Департамент здравоохранения города Москвы

НИИ ОРГАНИЗАЦИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И МЕДИЦИНСКОГО МЕНЕДЖМЕНТА

СОЦИОЛОГИЯ НИИОЗММ

II ФОРУМ 12.11.2020

СОЦИОЛОГИЯ ЗДОРОВЬЯ

ЗДРАВООХРАНЕНИЕ, КОТОРОМУ ДОВЕРЯЮТ

МОСКВА
2020

12 ноября 2020 г. в Москве в онлайн-формате состоялся II Форум «Социология здоровья», который был посвящен обсуждению вопросов поддержания и повышения общественного доверия системе здравоохранения, лояльности к ней населения и медицинских работников.

Проблема доверия населения к системе здравоохранения была обозначена ВОЗ как одна из наиболее значимых на ближайшее десятилетие. Важный акцент в этом контексте – необходимость инвестиций в медицинское сообщество. Как показала вспышка коронавируса, данные темы сегодня актуальны как никогда, поэтому повестка форума была ориентирована на обсуждение и поиск ответов на современные вызовы.

В дискуссии приняли участие руководители федеральных и региональных органов власти, научных и образовательных организаций, главные врачи медицинских организаций, представители пациентских организаций, представители ведущих компаний в области социологии здоровья, ведущие зарубежные специалисты.

Более
30
спикеров

Более
2500
подключений

География

16 стран | 66 субъектов | 106 городов

Кроме того, в мероприятии участвовали: Московская область, Республика Татарстан, Ленинградская область, Свердловская область, Ростовская область, Хабаровский край, Удмуртская Республика, Кемеровская область (Кузбасс), Рязанская область, Саратовская область и другие

ПЛЕНАРНОЕ ЗАСЕДАНИЕ

Эксперты обсудили вопросы оценки доверия системе здравоохранения, способы, которыми медицинское сообщество может повлиять на мнение населения, а также направления, в которых нужно менять систему здравоохранения и внедрять в нее новые технологии, и важность взаимодействия со средствами массовой информации.

ОСНОВНЫЕ ТЕМЫ ОБСУЖДЕНИЯ

- вызовы общественного здравоохранения
- социологические исследования пандемической реальности
- доверие системе здравоохранения
- основы взаимодействия врача и пациента в современных условиях

ВСТУПИТЕЛЬНОЕ СЛОВО

Е. И. Аксенова,

д. э. н., профессор,
директор НИИОЗММ ДЗМ

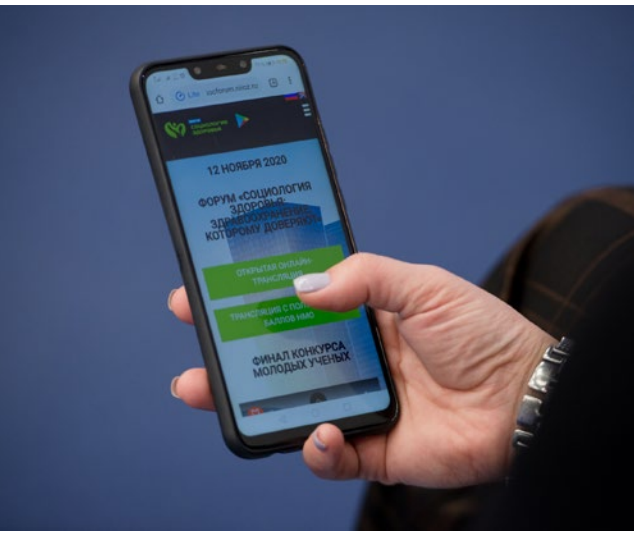
II Форум «Социология здоровья», который в этом году посвящен теме доверия к системе здравоохранения, – это интеграция идей, мнений, достижений, результатов различных исследований, которые осуществляются междисциплинарными командами врачей, организаторов здравоохранения, социологов.

Происходящая в мире пандемия коронавируса перевела в цифровой формат многие области человеческой деятельности. Появилось много научных направлений, практических технологий, инструментов, которые позволяют нам работать в виртуальном пространстве, и, скорее всего, мир уже не вернется обратно в точку традиционного взаимодействия.

Цифровая среда, в которой теперь существует мир, привела к тому, что пациенты все чаще ищут информацию о здоровье, ставят себе диагнозы, подбирают терапию в Интернете, общаясь с другими пользователями, консультируясь с блогерами, у которых не всегда есть медицинское образование, интерпретируют информацию из средств массовой информации. Мы не должны упускать такой большой сегмент, связанный с позиционированием системы здравоохранения в Интернете.

