних закладів, а саме рівня задоволеності роботою медичних працівників [14].

5) ***комплаентна поведінка пацієнтів.*** З огляду на аналіз численних наукових джерел, маємо підстави розглядати параметр «комплаентна поведінка пацієнтів», як один із значущих психологічних складових у системі якості медичного обслуговування, оскільки досягнення комплаєнсу багато в чому

свідчить на користь високого рівня медичного обслуговування, зокрема у таких аспектах, як психологічна компетентність (психологічна грамотність, комунікативна компетентність та емоційний інтелект) медичного персоналу [5; 13; 17; 18].

6) ***психологічні компетенції (комунікативна компетентність, емоційний інтелект) медичного та адміністративного персоналу клініки у спілкуванні та взаємодії з пацієнтами та відвідувачами клініки.*** У виділенні цього параметру у системі психологічних складових якості медичного обслуговування ми спирались на дані наукових досліджень [4; 10; 16], згідно з якими рівень психологічної грамотності, комунікативної компетентності медичного персоналу, психологічної готовності до спілкування та взаємодії з пацієнтами різних психологічних типів мають визначальну роль у досягненні ефективності міжособистісної комунікації медичного персоналу та адміністративного персоналу з пацієнтом, його родиною та відвідувачами клініки.

Висновки та перспективи подальшого дослідження. На підставі теоретико-методологічного аналізу було визначено основні психологічні складові (параметри) якості медичного обслуговування: задоволення психологічних потреб і запитів пацієнтів та відвідувачів клініки; лояльність пацієнтів до медичного закладу; орієнтація на пацієнта (клієнта) персоналу медичного закладу; лояльність медичних працівників до клініки; комплаентна поведінка пацієнтів; психологічні компетенції (комунікативна компетентність, емоційний інтелект) медичного та адміністративного персоналу клініки у спілкуванні та взаємодії з пацієнтами та відвідувачами клініки; позитивний імідж медичного закладу.

Література

1. Берри К. Взаимоотношения врача и пациента / К. Берри // Материалы Первого Украинско-британского симпозиума по биоэтике (г. Киев, 25–29 сентября 2000 г.). — К.: Киевская медицинская академия им. П.Л. Шупика, Киевский исследовательский центр “РЕАЛ”. — С. 15–16.
2. Булюбаш И.Д. Психологические потребности и мотивация пациентов с последствиями спинномозговой травмы / И.Д. Булюбаш // Паллиативная медицина и реабилитация. — № 1. — 2014 г. — С.17–23.
3. Бутова Т.Г. Качество медицинского обслуживания: методологические проблемы практической оценки / Т.Г. Бутова, Е.П. Данилина, Ю.С.Белобородова, А.А. Белобородов // Современные проблемы науки и образования. — 2015. — № 5. [Електронний ресурс] – Режим доступу: https://www.science-education.ru/ru/article/view?id=22401
4. Гуменна І. Комунікативна компетентність як одна із складових професійної культури майбутніх лікарів / І.Гуменна // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Педагогіка. Соціальна робота. — 2013. — Вип. 29. — С. 42-45.
5. Данилов Д.С. Терапевтическое сотрудничество (комплаенс): содержание, понятия, механизмы формирования и методы оптимизации / Д.С. Данилов // Неврология, нейропсихиатрия, психосоматика. — 2014. — № 2. — С. 4–12.
6. Децик О.З. Стратегії поліпшення задоволеності пацієнтів якістю медичного обслуговування на рівні закладу охорони здоров’я / О.З.Децик, І.В. Стовбан, А.М. Яворський, М.І. Яворський // Соціальна фармація в охороні здоров’я. —2015. — Т. 1. № 2. — С. 3–11.
7. Донскова Л.И. Факторы, влияющие на удовлетворенность и лояльность потребителей санаторнокурортных услуг: Российский опыт / Л.И. Донскова, Л.Г. Зорина // Наука и туризм: стратегии взаимодействия. — 2018. — №8. —Режим доступу: URL: https://cyberleninka.ru/article/n/faktory-vliyayuschie-na-udovletvorennost-i-loyalnost-potrebiteley-sanatornokurortnyh-uslug-rossiyskiy-opyt
8. Казакова Т.В. Социально-психологическое обеспечение качества медицинской помощи в военно-медицинских организациях. Автореферат диссертации на соискание учёной степени кандидата психологических наук / Татьяна Викторовна Казакова. – М., – 2011.
9. Липатов С.А. Вовлеченность работника в организацию или увлеченность работой: соотношение понятий / С.А. Липатов // Организационная психология. – 2015. – Т. 5. – № 1. – С. 104–110.
10. Любіна Л. А. Емоційна компетентність як показник психологічного здоров’я особистості майбутніх лікарів / Л. А. Любіна, М. П. Тимофієва, В. А. Осипенко // Psychological journal. – № 5 (15). – 2018. – С.81- 97.
11. Маничев С.А. Соотношение организационной и профессиональной приверженности у врачей анестезиологов-реаниматологов / С.А. Маничев, О.А. Кузнецова // Вестник Санкт-Петербургского университета. – Серия 12: Психология. Социология. Педагогика. – 2010. – № 4. – С. 173–179.
12. Мачуга Н.З. Методологічні аспекти формування та функціонування системи якісних медичних послуг в Україні: монографія / Н.З.Мачуга. – Тернопіль: Тайп. –2012. – 199 с.
13. Родиков М.В. Модели взаимодействия врача и пациента в современной медицине / М.В.Родиков, Л.В. Кочетова, Р.А.Пахомова // Современные проблемы науки и образования.— 2016. — (6). — [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.science-education.ru/ru/article/view?id=25737
14. Романова Е.В. Методики для исследования феномена приверженности организации у персонала медицинских учреждений / Е.В. Романова // Організаційна психологія. Економічна психологія. — 2018. — № 2(13). — С. 99-106.
15. Свєженцева Ю. Лояльність до організації та організаційна поведінка / Ю.Свєженцева // Соціальна психологія. – 2008. – №3. – С. 103–117.

