



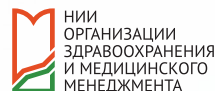
II ФОРУМ 12.11.2020

**СОЦИОЛОГИЯ  
ЗДОРОВЬЯ**

ЗДРАВООХРАНЕНИЕ,  
КОТОРОМУ ДОВЕРЯЮТ



Департамент  
здравоохранения  
города Москвы



НИИ  
ОРГАНИЗАЦИИ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
И МЕДИЦИНСКОГО  
МЕНЕДЖМЕНТА



СОЦИОЛОГИЯ  
НИИОЗММ

# Востребованность социальных сетей как инструмент взаимодействия населения с учреждениями здравоохранения

Конкурс работ молодых исследователей  
Форум «Социология здоровья»

Москвин Артем Александрович,  
Усольцева Ирина Витальевна,  
Матвеева Светлана Евгеньевна

**МОСКВА  
2020**

# АКТУАЛЬНОСТЬ ИССЛЕДОВАНИЯ

## Проблема / потребность

### Интеграция социальных сетей в систему здравоохранения

---

В рамках реализации национальных проектов «Здравоохранение» и «Демография», федерального проекта «Развитие системы оказания первичной медико-санитарной помощи» было проведено исследование о необходимости интегрирования социальных сетей в медицинские организации. Исследование показало, что население ориентировано на их активное использование для получения информации и решения вопросов, касающихся здоровья.



**Цель:**

выявить востребованность социальных сетей как инструмента взаимодействия населения с учреждениями здравоохранения.



**Объект:**

население Хабаровского края трудоспособного возраста, прикрепленное к КГБУЗ «Городская поликлиника № 11» МЗ ХК.



**Предмет:**

готовность населения взаимодействовать с учреждениями здравоохранения через социальные сети.

# МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

## Методология

---

**Метод:** анкетный опрос с использованием закрытых, альтернативных вопросов.

**Инструментарий:** анкета, созданная сотрудниками КГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр» МЗ ХК, Центра медицинской профилактики.

**Формирование выборочной совокупности:** произведена квотная выборка.

Опрошено 300 граждан, прикрепленных к КГБУЗ «Городская поликлиника № 11» МЗ ХК.

Мужчины трудоспособного возраста (16–59 лет) – 160 человек.

Женщины трудоспособного возраста (16–54 года) – 140 человек.

Предельная ошибка выборки 5 %.

При участии доцента кафедры организации здравоохранения и медицинского права, к. соц. н. Донкан Ирины Михайловны.