Степень доверия к системе здравоохранения вышла в этом году на первый план. Доверие как многогранная тема не ограничивается только качеством медицинской помощи или отношениями между врачом и пациентом, это понятие гораздо шире. Как оценивать это доверие, каким образом можно на него влиять и изменять систему здравоохранения и наше отношение к ней, совершенствовать систему здравоохранения, разрабатывать и внедрять новые медицинские технологии? Все эти вопросы являются предметом дискуссии участников форума.

Всемирная организация здравоохранения разработала «Программу действий» до 2030 года, которая предусматривает активную реализацию проектов, связанных с развитием системы доверия. Не оставаясь в стороне от мировых трендов, НИИОЗММ активно развивает медицинские социологические исследования, ориентированные на изучение мнения и отношения населения к системе здравоохранения. Наша цель – определить наиболее значимые характеристики, которые определяют доверие населения к системе здравоохранения, доверие специалистов, которые работают в системе здравоохранения, к своей профессиональной деятельности, понять, какими усилиями и при помощи каких новых технологий мы можем развивать систему здравоохранения и делать ее высокотехнологичной, качественной и ориентированной на человека.


12 НОЯБРЯ 2020
ФОРУМ «СОЦИОЛОГИЯ
ФИНАЛ КОНКУРСА
МОЛОДЫХ УЧЕНЫХ

БОГДАН
ПАУТОВА
РОССИЯ СЕГОДНЯ

ПРОЕКТЫ НИИОЗММ ДЗМ

Центр медико-социологических исследований НИИОЗММ ДЗМ ведет свою работу на стыке социологии и управления здравоохранением. Весной 2020 года сотрудники центра под эгидой Европейского бюро ВОЗ проводили крупное научное исследование «Мониторинг информированности, восприятия рисков, моделей профилактического поведения и уровня доверия населения Москвы для поддержки мер реагирования на вспышку пандемии», посвященное изучению поведения населения в эпоху распространения новой коронавирусной инфекции, которое затронуло также вопросы доверия властным институтам, институтам здравоохранения и их представителям. Данные исследования были учтены при подготовке рекомендаций по информационной политике в Москве.

ИССЛЕДОВАНИЕ

Мониторинг информированности и поведенческих аспектов, связанных с COVID-19, в городе Москве

s-covid.niioz.ru/ru

Важный вопрос в контексте построения доверия – **образ медицинского работника.** В связи с этим в центре активно введется работа по изучению стереотипов массового сознания в отношении врачей и медицинских сестер.

ОСНОВНЫЕ ПРОЕКТЫ ЦЕНТРА МЕДИКО-СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ НИИОЗММ ДЗМ

2016 год – «Социологическое сопровождение аудита психиатрической службы города Москвы».

2017 год – «Лояльность персонала медицинских организаций и их статистические показатели».

2018 год – «Мониторинг мнения врачей и пациентов по вопросам ЗОЖ», «Мониторинг удовлетворенности москвичей московским здравоохранением».

2019 год – «Образы медицинских специалистов в социальных медиа», «Социальный портрет медицинского волонтера».

2020 год – «Мониторинг информированности, восприятия рисков, моделей профилактического поведения и уровня доверия населения Москвы для поддержки мер реагирования на вспышку пандемии».

ДОКЛАДЫ

ОТРИЦАНИЕ НАУЧНЫХ ДОКАЗАТЕЛЬСТВ – ГЛАВНЫЙ ВЫЗОВ ОБЩЕСТВЕННОМУ ЗДРАВООХРАНЕНИЮ

Катрин Бах Хаберсаат,

и. о. руководителя отдела аналитики Всемирной организации здравоохранения

"

Люди склонны отрицать научные данные. Причиной тому – скептики, которые привлекают к себе внимание средств массовой информации, оперируя при этом ложными фактами. Зачастую люди фокусируются на негативной информации и руководствуются эмоциями, а не научными данными. Психологи утверждают, что человек, сталкиваясь с неопределенностью, формирует шаблоны восприятия, чтобы упростить оценку риска. Что могут сделать официальные лица? Предоставить слово лидеру мнений каждой целевой группы, использовать простой, понятный и доступный язык, чтобы убедить человека в правоте ученых, показывать, что к проблемам населения прислушиваются и серьезно их обсуждают.