16. Сердюк А. М. Визначення компетенції в оцінці якості підготовки фахівців у системі безперервного професійного розвитку лікарів / Ю.В. Вороненко, А.М. Сердюк, О.П. Мінцер, В.В. Краснов, А.В. Коблянська, Л.Ю. Бабінцева // Україна. Здоров’я нації. – 2007. – № 1. – С. 118-12.
17. Сибурина Т.А., Мишина О.С. Медицинская помощь, ориентированная на пациента, - современная стратегия развития российского здравоохранения. В кн.: Основы формирования здорового образа жизни. Материалы всероссийской научнопрактической конференции, 25 мая 2012 г. Смоленск. –2012. – С. 154-156.
18. Сибурина Т.А. Управление взаимоотношениями врачей и пациентов в медицинской организации / Т.А. Сибурина, А.В. Волнухин, В.И. Вечорко, А.Г. Резе // Электронный научный журнал «Социальные аспекты здоровья населения» — [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://vestnik.mednet.ru/content/view/1025/27/lang,ru/
19. Сковронська І.Г. Корпоративна культура та соціально-психологічний клімат у медичному закладі / І.Г.Сковронська, Т.І. Толокова // Медсестринство. — 2017. — №3. — С. 40–43.
20. Фоменко А.Г. Удовлетворенность пациентов качеством медицинской помощи и их ожидания относительно перспектив развития здравоохранения / А.Г. Фоменко // «Медицинские новости». — 2011. — №11.
21. Шумовская О.А. Психологическая поддержка пациентов как важное направление профессиональной деятельности работников среднего звена акушерско-гинекологической службы / О.А. Шумовская // Медицинское образование и профессиональное развитие. — № 3. — 2018. — С. 106-114.
22. Arab M, Tabatabaei SG, Rashidian A. et al. The effect of service quality on patient loyalty: A study of private hospitals in Tehran, Iran. Iranian Journal of Public Health. 2012; 41 (9): 71.
23. Kessler, D. P., & Mylod, D. (2011). Does patient satisfaction affect patient loyalty?. International journal of health care quality assurance, 24(4), 266-273.
24. 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.
25. Ladhari, R., & Rigaux-Bricmont, B. (2013). Determinants of patient satisfaction with public hospital services. Health marketing quarterly, 30(4), 299-318.
26. Senić, V., & Marinković, V. (2013). Patient care, satisfaction and service quality in health care. International Journal of Consumer Studies, 37(3), 312-319.
27. Schoenfelder, T., Klewer, J., & Kugler, J. (2011). Determinants of patient satisfaction: a study among 39 hospitals in an in-patient setting in Germany. International journal for quality in health care, 23(5), 503-509.
28. Shadi Hajikhani, Seyed Jamaledin Tabibi, Leila Riahi. The Relationship Between the Customer Relationship Management and Patients’ Loyalty to Hospitals. Global Journal of Health Science. 2016; 8 (3): 65-71.
29. Tucker, J. L., & Adams, S. R. (2001). Incorporating patients’ assessments of satisfaction and quality: an integrative model of patients’ evaluations of their care. Managing Service Quality: An International Journal, 11(4), 272-287.
30. Wolf DM, Lehman L, Quinlin R, Zullo T, Hoffman L. Effect of patient-centered care on patient satisfaction and quality of care. Journal of Nursing Care Quality. 2008 Oct-Dec;23(4):316-21.