## Сроки и место проведения исследования

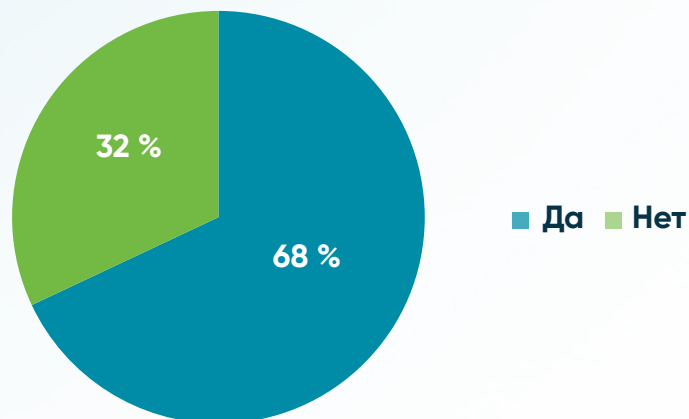
---

**Сроки проведения:** сентябрь 2020 года.

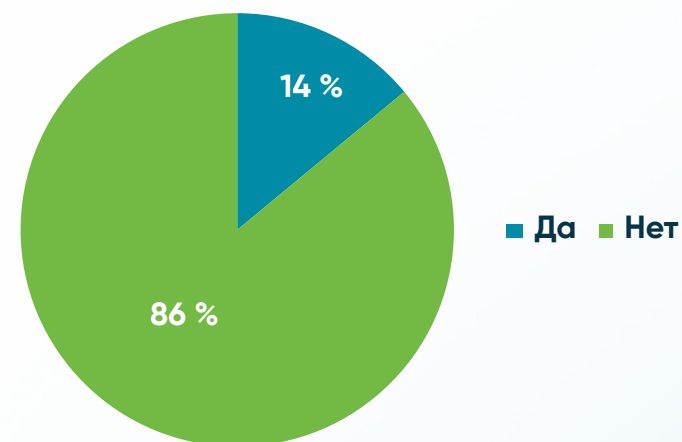
**Место проведения:** Краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 11» Министерства здравоохранения Хабаровского края.

# РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Зарегистрированы в социальных сетях



Используют социальные сети для взаимодействия с медицинской организацией, в которой обсуживаются



## ОПИСАНИЕ

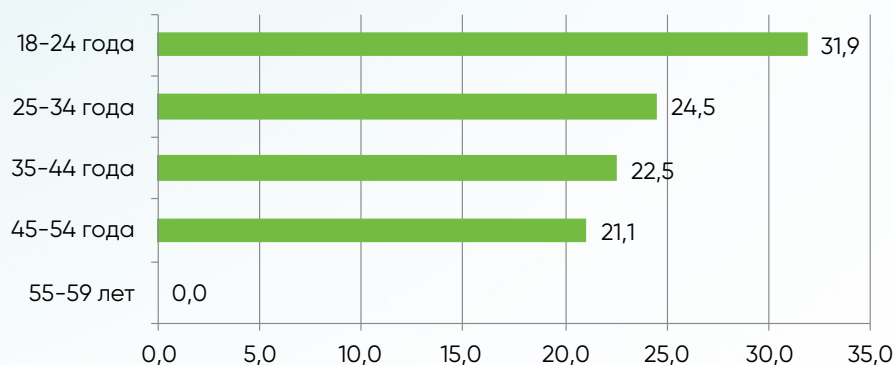
68,0 % граждан зарегистрированы в социальных сетях, из них 14,0 % взаимодействуют через социальные сети с медицинской организацией.

## ВЫВОД

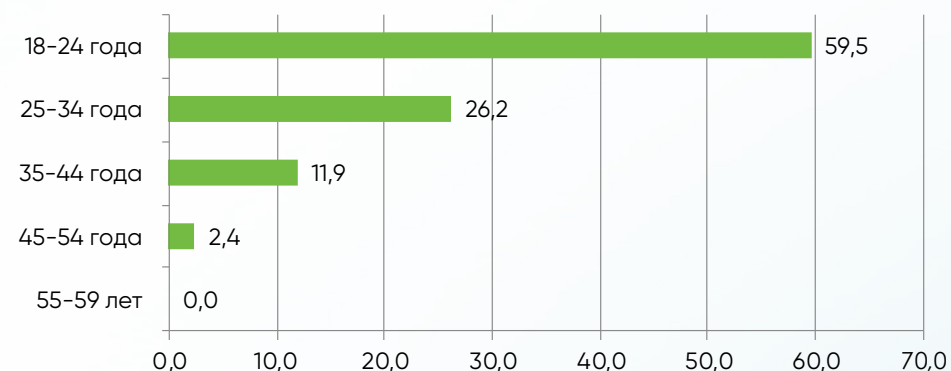
Более половины опрошенных граждан (68,0 %) зарегистрированы в социальных сетях, среди них 44,6 % – мужчины и 55,4 % – женщины, то есть это те граждане, которые имеют возможность взаимодействовать с медицинской организацией через социальные сети, но при этом используют их всего 14,0 % (мужчин – 61,9 %, женщин – 38,1 %).

# РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Граждане, зарегистрированные в социальных сетях (по возрастной категории)



Граждане, которые используют социальные сети для взаимодействия с медицинской организацией (по возрастной категории)



## ОПИСАНИЕ

Больше всего зарегистрировано в социальных сетях граждан 35–44 лет (31,9 %), используют их для взаимодействия с медицинской организацией в основном 18–24-ние респонденты (59,5 %) Среди граждан 55–59 лет не выявлено зарегистрированных в социальных сетях.

