

СИСТЕМА ПОКАЗАТЕЛЕЙ И ИНДЕКСОВ ДОВЕРИЯ ИНОСТРАННЫХ ГРАЖДАН К ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БЕЛОРУССКИХ ВРАЧЕЙ (НА ПРИМЕРЕ ГРОДНЕНСКОЙ ОБЛАСТИ)

ГАВРИЛИК А.А.

Многопрофильная медицинская организация «ЛОДЭ», г. Гродно, Республика Беларусь

Вестник ВГМУ. – 2022. – Том 21, №2. – С. 63-69.

THE SYSTEM OF INDICATORS AND INDICES OF FOREIGN CITIZENS' CONFIDENCE IN THE PROFESSIONAL ACTIVITY OF BELARUSIAN DOCTORS (ON THE EXAMPLE OF GRODNO REGION)

GAVRILIK A.A.

Multidisciplinary medical organization «LODE», Grodno, Republic of Belarus

Vestnik VGMU. 2022;21(2):63-69.

Резюме.

Для решения задачи по оценке текущего состояния доверия иностранных граждан к профессиональной деятельности белорусских врачей предлагается использовать индекс доверия к белорусским врачам, определяемый на основе индексов обобщенного доверия к белорусским врачам (трех видов), значения которых рассчитываются, исходя из значений двух показателей: показателя обобщенного доверия и показателя меры личного доверия. Цель – внедрение нового метода оценки доверия к белорусским врачам у иностранных пациентов.

Материал и методы. С использованием принципов социологии медицины разработан подход к математической оценке уровня доверия иностранных потребителей медицинских услуг к белорусским врачам, система внедрена в 2021 году в работу ряда организаций здравоохранения Гродненской области (учреждение здравоохранения «Гродненская университетская клиника», учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница скорой медицинской помощи г.Гродно, учреждение здравоохранения «Островецкая центральная районная клиническая больница»). Выборка составила 297 англоговорящих иностранцев: 184 (61,95%) женщины и 113 (38,05%) мужчин. Каждый третий иностранец – 34,24% женщин {27,77;41,35}% и 30,97% мужчин {23,19;40,01}% – имели опыт получения медицинской помощи в других странах, кроме Беларуси и страны проживания. Для обработки и представления результатов применены программа Microsoft Excel 2010, пакет программ «Statistica 10», серийный номер AXAR207F394425FA-Q.

Результаты. Метод включает социологическое анкетирование с последующим расчётом индекса доверия к белорусским врачам, определяемого на основе трех индексов обобщенного доверия, отражающих три характеристики – опыт, профессионализм и этика – отличаются, превалирует доверие профессионализму белорусских врачей ($p < 0,01$). Общий индекс доверия иностранных граждан к профессиональной деятельности белорусских врачей составляет 40,4%, что соответствует среднему уровню доверия.

Заключение. Результаты говорят о достаточном уровне доверия белорусским врачам со стороны иностранных пациентов. Векторы для повышения доверия представлены аспектами расширения опыта врачей по работе с англоязычными пациентами и вопросами этики и коммуникации в здравоохранении.

Ключевые слова: доверие, система здравоохранения, социология медицины, экспорт медицинских услуг.

Abstract.

Introduction. To solve the problem of assessing the current state of foreign citizens' trust in the professional activities of Belarusian doctors, it is proposed to use the index of confidence in Belarusian doctors, determined on the basis of the indices of generalized trust in Belarusian doctors (three types), the values of which are calculated based on the values of two indicators: the indicator of generalized trust and the indicator of the measure of personal trust.

Objectives. To introduce a new method of assessing the trust in Belarusian doctors among foreign patients.

Material and methods. Using the principles of sociology of medicine, an approach has been developed to mathematically assess the level of trust of foreign consumers of medical services in Belarusian doctors, the system was introduced in 2021 into the work of a number of healthcare organizations in Grodno region (healthcare institution «Grodno University Clinic», healthcare institution «Grodno City Clinical Hospital of Emergency Medical Care», healthcare institution «Ostrovets Central District Clinical Hospital»). The sample consisted of 297 English-speaking foreigners: 184 (61.95%) women and 113 (38.05%) men. Every third foreigner – 34.24% of women {27.77; 41.35}% and 30.97% of men {23.19; 40.01}% – had already an experience of receiving medical care in countries other than Belarus and the country of their residence. The Microsoft Excel 2010 program, the Statistica 10 software package, serial number AXAR207F394425FA-Q were used to process and present the results.