Reference transliterated

1. Berri K. Vzaimootnoshenija vracha i pacienta / K. Berri // Materialy Pervogo Ukrainsko-britanskogo simpoziuma po biojetike (g. Kiev, 25–29 sentjabrja 2000 g.). — K.: Kievskaja medicinskaja akademija im. P.L. Shupika, Kievskij issledovatel'skij centr “REAL”. — S. 15–16.
2. Buljubash I.D. Psihologicheskie potrebnosti i motivacija pacientov s posledstvijami spinnomozgovoj travmy / I.D. Buljubash // Palliativnaja medicina i reabilitacija. — № 1. — 2014 g. — S.17–23.
3. Butova T.G. Kachestvo medicinskogo obsluzhivanija: metodologicheskie problemy prakticheskoj ocenki / T.G. Butova, E.P. Danilina, Ju.S.Beloborodova, A.A. Beloborodov // Sovremennye problemy nauki i obrazovanija. — 2015. — № 5. [Elektronnij resurs] – Rezhim dostupu: https://www.science-education.ru/ru/article/view?id=22401
4. Gumenna I. Komunikativna kompetentnist' jak odna iz skladovih profesijnoї kul'turi majbutnih likariv / I.Gumenna // Naukovij visnik Uzhgorods'kogo nacional'nogo universitetu. Serija : Pedagogika. Social'na robota. — 2013. — Vip. 29. — S. 42-45.
5. Danilov D.S. Terapevticheskoe sotrudnichestvo (komplaens): soderzhanie, ponjatija, mehanizmy formirovanija i metody optimizacii / D.S. Danilov // Nevrologija, nejropsihiatrija, psihosomatika. — 2014. — № 2. — S. 4–12.
6. Decik O.Z. Strategiї polipshennja zadovolenosti pacientiv jakistju medichnogo obslugovuvannja na rivni zakladu ohoroni zdorov’ja / O.Z.Decik, I.V. Stovban, A.M. Javors'kij, M.I. Javors'kij // Social'na farmacija v ohoroni zdorov’ja. —2015. — T. 1. № 2. — S. 3–11.
7. Donskova L.I. Faktory, vlijajushhie na udovletvorennost' i lojal'nost' potrebitelej sanatornokurortnyh uslug: Rossijskij opyt / L.I. Donskova, L.G. Zorina // Nauka i turizm: strategii vzaimodejstvija. — 2018. — №8. —Rezhim dostupu: URL: https://cyberleninka.ru/article/n/faktory-vliyayuschie-na-udovletvorennost-i-loyalnost-potrebiteley-sanatornokurortnyh-uslug-rossiyskiy-opyt
8. Kazakova T.V. Social'no-psihologicheskoe obespechenie kachestva medicinskoj pomoshhi v voenno-medicinskih organizacijah. Avtoreferat dissertacii na soiskanie uchjonoj stepeni kandidata psihologicheskih nauk / Tat'jana Viktorovna Kazakova. – M., – 2011.
9. Lipatov S.A. Vovlechennost' rabotnika v organizaciju ili uvlechennost' rabotoj: sootnoshenie ponjatij / S.A. Lipatov // Organizacionnaja psihologija. – 2015. – T. 5. – № 1. – S. 104–110.
10. Ljubina L. A. Emocijna kompetentnist' jak pokaznik psihologichnogo zdorov’ja osobistosti majbutnih likariv / L. A. Ljubina, M. P. Timofieva, V. A. Osipenko // Psychological journal. – № 5 (15). – 2018. – S.81- 97.