"

СОЦИОЛОГИЧЕСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ ПАНДЕМИЧЕСКОЙ РЕАЛЬНОСТИ

Александр Ослон,

Президент Фонда «Общественное мнение»

"

Наблюдается интересное явление в социологии пандемической реальности – формируется общественный иммунитет, когда люди предпринимают самостоятельные усилия по борьбе с коронавирусом. Обсуждение в социальных сетях, как уберечь себя, рассуждения исследователей, аналитиков и мыслителей о том, что происходит и как жить, бесконечное количество вирусных роликов – все это проявление общественного иммунитета.

"

ИНФОРМАЦИЮ ДОЛЖНЫ ДОНОСИТЬ ТЕ, КОМУ ДОВЕРЯЕТ ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА, – ЛИДЕРЫ МНЕНИЙ

Корнелия Бетч,

заведующая лабораторией психологии и инфекционных заболеваний в Эрфуртском университете. Инициатор международного проекта COSMO в Германии.

"

Если человек нам нравится, мы воспринимаем его как безопасного. Сложно признать, что родные и близкие могут представлять для нас угрозу. Это ошибочное представление. Мы должны проводить просветительскую работу по отношению к широкой публике: объяснить, каковы причины тех или иных мер и что от родных и близких тоже можно заразиться. Коммуникация в сфере здравоохранения должна работать именно в этом направлении.

"

ПАЦИЕНТЫ, КОТОРЫЕ АКТИВНО ПРИСУТСТВУЮТ В ИНФОРМАЦИОННОМ ПРОСТРАНСТВЕ, СКЛОННЫ ПЕРЕПРОВЕРЯТЬ НАЗНАЧЕНИЯ ВРАЧА И ПОСТАВЛЕННЫЙ ДИАГНОЗ

Кирилл Родин,

директор по работе с органами государственной власти ВЦИОМ, член Общественного совета Министерства здравоохранения РФ

"

Обилие информации является триггером, который запускает желание ее перепроверить. Доверие к медицине формирует опыт непосредственного взаимодействия и состояние информационного поля вокруг профессии врача и системы здравоохранения в целом. Мы должны изучать поведенческие практики и серьезно смотреть на структуру того информационного пространства, в котором мы пребываем, в том числе с точки зрения фейков.

"

КАКИЕ ВАЖНЫЕ УРОКИ МОЖНО ИЗВЛЕЧЬ ИЗ ПАНДЕМИИ КОРОНАВИРУСА?

Гвидо Джарелли,

профессор института Magna Græcia, координатор секции социологии здоровья и медицины AIS

"Не только пациенты должны доверять системе здравоохранения, но и медицинские специалисты должны доверять пациентам, внимательно их слушать. Это единственная возможность выстроить полноценные доверительные взаимоотношения."

В ОБЩЕСТВЕ ЗАКРЕПЛЯЮТСЯ НОВЫЕ НОРМЫ СОЦИАЛЬНОГО ПОВЕДЕНИЯ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Надежда Присяжная,

заместитель директора Института социальных наук ФГАОУ ВО Первый МГМУ им. И. М. Сеченова (совместный доклад с директором института А. В. Решетниковым)

"В современном мире требования пациентов в отношении работы врача и апеллирование к этическим составляющим профессии, требования в отношении технического оснащения медицинской организации значительно возросли. С одной стороны, это хорошо, с другой – необходимо, чтобы информация к населению поступала не от социального окружения, а от системы здравоохранения. Сейчас нам остро не хватает положительного образа врача, который мы видели на экранах телевизоров раньше. Достижения медицины освещаются не в полной мере и не так широко, как хотелось бы, а недостаточно проработанные вопросы активно муссируются, ставятся в вину системе здравоохранения и медицинским работникам."

СЕКЦИИ

Программа форума включала работу трех тематических секций, рассматривающих с различных сторон проблемы доверия пациентов официальной медицине, лояльности внутри медицинских организаций и диалога между населением и системой здравоохранения.

В ходе работы тематических секций был сделан 21 доклад, которые определили ряд направлений деятельности для укрепления доверия между специалистами и населением, влияния на повышение качества медицинской помощи и изменения отношения населения к системе здравоохранения.