Results. The method includes a sociological survey followed by the calculation of the index of trust in Belarusian doctors, determined on the basis of generalized trust indices (three types). The indices of generalized trust in three characteristics – experience, professionalism, ethics – differ, trust in the professionalism of Belarusian doctors prevails ($p < 0.01$), the general index of trust of foreign citizens in the professional activities of Belarusian doctors makes up 40.4%, which corresponds to the average level of trust.

Conclusions. The results indicate a sufficient level of trust in Belarusian doctors on the part of foreign patients. Vectors for increasing trust are represented by the aspects of expanding the experience of doctors working with English-speaking patients and issues of ethics and communication in healthcare.

Key words: trust, healthcare system, sociology of medicine, export of medical services.

Государственной программой «Здоровье народа и демографическая безопасность» (2021-2025 гг.) запланировано увеличение экспорта медицинских услуг за пять лет более чем на 40%. В соответствии с Планом совместных действий Министерства здравоохранения Республики Беларусь с Министерством иностранных дел Республики Беларусь по развитию торгово-экономического и инвестиционного сотрудничества сохранение экспортного потенциала белорусского здравоохранения, доверия иностранных пациентов, оценка их удовлетворенности остаются приоритетами даже в условиях борьбы с распространением COVID-19 [1]. Проблема доверия пациентов давно находится в центре внимания организаторов здравоохранения. Так, взаимоотношения врача и пациента формируются как вариант межличностных отношений (социально-психологический аспект), при этом зависят от ожиданий пациента в отношении уровня профессионализма врача и качества медицинской помощи (индивидуально-психологический аспект). Экономистами установлено, что самым надежным активом при продаже услуг является именно доверие, т.е. высокий уровень доверия иностранных пациентов будет способствовать высокому уровню лояльности, повышению спроса на белорусские медицинские услуги. Для оценки уровня доверия сегодня как зарубежными, так и российскими исследователями разработаны и достаточно широко применяются «одномерные»

показатели доверия [2-4]. Однако не существует универсального метода измерения доверия, одномерные шкалы чаще направлены на изучение доверия к конкретной организации или группе товаров и не могут быть использованы для измерения доверия в социальной сфере. Представляется актуальным создание и внедрение инструмента, с помощью которого можно было бы наладить конструктивную систему оценки и мониторинга доверия иностранных пациентов белорусским врачам. Безусловно, первым и необходимым шагом является разработка показателей, характеризующих уровень доверия к профессиональной деятельности врачей. Принципиальным моментом в социологической интерпретации индексов доверия является представление о нем в интегральном и аналитическом аспектах. Так, показатели доверия призваны стать объективной мерой оценки доверия с возможностью мониторинговых исследований для различных групп [3, 5]. Попыток оценить доверие иностранных потребителей медицинских услуг в Беларуси не проводилось. Недостаточность научных исследований в области оценки доверия иностранных пациентов для повышения экспортного потенциала белорусских медицинских услуг стала определяющей в выборе темы исследования.