11. Manichev S.A. Sootnoshenie organizacionnoj i professional'noj priverzhennosti u vrachej anesteziologov-reanimatologov / S.A. Manichev, O.A. Kuznecova // Vestnik Sankt-Peterburgskogo universiteta. – Serija 12: Psihologija. Sociologija. Pedagogika. – 2010. – № 4. – S. 173–179.
12. Machuga N.Z. Metodologichni aspekti formuvannja ta funkcionuvannja sistemi jakisnih medichnih poslug v Ukraïni: monografija / N.Z.Machuga. – Ternopil': Tajp. –2012. – 199 s.
13. Rodikov M.V. Modeli vzaimodejstvija vracha i pacienta v sovremennoj medicine / M.V.Rodikov, L.V. Kochetova, R.A.Pahomova // Sovremennye problemy nauki i obrazovanija.— 2016. — (6). — [Elektronnij resurs] – Rezhim dostupu: http://www.science-education.ru/ru/article/view?id=25737
14. Romanova E.V. Metodiki dlja issledovanija fenomena priverzhennosti organizacii u personala medicinskih uchrezhdenij / E.V. Romanova // Organizacijna psihologija. Ekonomichna psihologija. — 2018. — № 2(13). — S. 99-106.
15. Svezhenceva Ju. Lojal'nist' do organizaciï ta organizacijna povedinka / Ju.Svezhenceva // Social'na psihologija. – 2008. – №3. – S. 103–117.
16. Serdjuk A. M. Viznachennja kompetencij v ocinci jakosti pidgotovki fahivciv u sistemi bezperervnogo profesijnogo rozvitku likariv / Ju.V. Voronenko, A.M. Serdjuk, O.P. Mincer, V.V. Krasnov, A.V. Kobljans'ka, L.Ju. Babinceva // Ukraïna. Zdorov’ja naciï. – 2007. – № 1. – S. 118 12.
17. Siburina T.A., Mishina O.S. Medicinskaja pomoshh', orientirovannaja na pacienta, - sovremennaja strategija razvitija rossijskogo zdravoohranenija. V kn.: Osnovy formirovanija zdorovogo obraza zhizni. Materialy vserossijskoj nauchnoprakticheskoj konferencii, 25 maja 2012 g. Smolensk. –2012. – S. 154-156.
18. Siburina T.A. Upravlenie vzaimootnoshenijami vrachej i pacientov v medicinskoj organizacii / T.A. Siburina, A.V. Volnuhin, V.I. Vechorko, A.G. Reze // Jelektronnyj nauchnyj zhurnal «Social'nye aspekty zdorov'ja naselenija» — [Elektronnij resurs] – Rezhim dostupu: http://vestnik.mednet.ru/content/view/1025/27/lang,ru/
19. Skovrons'ka I.G. Korporativna kul'tura ta social'no-psihologichnij klimat u medichnomu zakladi / I.G.Skovrons'ka, T.I. Tolokova // Medsestrinstvo. — 2017. — №3. — S. 40–43.
20. Fomenko A.G. Udovletvorennost' pacientov kachestvom medicinskoj pomoshhi i ih ozhidanija otnositel'no perspektiv razvitija zdravoohranenija / A.G. Fomenko // «Medicinskie novosti». — 2011. — №11.
21. Shumovskaja O.A. Psihologicheskaja podderzhka pacientov kak vazhnoe napravlenie professional'noj dejatel'nosti rabotnikov srednego zvena akushersko-ginekologicheskoj sluzhby / O.A. Shumovskaja // Medicinskoe obrazovanie i professional'noe razvitie. — № 3. — 2018. — S. 106-114.
22. Arab M, Tabatabaei SG, Rashidian A. et al. The effect of service quality on patient loyalty: A study of private hospitals in Tehran, Iran. Iranian Journal of Public Health. 2012; 41 (9).
23. Kessler, D. P., & Mylod, D. (2011). Does patient satisfaction affect patient loyalty?. International journal of health care quality assurance, 24(4), 266-273
24. 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.
25. Ladhari, R., & Rigaux-Bricmont, B. (2013). Determinants of patient satisfaction with public hospital services. Health marketing quarterly, 30(4), 299-318.
26. Senić, V., & Marinković, V. (2013). Patient care, satisfaction and service quality in health care. International Journal of Consumer Studies, 37(3), 312-319.
27. Schoenfelder, T., Klewer, J., & Kugler, J. (2011). Determinants of patient satisfaction: a study among 39 hospitals in an in-patient setting in Germany. International journal for quality in health care, 23(5), 503-509.
28. Shadi Hajikhani, Seyed Jamaledin Tabibi, Leila Riahi. The Relationship Between the Customer Relationship Management and Patients’ Loyalty to Hospitals. *Global Journal of Health Science.* 2016; 8 (3): 65-71.
29. Tucker, J. L., & Adams, S. R. (2001). Incorporating patients’ assessments of satisfaction and quality: an integrative model of patients’ evaluations of their care. Managing Service Quality: An International Journal, 11(4), 272-287.
30. Wolf DM, Lehman L, Quinlin R, Zullo T, Hoffman L. Effect of patient-centered care on patient satisfaction and quality of care. Journal of Nursing Care Quality. 2008 Oct-Dec;23(4):316-21.