СЕКЦИЯ

«МИФЫ О ЗДРАВООХРАНЕНИИ И (НЕ)ДОВЕРИЕ ОФИЦИАЛЬНОЙ МЕДИЦИНЕ»

Модератор **Лариса Паутова,** управляющий директор Фонда «Общественное мнение», отметила существование барьеров в сознании людей, которые не позволяют доверять врачу и информации о медицине. Быстрых результатов в преодолении этих барьеров ждать не приходится, но работа в этом направлении не должна прекращаться. Форум «Социология здоровья» – часть этой просветительской миссии.

Антонина Стародубова, заместитель директора по научной и лечебной работе Федерального исследовательского центра питания и биотехнологии, рассказала, что диетология – это та отрасль медицины, в которой особенно много мифов. Давно назревшая необходимость образовательных программ для широких слоев населения, чтобы каждый гражданин смог сформировать свой рацион здорового питания самостоятельно, реализована на сайте **Здоровое-питание.рф**, где можно получить проверенную достоверную информацию.

Диана Невзорова, директор Федерального научно-практического центра паллиативной медицинской помощи, главный внештатный специалист Минздрава РФ по паллиативной помощи, обратила внимание собравшихся на то, что заблуждение относительно паллиативной помощи среди

медиков является более сложной проблемой, чем заблуждение общества в целом. Паллиативная помощь – это подход, который основан на всесторонней поддержке пациента: медицинской, социальной, психологической и т. д., который в нашей стране комплексно реализуется медицинскими работниками во взаимодействии с социальными службами, НКО, религиозными организациями, родственниками больного.

Георгий Костюк, главный врач Психиатрической клинической больницы № 1, акцентировал внимание аудитории на том, что психиатрия – крайне мифологизированная медицинская специальность. В рамках обсуждения мифов о психиатрии он отметил, что сегодня не существует психиатрического учета, есть диспансерное наблюдение и медикаментозное сопровождение. Современная терапия позволяет пациенту находиться не в стенах больницы, а вести нормальный образ жизни в социуме. Своевременное обращение человека к психотерапевту или психиатру позволяет выявить расстройства на ранней стадии и оказать необходимую медицинскую помощь, которая делает жизнь человека намного легче.

Василий Черный, директор по маркетингу Brand Analytics, познакомил собравшихся с результатами анализа эпидемий и ковид-тревожности на основе анализа социальных медиа.

Мария Макушева, генеральный директор ЦСП «Платформа», отметила, что тема доверия в период пандемии стала ключевой, потому что напрямую вылилась в готовность или неготовность людей следовать мерам профилактики и делать прививку, в случае, если она будет иметь массовое распространение. Главный вывод, который можно сделать из полученного опыта, – умение работать с информационной повесткой является одним из решающих факторов в борьбе с массовыми заболеваниями.

Лидия Лебедева, руководитель проектов Фонда «Общественное мнение», в своем выступлении представила данные исследовательского проекта «КоронаФОМ», которые показали: необходимы четкие инструкции от власти, какие меры принимаются и как нужно себя вести в случае чрезвычайной ситуации. Хаос информационной повестки, неопределенность и существующий опыт обмана и недоверия в нашей стране привели к отказу значительной части населения от соблюдения санитарно-эпидемиологических правил.

СЕКЦИЯ

«ЛОЯЛЬНОСТЬ СОТРУДНИКОВ И ПАЦИЕНТОВ: ОПЫТ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ»

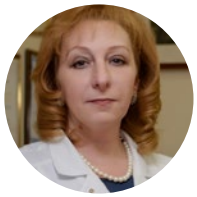
Модераторами секции выступили **Андрей Тяжельников,** главный врач КДП № 121 ДЗМ, и **Игнат Богдан,** начальник центра медико-социологических исследований НИИОЗММ ДЗМ.

Игнат Богдан, начальник центра медико-социологических исследований НИИОЗММ ДЗМ, в своем выступлении подчеркнул, что проведение качественного социологического исследования требует репрезента-тивной выборки, использования соответствующих теме исследования инструментария и методологии. Критически важно поощрение обратной связи. Исследования института показали, что лояльность сотрудников медицинских учреждений – это вопрос в первую очередь климата и оплаты труда, причем на первом месте стоит атмосфера в коллективе.

Марина Бебчук, директор НПЦ психического здоровья детей и подростков им. Г. Е. Сухаревой ДЗМ, обратила внимание собравшихся, что общество поражено психофобией, корни которой уходят в прошлое, и подогревается она средствами массовой информации, в том числе в интернет-пространстве и на родительских форумах. Лояльность в данном случае означает раннее обращение к специалистам и получение своевременной помощи. Повысить лояльность можно только совместными усилиями семьи пациента и специалистов-медиков.