Материал и методы

С использованием принципов социологии

медицины разработан подход к математической оценке уровня доверия иностранных потребителей медицинских услуг к белорусским врачам, система внедрена в 2021 году в работу ряда организаций здравоохранения Гродненской области (учреждение здравоохранения «Гродненская университетская клиника», учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница скорой медицинской помощи г. Гродно, учреждение здравоохранения «Островецкая центральная районная клиническая больница»). Выборка настоящего социологического опроса составила 297 англоговорящих иностранцев: 184 (61,95%) женщины и 113 (38,05%) мужчин. Каждый третий иностранец – 34,24% женщин {27,77;41,35}% и 30,97% мужчин {23,19;40,01}% – имели опыт получения медицинской помощи в других странах, кроме Беларуси и страны проживания. Авторская социологическая анкета была создана на основании результатов исследований ряда известных социологов (Э. Гидденса, Ф. Фукуямы, П. Штомпки, М. Флуджельманаи др.) [6, 7-9], текст (инструкция, вопросы, варианты ответов) подвергался экспертной оценке, анкета была переведена на английский язык, на русскоязычный и англоязычный варианты получены положительные рецензии кандидатов социологических наук, сотрудников кафедры социологии и специальных социологических дисциплин ГрГУ им. Янки Купалы. Объем выборки составил 297 англоговорящих иностранцев: 184 (61,95%) женщины и 113 (38,05%) мужчин, которые обращались за медицинской помощью в организации здравоохранения г. Гродно в течение 2020 года. С использованием принципов эконометрического анализа автором был создан многопараметрический подход к оценке доверия, система предложенных индексов доверия внедрена в 2021 году в работу ряда организаций здравоохранения Гродненской области: учреждение здравоохранения «Гродненская университетская клиника», учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница скорой медицинской помощи г.Гродно, учреждение здравоохранения «Островецкая центральная районная клиническая больница».

Цель исследования – внедрить многопараметрический подход и оценить доверие иностранных потребителей медицинских услуг к белорусским врачам.

Результаты и обсуждение

Для оценки доверия иностранных пациентов белорусским врачам предложено использовать ряд индексов, отражающих уровень доверия по трем характеристикам: профессионализм врача, опыт и этические аспекты коммуникации врач-пациент. Система показателей и индексов доверия иностранных граждан к профессиональной деятельности белорусских врачей приведена на рисунке 1.

Методологическими предпосылками создания индекса является постулат, что доверие граждан формируется под влиянием личного опыта иностранных потребителей медицинских услуг при взаимодействии с белорусскими врачами (личное доверие) и оценки ими общественного доверия (социальное или общественное доверие) [5].

Показатель обобщенного доверия к белорусским врачам определялся по ответам респондентов на вопрос: «Оцените, в какой степени Ваши знакомые доверяют белорусским врачам по следующим характеристикам». В формулировке вопроса были уточнены три изучаемые характеристики: профессионализм, этика, опыт. Ответ испытуемых мог принимать пять значений: 5 – полностью доверяют, а 1 – совершенно не доверяют. Для расчета значений показателя обобщенного доверия иностранных потребителей медицинских услуг к белорусским врачам использована следующая формула:

$$I_i^G = \frac{\sum_{j=1}^N q_{ij}}{10 \cdot N_{answer}}$$

где:

i – номер характеристики врача, $i = 1, 2, 3$;

q_{ij} – оценка доверия отдельной характеристики врача, данная j -тым иностранным гражданином, потребителем медицинской помощи;

N_{answer} – объем выборки (только респонденты, ответившие на вопрос анкеты);

I_i^G – показатель обобщенного доверия. Значения данного показателя могут быть в интервале от 0 до 1 [1].

Показатель личного доверия к белорусским врачам.

Показатель меры личного доверия иностранных потребителей медицинских услуг к белорусским врачам определялся на основе ответов на вопрос: «Оцените, в какой степени Вы

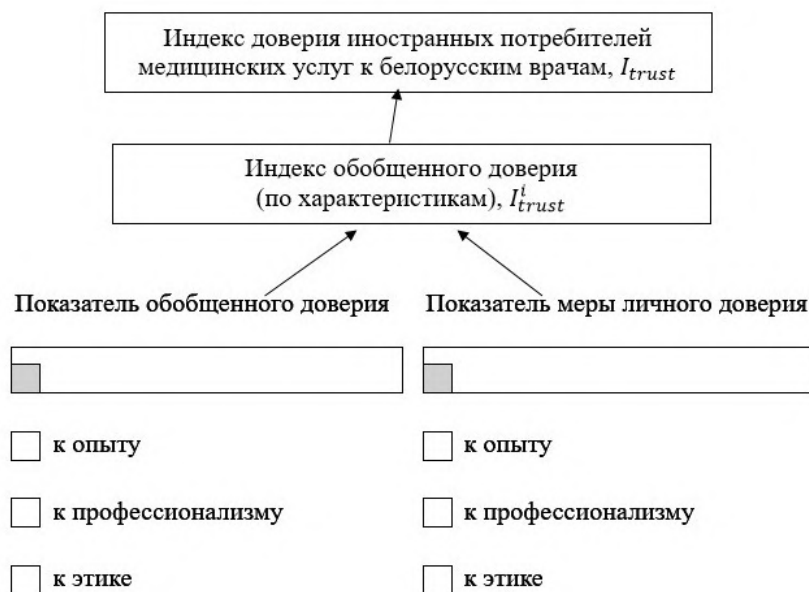


Рисунок 1 – Система показателей и индексов доверия иностранных граждан к профессиональной деятельности белорусских врачей [1].

