

4. Капранова, В. А. История педагогики : учебное пособие / В. А. Капранова. – Москва : Новое знание, 2003. – 160 с.

5. Козаченко, В. А. Учебник мнемотехники / В. А. Козаченко. – 2002. – URL: <http://mnemotexnika.narod.ru> (дата обращения: 20.05.2025).

6. Клиническая фармакология : пособие для студентов б курса лечебного факультета / М. Р. Конорев, Н. Г. Гурин, О. В. Курлюк, О. П. Дорожкина ; под ред. М. Р. Конорева. – Витебск : ВГМУ, 2012. – 235 с.

7. Мнемонические аббревиатуры в преподавании клинической фармакологии и фармакотерапии / М. Р. Конорев, Л. А. Юргель, Г. Д. Тябут, Н. Г. Гурин // Материалы интернет-конференции. – Витебск : ВГМУ, 2015.

**УДК 614.253.8**

**А. Р. Примачёва, Т. П. Сабгайда, А. В. Зубко**

*Федеральное государственное бюджетное учреждение  
«Центральный научно-исследовательский институт организации  
и информатизации здравоохранения»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации*

## **ВЛИЯНИЕ НЕОБОСНОВАННЫХ ОТЗЫВОВ И ПОДДЕРЖКИ ОТ РУКОВОДИТЕЛЯ ПРИ ИХ ПОЛУЧЕНИИ НА ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ СОСТОЯНИЕ ВРАЧЕЙ**

### ***Введение***

Обеспеченность врачами в государственных медицинских организациях в последнее время стремительно снижается. Врачи уходят из профессиональной деятельности из-за неудовлетворительных условий труда в том числе, которые приводят к эмоциональному выгоранию [1]. При этом один из факторов, который снижает удовлетворенность врачей – это незащищенность от жалоб пациентов, особенно необоснованных, количество которых доходит до 64,4 % [2].

Несмотря на то, что обратная связь от пациентов является ценным инструментом в повышении качества медицинской помощи и детально показывает причины неудовлетворенности пациентов [2], руководители медицинских организаций считают такую компетенцию, как «знание и умение организовывать работу с обращениями граждан» наименее приоритетной [3]. А уровень профессионального скептицизма со стороны медицинских работников в отношении отзывов от пациентов до сих пор высок. Большинство врачей редко стимулируют пациентов оставлять отзывы после их приема из-за страха негативного отзыва в качестве отдушины недовольных пациентов [4–5].

Определения «необоснованной жалобы» в Российском законодательстве в настоящее время нет [6], однако при анализе жалоб в еЦУР они выделяются в отдельную категорию [2]. Необоснованные жалобы отражают недовольство пациентов в связи с некорректным отношением со стороны

медицинских работников. А ведь именно недовольство осмотром врача и взаимодействие с ним является одной из основных причин низкой приверженности пациентов к дальнейшему лечению, а доверительные отношения мотивируют пациента на выполнение рекомендаций врача [7].

В формировании доверительных отношений с пациентом большую роль играет психологическое состояние врача. А оно зависит от усталости врача, уровня эмоционального выгорания, наличия или отсутствия поддержки со стороны коллег и руководителя, от психологического климата в коллективе. Эмоциональное выгорание чаще возникает на фоне напряженных отношений в системе «человек-человек», а это и отношения между врачом и пациентом, между врачом и руководителем [8]. До 68 % медицинских работников отмечают, что взаимоотношения с пациентами и коллегами оказывают наибольшее влияние на удовлетворенность трудом [9–10].

Количество необоснованных отзывов зависит от поведения медицинского работника, а изменить это поведение – одна из наиболее сложных задач, которая требует высокого уровня поддержки со стороны коллектива и руководителя [11].

### ***Цель***

Проанализировать влияние жалоб пациентов на врачей в зависимости от модели их взаимодействия с руководством медицинской организации.

### ***Материалы и методы***

Было проведено анкетирование 2862 врачей, работающих в государственных медицинских организациях Московской области, о проблемах, связанных с необоснованными жалобами пациентов. Опрос проводился в сети интернет, в каждую медицинскую организацию предоставлялась ссылка для прохождения on-line опроса на платформе Яндекс-формы. Анкета включала 16 вопросов. Исследование было одобрено Комитетом по Этике ЦНИИОИЗ МЗ РФ, Заключение № 3/2024 от 22 февраля 2024 года.

Анализ проводился с применением метода таблиц 2×2 по точному критерию Фишера, рассчитывалось отношение шансов и его доверительные интервалы, также использовался критерий Хи-квадрат. Анализ ответов проводился в среде Excel 2019.

### ***Результаты и обсуждение***

Обиду и негодование испытывают большинство опрошенных врачей при несправедливости жалобы. Врачи, в большей степени получающие удовольствие от работы, больше расстраиваются по поводу жалоб и дольше переживают этот факт (рис.1).



**Рисунок 1 – Распределение ответов на вопросы о реакции врачей на поступление жалоб**

При этом они же в меньшей степени используют так называемое «защитное» поведение в отношениях с пациентами (используют несвойственные им формулировки или совершают несвойственные им действия ради того, чтобы пациент не оставил на них плохой отзыв или жалобу). Защитное поведение в умеренном количестве является адаптивным, но если его использовать регулярно/постоянно, то оно негативно скажется на психическом состоянии врача и может наоборот стать причиной конфликтов с пациентами [12].