## ВЫВОД

Лидерскую позицию по зарегистрированным в социальной сети занимают респонденты 35–44 лет, но с медицинскими организациями граждане этой возрастной категории через социальные сети взаимодействуют не активно. К активному взаимодействию с медицинскими организациями стремятся молодые люди от 18 до 24 лет.

# РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Через какую социальную сеть гражданам удобно получать информацию о медицинском учреждении?



Какую информацию хотят получать из социальной сети о медицинском учреждении?



## ОПИСАНИЕ

51,7 % граждан хотят получать информацию через Инстаграм. Вторым (23,7 %) по актуальности является возможность решения проблем через социальные сети.

## ВЫВОД

Больше половины опрошенных имеют желание получать различную информацию о медицинской организации, в основном через Инстаграм. Население готово использовать социальные сети для решения проблем, как альтернативный вариант официальным обращениям в вышестоящие органы.

# НОВИЗНА НАУЧНОЙ РАБОТЫ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКОГО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

В результате проведенного исследования получены данные, предоставляющие практический интерес и направленные на решение конкретной задачи системы здравоохранения.

В условиях быстроразвивающейся информационно-коммуникационной системы использование социальных сетей в практическом здравоохранении поможет улучшить доступность информации по реализации национальных проектов «Здравоохранение» и «Демография» и наладить диалог между населением и учреждением здравоохранения.

Для решения целей и задач, поставленных исследованием, был выбран метод анкетирования, сформулированы выводы и предложения.

---

# ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ВНЕДРЕНИЮ

## Внедрение проекта в здравоохранении

Внедрение полученных результатов возможно в медицинские организации, оказывающие первичную медико-санитарную помощь населению.

### План проекта внедрения

#### Этап внедрения 1

Разработка профессионального стандарта специалиста по связям с общественностью в сфере здравоохранения

#### Этап внедрения 2

Включение специалиста по связям с общественностью в рекомендуемые штатные нормативы

#### Этап внедрения 3

Включение в критерий «Организация системы информирования» проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-социальную помощь»

Необходимо активизировать работу медицинских организаций в части информационно-коммуникационных технологий. Для этого следует разработать профессиональный стандарт и включить новую должность в рекомендуемые штатные нормативы. С целью контроля и отслеживания полученных результатов включить в проект «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-социальную помощь» в критерий «Организация системы информирования».



# ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ ЭФФЕКТЫ ОТ ВНЕДРЕНИЯ

## Медицинская организация:

- снижение официальных обращений граждан (жалоб);
- повышение статуса учреждения;
- расширение инструментов взаимодействия с населением;
- повышение качества оказания услуг.

## Население:

- повышение доступности информации;
- расширение инструментов взаимодействия с медицинской организацией;
- оперативное решение проблем.

## Уполномоченный орган исполнительной власти:

- повышение статуса системы здравоохранения;
- создание «пациентоориентированной» системы здравоохранения;
- снижение официальных обращений граждан (жалоб).

## ВЫВОД

Быстрое развитие коммуникационных технологий и средств связи приводит к тому, что учреждениям здравоохранения крайне необходимо идти в ногу со временем и обеспечивать мобильное взаимодействие с населением. Как показано выше, этот способ имеет множество положительных моментов как для населения, так и для системы здравоохранения в целом.



II ФОРУМ 12.11.2020

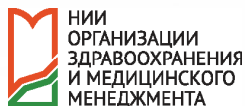
## СОЦИОЛОГИЯ ЗДОРОВЬЯ

ЗДРАВООХРАНЕНИЕ,  
КОТОРОМУ ДОВЕРЯЮТ

# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



Департамент  
здравоохранения  
города Москвы



НИИ  
ОРГАНИЗАЦИИ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
И МЕДИЦИНСКОГО  
МЕНЕДЖМЕНТА



СОЦИОЛОГИЯ  
НИИОЗММ

Конкурс работ молодых исследователей  
Форум «Социология здоровья»

МОСКВА  
2020