доверяете белорусским врачам по аналогичным показателю обобщенного доверия характеристикам (5 – полностью доверяю, 1 – совершенно не доверяю)». Для расчета значений использована идентичная по методологии формула:

$$I_i^{pt} = \frac{\sum_{j=1}^N q_{ij}}{10 \cdot N_{answer}}$$

где:

i – номер характеристики врача, $i = 1, 2, 3$;

q_{ij} – оценка доверия отдельной характеристики врача, данная j -тым иностранным гражданином потребителем медицинской помощи;

I_i^{pt} – показатель меры личного доверия;

N_{answer} – объем выборки (только респонденты, ответившие на вопрос анкеты). Значения данного показателя могут быть в интервале от 0 до 1 [1].

На основании представленных двух показателей с учетом трех изучаемых характеристик были рассчитаны: индекс обобщенного доверия, так же по характеристикам, как среднее арифметическое из двух показателей (обобщенного доверия и меры личного доверия), выраженный в процентах и индекс доверия иностранных потребителей медицинских услуг к белорусским врачам.

Для обработки и представления результатов применены программа Microsoft Excel 2010, пакет программ «Statistica 10», серийный номер AXAR207F394425FA-Q.

Результаты расчётов приведены в таблице 1.

Все характеристики меры обобщенного доверия у иностранных пациентов находятся в диапазоне ниже среднего – от 21 до 40%, что свидетельствует о недостаточно эффективной

Таблица 1 – Характеристики обобщенного доверия иностранных пациентов белорусским врачам

Характеристика	Показатель обобщенного доверия, I_i^G , %	Показатель личного доверия, I_i^{pt} , %	Индекс обобщенного доверия, I_{trust}^i , %
Профессионализм	40,7	46,8*	43,8*
Этика	39,4	38,7	39,1
Опыт	39,2*	37,4	38,3
Среднее значение	39,8	41,0	40,4

Примечание: для построения индекса обобщенного доверия значение показателя обобщенного доверия переведено в процентный формат: 0–20% – низкое значение показателя; 21–40% – ниже среднего; 41–60% – среднее; 61–80% – выше среднего; выше 81% – высокое; * – $p < 0,01$.

рекламной деятельности по продвижению медицинских услуг и необходимости поиска имиджформирующих технологий для нужд экспорта. Так, очевидно, что необходимо повышать общественное доверие иностранных пациентов за счет формирования позитивного общественного мнения о белорусских врачах за рубежом – среди потенциальных англоязычных потребителей медицинских услуг, для Гродненского региона в этом ключе особый интерес представляла возможность сотрудничества с туристическими агентствами в связи с возможностью безвизового порядка въезда и выезда иностранных граждан на территорию Гродно (Указ Президента Беларуси № 300 от 7 августа 2019 г. «Об установлении безвизового порядка въезда и выезда иностранных граждан»).

Также в результате опроса установлено, что в абсолютном большинстве – в 69,02% случаев обращения за медицинской помощью в Республике Беларусь информацию о той или иной организации здравоохранения иностранные пациенты получили от друзей и знакомых, в каждом десятом случае – 12,12% – по рекомендации другого врача и только в 8,08% источником стал интернет, а в 3,03% – социальные сети организации здравоохранения. Мы наблюдаем низкую информированность иностранных граждан о возможностях получения медицинских услуг в Беларуси, однако закономерен вопрос: кто должен выступить субъектом такого информирования? Основные источники информации о возможности получения медицинской помощи в Беларуси, по мнению иностранцев мужчин и женщин, приведены в таблице 2.