На удовольствие от работы влияет контакт с руководством и его поддержка, чем он чаще, тем больше удовольствие от работы. Сообщения о позитивных отзывах от руководства так же повышает уровень удовольствия от работы у врачей. И наоборот, врачи, которые оценивают условия труда как некомфортные гораздо реже контактировали с руководством по поводу отзывов и получали информацию только о негативных отзывах, а поддержку от руководства получали в три раза реже. Четвертая часть врачей не получает поддержки от руководства даже по поводу необоснованной жалобы и в такой ситуации чаще оказываются врачи, которые не получают удовольствия от работы. Помимо этого в два раза больше отмечали изменение отношения со стороны руководства после поступления жалоб врачи с низким уровнем удовольствия от работы. Изменение отношения к докторам вместо поддержки со стороны руководителей способствует возникновению конфликтов в коллективе [13] и ухудшает эмоциональное состояние врачей.

### **Выводы**

Эмоциональное выгорание по мнению К. Маслач – это результат несоответствия между личностью и работой [14]. Если учесть огромную долю необоснованных жалоб и реакцию врачей на них, то этот фактор можно считать одним из основных в формировании выгорания. При этом само по себе выгорание может стать причиной ухудшения отношений между

врачом и пациентом, что приведет к увеличению необоснованных жалоб. При этом поддержка от руководителя оказывает существенное влияние на эмоциональное состояние врача.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Проблема дефицита врачебных кадров в здравоохранении России: причины и пути решения (литературный обзор) / Д. А. Канева, Т. Ю. Тарараева, А. В. Бреусов, Л. В. Максименко // *Современные проблемы здравоохранения и медицинской статистики*. – 2024. – № 1.
2. Отражают ли обращения пациентов по поводу деятельности медицинских организаций их удовлетворённость медицинской помощью? / А. Р. Примачёва, Т. П. Сабгайда, П. И. Тришина, И. С. Гурняк // *Современные проблемы здравоохранения и медицинской статистики*. – 2024. – № 4.
3. Модель компетенций руководителя в сфере охраны здоровья / О. В. Кунгурцев, Д. С. Тюфилин, О. Б. Павленко [и др.] // *Социальные аспекты здоровья населения [сетевое издание]*. – 2024. – Vol. 70, S5. – Art. 7. – DOI: 10.21045/2071-5021-2024-70-S5-7.
4. Loo, J. Exploring patients' pharmacy stories: an analysis of online feedback / J. Loo, G. Greaves, P. J. Lewis // *Int. J. Clin. Pharm.* – 2021. – Vol. 43, № 6. – P. 1584–1593. – DOI: 10.1007/s11096-021-01287-2.
5. Exploring the impact and use of patients' feedback about their care experiences in general practice settings—a realist synthesis / D. J. Baldie, B. Guthrie, V. Entwistle, T. Kroll // *Fam Pract.* – 2018. – Vol. 35, № 1. – P. 13–21. – DOI: 10.1093/fampra/cmz067.
6. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ. – URL: <https://base.garant.ru/12146661/?ysclid=m7xhvjyx9f480478774> (дата обращения: 11.12.2024).
7. Коммуникативные отношения «врач-пациент» в терапии и общей врачебной практике: фокус на приверженность / А. Г. Кононова, С. В. Колбасников, Л. Н. Коричкина, О.Ю. Зенина // *Медицинский дискурс: теория и практика : сб. науч. трудов по материалам XI Междунар. науч.-практ. и образоват. конф., г. Тверь, 07 апр. 2023 г.* – Тверь : Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Тверская государственная медицинская академия Министерства здравоохранения Российской Федерации, 2023. – С. 20–25.
8. Нор-Аревян, О. А. Оценка удовлетворенности профессией российскими врачами крупных мегаполисов (на примере Москвы и Казани) / О. А. Нор-Аревян, О. С. Мосиенко // *Социально-гуманитарные знания*. – 2018. – № 7. – С. 34–41.
9. Черкасов, С. Н. Удовлетворенность врачей государственных медицинских учреждений / С. Н. Черкасов, А. Ю. Костикова // *Международный научно-исследовательский журнал*. – 2017. – № 4–3 (58). – С. 198–200.
10. Удовлетворенность трудом медицинских работников с разным стилем поведения в конфликте / П. А. Кисляков, Д. А. Тищенко, Е. А. Шмелева, В. П. Карташев // *Siberian Journal of Life Sciences and Agriculture*. – 2024. – Т. 16, № 3. – С. 541–559.
11. Exploring the impact and use of patients' feedback about their care experiences in general practice settings—a realist synthesis / D. J. Baldie, B. Guthrie, V. Entwistle, T. Kroll // *Fam. Pract.* – 2018. – Т. 35, № 1. – С. 13–21. – DOI: 10.1093/fampra/cmz067.
12. Черенева, Е. А. Защитные механизмы поведения как фактор адаптивного поведения личности / Е. А. Черенева // *Вестник Томского государственного педагогического университета*. – 2013. – № 6. – С. 122–126.
13. Удовлетворенность трудом медицинских работников с разным стилем поведения в конфликте / П. А. Кисляков, Д. А. Тищенко, Е. А. Шмелева, В. П. Карташев // *Siberian Journal of Life Sciences and Agriculture*. – 2024. – Т. 16, № 3. – С. 541–559. – DOI: 10.12731/2658-6649-2024-16-3-1174.
14. Maslach, C. The truth about burnout: How organization cause personal stress and what to do about in. / C. Maslach, M. P. Leiter. – San Francisco, CA : Jossey-Bass, 1997.