Галина Уханова, главный врач ДГП № 86 ДЗМ, рассказала об опросе в поликлинике с целью выявления лояльности сотрудников. Опрос показал, что наибольшей лояльностью обладает врачебный персонал, а большинство причин нелояльности носит информационный характер, что требует налаживания информационных потоков от руководителей к сотрудникам и обратной связи.

Роман Гостищев, заместитель главного врача ГКБ № 40 ДЗМ по перспективному развитию, проинформировал собравшихся, что руководство больницы обращает пристальное внимание на формирование внутренней корпоративной культуры, включающей пациенто-ориентированность, сплоченность и снижение рисков. Способами достижения цели являются регулярные опросы и разборы случаев по мониторингу удовлетворенности, отсутствие карательных мер, таргетные беседы с руководителями.



Марьяна Лысенко, главный врач ГКБ № 52 ДЗМ, отметила в качестве одного из уроков пандемии коронавируса укрепление отношений общества и медицинского сообщества. Эмоциональное состояние сотрудников оказалось выше ожиданий, и, что самое важное, изменились отношения с пациентским сообществом и волонтерами. Мультидисциплинарный подход к лечению, принятый в стационаре, пациентоориентированность, командная работа – все это сплотило коллектив, повлекло изменение эмоциональной окраски и лояльности в лучшую сторону.

Андрей Тяжельников, главный врач КДП № 121 ДЗМ, сказал, что пациентоориентированность и повышение лояльности – это насущная необходимость и реально работающий механизм. Достижение этих целей возможно за счет тренингов, семинаров, постоянной обратной связи от сотрудников и пациентов с использованием глубинных интервью и социологических опросов на основе открытости и честности.

СЕКЦИЯ

«ДИАЛОГ МЕЖДУ НАСЕЛЕНИЕМИ СИСТЕМОЙ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ»

Модераторы секции – **Варвара Кажберова,** директор Медиаинститута общественного здоровья, и **Елена Дмитриева,** директор фонда «Здоровье и развитие», профессор кафедры социологии МГИМО, заместетитель председателя Совета по этике Минздрава РФ.

Валерий Бузин, главный научный сотрудник Центрального научно-исследовательского института организации и информатизации здравоохранения Минздрава России, поделился своими размышлениями об исследованиях отношения населения к здравоохранению и выразил надежду, что социологическая служба в интересах управления здравоохранением появится на федеральном уровне.

Лариса Катышева, директор Центра современных коммуникаций ВШГУ РАНХиГС, отметила, что в эпоху глобального кризиса единственное, что работает, – это доверие. Важнейшая роль в формировании доверия или его разрушении принадлежит СМИ. Задача состоит в том, чтобы население получало достоверную и консолидированную информацию, которая побудит аудиторию что-то сделать или, наоборот, чего-то не делать, и в том, чтобы показать, что даже маленькое действие каждого может помочь всем.

Варвара Кажберова, директор Медиаинститута общественного здоровья, подчеркнула, что масс-медиа должны выступать модератором общественных сил, подавая информацию таким образом, чтобы не вызвать негативную реакцию и панику у людей. И в этом огромную роль может сыграть этический кодекс медиа в сфере здоровья общества.

Алексей Водовозов, врач-терапевт высшей квалификационной категории, токсиколог, в прошлом военный врач, научный журналист, автор блога «Смотровая военврача», обратил внимание собравшихся на доверие пациентов альтернативной медицине и роль СМИ в рекламе услуг «целителей» и шарлатанов. Необходимо задействовать все возможные способы – информацию от профессионального сообщества, СМИ, социальные сети, чтобы переломить этот негативный тренд.

Елена Дмитриева, профессор кафедры социологии МГИМО, директор фонда «Здоровье и развитие», зам. председателя Совета по этике Минздрава РФ, отметила, что вследствие информационной усталости в обществе наблюдается множество негативных тенденций. Повысить интерес и доверие населения могут программы «мобильного здоровья», позволяющие мониторировать состояние человека, снабжать его достоверной и своевременной информацией и мотивировать его, например, к посещению врача.