Анализ таблицы 2 показывает очевидные векторы для повышения информированности иностранных пациентов о белорусских медицинских услугах, о рекламе для иностранных пациентов в зависимости от пола: пока и для мужчин, и для женщин основным таким источником информации являются друзья и знакомые, однако статистически установлено, что иностранцы мужчины чаще, чем женщины, обращались за медицинской помощью в нашей стране по рекомендации другого врача и посредством поиска информации через интернет. В этом ключе помимо коммуникационных барьеров между потенциальными иностранными пациентами и врачами отсутствуют штатные переводчики, не во всех организациях здравоохранения переведены информационные страницы веб-сайтов. Считаем присутствие белорусских организаций здравоохранения с описанием экспортных позиций в сети интернет и в социальных сетях перспективным направлением продвижения белорусских медицинских услуг.

Обращает на себя внимание, что среди компонентов показателя личного доверия после контакта с белорусскими врачами у иностранных пациентов статистически достоверно выше доверие профессионализму врачей, * – $p < 0,01$. Установлено, что именно личное доверие является образующим для индекса обобщенного доверия, который составляет для англоговорящих пациентов 40,4%, что соответствует нижней границе среднего уровня доверия.

Белорусские врачи добросовестно выполняют свои обязанности по отношению к иностранным гражданам, что указали при опросе

Таблица 2 – Источники информации для иностранцев о медицинских услугах организаций здравоохранения г. Гродно

Источники информации	% мужчин	Доверительный интервал, %	% женщин	Доверительный интервал, %
Друзья, знакомые	62,83	53,64;71,18	72,83*	65,98;78,74
Родственники	6,19	3,03;12,24	1,09	0,3;3,88%
Рекомендация другого врача	15,93*	10,32;23,78	9,78	6,28;14,93
Интернет	10,62*	6,18;17,65	6,52	3,77;11,05
Буклеты, бланковая реклама	8,85	4,88;15,53	5,98	3,37;10,39
Давно является клиентом этой клиники	0,88	0,16;4,84	1,09	0,3;3,88
Социальные сети	3,54	1,39;8,75	2,72	1,17;6,2
Другое	32,74	24,78;41,84	32,07	25,75;39,12

Примечание: * – $p < 0,05$.

82,84% пациентов. Однако перед проведением различных процедур в 85,19% {80,7;88,78}% случаев ни врач, ни медсестра не объясняли, с какой целью, каким образом будет проводиться процедура. Видимо, это связано с определенными трудностями в коммуникациях врач-пациент, в том числе из-за языкового барьера.

Таким образом, предложенные характеристики доверия врачу – профессионализм, этика, опыт – и распределение доверия на личное и общественное были апробированы в ряде организаций здравоохранения Гродненской области и используются для цифровой оценки доверия иностранных пациентов с целью повышения экспортного потенциала белорусских медицинских услуг, очевидный вектор развития – формирование позитивного внешнего имиджа системы здравоохранения и белорусских врачей через интернет-ресурсы.

Заключение

Оценка обратной связи от иностранных англоязычных пациентов по полученным в Республике Беларусь медицинским услугам является стратегическим вектором по продвижению бренда белорусского здравоохранения на международном рынке. Методика расчета индексов доверия апробирована в организациях здравоохранения Гродненской области Республики Беларусь с целью оценки доверия иностранных потребителей медицинских услуг белорусским врачам. Уровень доверия иностранных пациентов – 40,4%, что соответствует нижней границе среднего уровня обобщенного доверия. Структурный анализ полученных результатов показал, что больше всего иностранные пациенты доверя-

ют профессионализму белорусских врачей, а резервы для повышения доверия – это медицинская коммуникация, вопросы языка, этики и экспорт-ориентированная пропаганда позитивного опыта белорусских специалистов в лечении иностранных пациентов.

Литература

1. Гаврилик, А. А. Клиент-ориентированные векторы для продвижения экспорта медицинских услуг в Гродненской области / А. А. Гаврилик // Здравоохранение (Минск). – 2021. – № 12. – С. 13–20.
2. Гаврилик, А. А. О новых методах оценки доверия иностранных потребителей медицинских услуг к белорусским врачам / А. А. Гаврилик // Журн. Гродн. гос. мед. ун-та. – 2020. – № 6. – С. 727–731.
3. Купрейченко, А. Б. Психология доверия и недоверия / А. Б. Купрейченко. – Москва : Ин-т психологии РАН, 2008. – 571 с.
4. Мерсиянова, И. В. Доверие граждан к деятельности государственных служащих / И. В. Мерсиянова, В. Н. Якимец, Е. И. Пахомова // Вопр. гос. и муницип. упр. – 2012. – № 4. – С. 98–118.
5. Селигмен, А. Проблема доверия / А. Селигмен. – Москва : Идея-Пресс, 2002. – 256 с.
6. Сурмач, М. Ю. Социология медицины: предмет, методология и сферы применения в Республике Беларусь / М. Ю. Сурмач. – Гродно : ГрГМУ, 2016. – 316 с.
7. Tang, L. The influences of patient's trust in medical service and attitude towards health policy on patient's overall satisfaction with medical service and sub satisfaction in China / L. Tang // BMC Public Health. – 2011 Jun. – Vol. 11. – Art. 472.
8. Trust in the referring physician reduces anxiety in an integrated community-to-hospital care system / M. Y. Flugelman [et al.] // Isr. J. Health Policy Res. – 2020 May. – Vol. 9, N 1. – Art. 7.
9. Niv-Yagoda, A. Association between trust in the public healthcare system and selecting a surgeon in public hospitals in Israel: a cross-sectional population study / A. Niv-Yagoda // Isr. J. Health Policy Res. – 2020 Jul. – Vol. 9, N 1. – Art. 38.

Поступила 01.02.2022 г.

Принята в печать 21.04.2022 г.

References

1. Gavrilik AA. Client-oriented vectors to promote exports of medical services in Grodno region. Zdravookhranenie (Minsk). 2021;(12):13-20. (In Russ.)
2. Gavrilik AA. On new methods of assessing the confidence of foreign consumers of medical services in Belarusian doctors. Zhurn Grodn Gos Med Un-ta. 2020;(6):727-31. (In Russ.)
3. Kupreichenko AB. The Psychology of Trust and Mistrust. Moscow, RF: In-t psikhologii RAN; 2008. 571 p. (In Russ.)
4. Mersiianova IV, Iakimetc VN, Pakhomova EI. The confidence of citizens in the activities of civil servants. Vopr Gos Munitsip Upr. 2012;(4):98-118. (In Russ.)
5. Seligmen A. The Problem of Trust. Moscow, RF: Ideia-Press; 2002. 256 p. (In Russ.)
6. Surmach MYu. Sociology of Medicine: Subject Matter, Methodology, and Spheres of Application in the Republic of Belarus. Grodno, RB: GrGMU; 2016. 316 p. (In Russ.)
7. Tang L. The influences of patient's trust in medical service and attitude towards health policy on patient's overall satisfaction with medical service and sub satisfaction in China. BMC Public Health. 2011 Jun;11:472. doi: 10.1186/1471-2458-11-472
8. Flugelman MY, Jaffe R, Luria G, Yagil D. Trust in the referring physician reduces anxiety in an integrated community-to-hospital care system. Isr J Health Policy Res.

2020 May;9(1):7. doi: 10.1186/s13584-020-00365-6

9. Niv-Yagoda A. Association between trust in the public healthcare system and selecting a surgeon in public hospitals

in Israel: a cross-sectional population study. *Isr J Health Policy Res.* 2020 Jul;9(1):38. doi: 10.1186/s13584-020-00396-z

Submitted 01.02.2022

Accepted 21.04.2022

Сведения об авторах:

Гаврилик А.А. – директор филиала, Многопрофильная медицинская организация «ЛОДЭ».

Information about authors:

Gavrilik A.A. – director of the branch, Multidisciplinary medical organization «LODE».

Адрес для корреспонденции: Республика Беларусь, 230023, г. Гродно, ул. Большая Троицкая, 51, филиал ООО «ЛОДЭ». E-mail: alexandergavrilik@yandex.ru – Гаврилик Александр Анатольевич.

Correspondence address: Republic of Belarus, 230023, Grodno, 51 Bolshaya Troitskaya str., branch of Multidisciplinary medical organization «LODE». E-mail: alexandergavrilik@yandex.ru – Alexander A. Gavrilik.