Ольга Никитина, заместитель руководителя Московского регионального отделения ВОД «Волонтеры-медики», отметила, что волонтерство – это осознанный выбор человека. Пандемия коронавируса дала волонтерскому движению колоссальный опыт, который еще предстоит проанализировать и изучить с привлечением социологов, в том числе с точки зрения доверия населения и медицинского сообщества к волонтерам.

Дмитрий Шаменков, директор НОЦ «Информационные и социальные технологии в медицине» Первого МГМУ им. И. М. Сеченова Минздрава РФ, член экспертной коллегии Фонда «Сколково», основатель Школы открытого диалога, отметил, что движущей силой эволюции человечества является не борьба за выживание, а объединение. Социальная изоляция в эпоху пандемии играет ведущую роль для физического благополучия, в то время как для психического здоровья важнейшим фактором является вовлеченность людей в отношения между собой.

И Сун Чер, заместитель директора «Федерального научно-практического центра паллиативной медицинской помощи» ФГАОУ ВО Первый МГМУ имени И. М. Сеченова (Сеченовский Университет) Минздрава России, рассказал о программе по информированию широких слоев населения, в том числе детей и подростков, о признаках и первой помощи при инсульте, в которой использовались различные форматы вовлечения аудитории в проблему.

НЕПРЕРЫВНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

Форум «Социология здоровья: здравоохранение, которому доверяют» был аккредитован Координационным советом по развитию непрерывного медицинского и фармацевтического образования Минздрава России. Участники, посетившие и пленарное заседание, и секции, получили по 6 баллов по специальности «Организация здравоохранения и общественное здоровье».

КООРДИНАЦИОННЫЙ СОВЕТ
ПО РАЗВИТИЮ НЕПРЕРЫВНОГО
МЕДИЦИНСКОГО И
ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОГО
ОБРАЗОВАНИЯ

КОНКУРС МОЛОДЫХ ИССЛЕДОВАТЕЛЕЙ

12 ноября 2020 года в рамках **Форума «Социология здоровья: здравоохранение, которому доверяют»** состоялся финал конкурса молодых исследователей, представивших на обсуждение результаты прикладных работ по социологии и медицине. Жюри оценило работы участников на основе (видео)презентаций по четырем критериям: актуальность, новизна, убедительность и обоснованность выводов.

Игнат Богдан,

начальник центра медико-социологических исследований НИИОЗММ ДЗМ

"Конкурс мы проводим второй год и видим свою задачу в наращивании кадрового потенциала. Экспертов в социологии медицины и здоровья мало: специалист либо погружен в социологию и мало знает о медицине, либо наоборот. Мы каждый год ищем молодые дарования, которые используют социологию в управлении здравоохранением, и всячески стараемся их поддержать, насколько позволяют ресурсы НИИОЗММ и наших партнеров. В этом году в конкурсе участвовали представители не только Москвы, но и субъектов РФ, которые также прошли в финал. Жюри оценило работы с учетом видео-презентаций по четырем критериям: актуальность, новизна, убедительность и обоснованность выводов, реализуемость на практике."

ПОБЕДИТЕЛИ КОНКУРСА

1-е место

Коллектив Научно-практического центра диагностики и телемедицинских технологий ДЗМ – **Логуновой Т. А., Арзамасову К. М., Кирпичеву Ю. С., Андрейченко А. Е., Ермолаеву С. О., Агафоновой О. А., Семенову Д. С., Блохину И. А., Черниной В. Ю., Мокиенко О. А.** (Москва) с работой **«Методика опроса пациентов и врачей при внедрении интеллектуальных технологий в практическое здравоохранение».**

2-е место

Преподаватель кафедры медицинского права Первого МГМУ им. И. М. Сеченова **Мария Посадкова** (Москва) с исследованием **«Правовой статус пациентов с врожденными иммунопатологиями: практическая социология».**

3-е место

Специалист-исследователь Европейского университета в Санкт-Петербурге **Мария Вятчина** (Санкт-Петербург, Казань) с работой **«Культурно-специфические запросы в медицине: модели ведения переговоров врачей и пациентов-мусульман (на примере Татарстана)».**

Все финалисты получат электронные сертификаты и памятные полезные призы.

Победителю конкурса будет оказана необходимая поддержка в продвижении авторского проекта в профессиональном научном сообществе.

Для заметок

II ФОРУМ 12.11.2020

СОЦИОЛОГИЯ ЗДОРОВЬЯ

ЗДРАВООХРАНЕНИЕ, КОТОРОМУ ДОВЕРЯЮТ

МОСКВА
2020