



IV ФОРУМ

17 НОЯБРЯ 2022

**СОЦИОЛОГИЯ ЗДОРОВЬЯ:  
НОВОЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЕ  
В ДИАЛОГЕ С КАЖДЫМ**

# НЕКОТОРЫЕ АСПЕКТЫ ПОСТРОЕНИЯ ДИАЛОГА НА УРОВНЕ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

---

Богдан Игнат Викторович

# ДИАЛОГ

Предмет социогуманитарного знания:  
социология, психология и т. д.



## МАКРОУРОВЕНЬ

Государство  
и население /  
медицинские работники



## МЕЗОУРОВЕНЬ

Медицинские организации  
и население/сотрудники



## МИКРОУРОВЕНЬ

Человек – человек

# МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

Параметр	Число МО, ед.	Процент, %
Всего МО (ЦА)	237	100
Участники опроса, <u>уникальные МО</u>	88 (с учетом филиалов прислано 203 анкеты)	37
<b>Из участников опроса:</b>		
Отметили работу с обратной связью*	72	82
– от пациентов	68	77
– от сотрудников	54	61

На самом деле вовлечены ВСЕ организации



## ЗАДАЧИ:

- создание атласа «лучших практик» в области;
- популяризация тематики;
- выделение проблем и трендов.

# РАСХОЖДЕНИЕ «ОПРОС – РЕАЛЬНОСТЬ»

Не поняли друг друга: что такое «сбор обратной связи или иные опросные исследования»?

Неосведомленность о проводимых исследованиях

Отсутствие централизации в проведении исследований

Ценности: неинтересная, неважная область

## Оценка

20 % ответственных исполнителей не в курсе ранее проведенных исследований



# ПОЛУЧЕНИЕ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ СОТРУДНИКОВ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Осуществляет сбор информации с целью получения обратной связи 61 % обследованных МО

Среди них

Из них\*

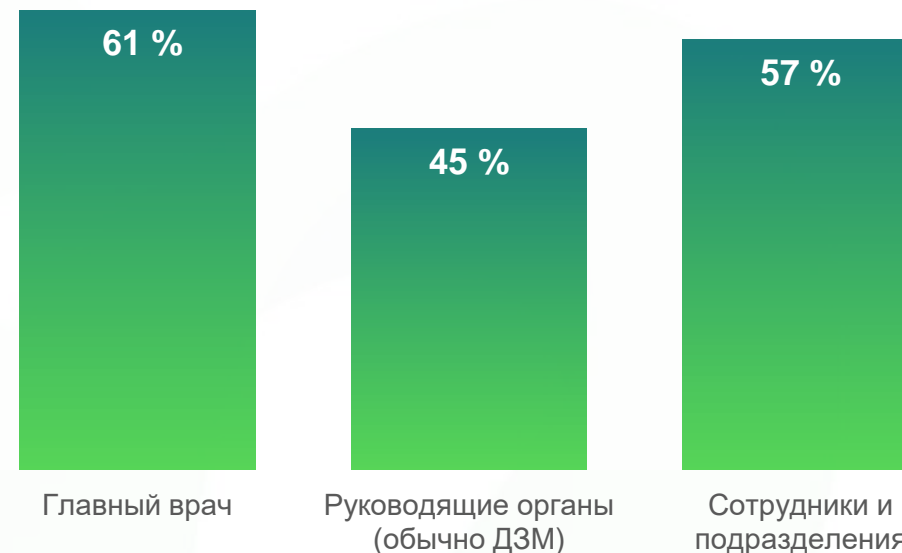
Проводят анкетирование – 78 % (42 ед.) МО

Проводят опросы на сайте – 32 % (17 ед.) МО

Проводит личные интервью с сотрудниками – 61 % (33 ед.) МО

Проводят фокус-группы с сотрудниками – 11 % (6 ед.) МО

Инициаторы проведения сбора данных и исследований\*



Это точно то, о чем говорится?

\* Сумма ответов превышает 100 %, так как предоставлялась возможность выбора нескольких вариантов ответа.

# ПОЛУЧЕНИЕ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ ПАЦИЕНТОВ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Осуществляют сбор информации с целью получения обратной связи 77 % МО

Среди них

Из них\*

Проводят анкетирование – 79 % (54 ед.) МО

Проводят опросы на сайте – 47 % (32 ед.) МО

Проводят фокус-группы – 12 % (8 ед.) МО

Используют другие методы (конкретно не указали) – 37 % (25 ед.) МО

Распределение по периодичности проведения сбора данных\*



Важно помнить, что даже при наличии хорошего инструментария неправильный **подход к методологии проведения исследования** (например, к построению выборки исследования) может «обнулить» его качество.

\* Сумма ответов превышает 100 %, так как предоставлялась возможность выбора нескольких вариантов ответа. Остальные организации не предоставили информации об используемых методиках, или ответы дало не более 1 человека.

# ПРИМЕНЯЕМЫЕ МЕТОДЫ СБОРА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ПО ШИРОТЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

## Получение обратной связи от сотрудников и пациентов медицинских организаций

Необходимо уточнение содержания активности, чтобы понять степень ее формальности

Сбор мнений в мессенджерах

Личные интервью и фокус-группы

Возможна неструктурированная работа с обратной связью, не имеющая отношения к гуманитарным технологиям

Сбор мнений на рабочих совещаниях

Обмен мнениями в рабочих чатах

Формальные совещания, совещания в формате мозгового штурма

Опросы по специально разработанной анкете (электронной / бумажной)

Оценка удовлетворенности в форме на сайте

Сбор обращений через ящик для сообщений или через форму на сайте

Оценка удовлетворенности (NPS)

Обзвон

Мониторинг соцсетей



# ОСНОВНЫЕ ВЫЗОВЫ



TV ФОРУМ 17 НОЯБРЯ 2022  
СОЦИОЛОГИЯ ЗДОРОВЬЯ:  
НОВОЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЕ  
В ДИАЛОГЕ С КАЖДЫМ

**1.** Отсутствие навыков и компетенций проведения исследований у штатных представителей медицинской организации. Это не работа медицинского сотрудника.

**2.** Отсутствие централизации такого рода работ в организации или хотя бы централизованного сбора информации о них. Нет обмена «лучшими практиками».

**3.** В том числе это приводит к немотивированности исполнителей и дискредитации социологических исследований.

**4.** Отсутствие формализации качественных методов работы с обратной связью: интервью, бесед, мозговых штурмов, фокус-групп, – используемых медицинскими организациями.



# ТРЕНДЫ

1. **Широкое распространение социогуманитарного инструментария при исследованиях в МО ДЗМ.**
2. **Проводником стандартизации в данной области сегодня выступают управляющие органы, внедряя стандартизированные по анкетам опросы (в первую очередь это касается исследования мнений пациентов).**
3. **Респонденты отмечают, что социогуманитарные методы в здравоохранении дают значимый практический эффект как для сотрудников, так и для пациентов.**

По сотрудникам	По пациентам
<ul style="list-style-type: none"><li>• Использование результатов в образовательных программах и при разработке тренингов, например, по вопросам коммуникации с пациентами.</li><li>• Выявление текущих проблем для последующего обсуждения и выработки решений.</li><li>• Улучшение условий труда сотрудников (комнат отдыха, графика работы), работа с удовлетворенностью сотрудников в целом.</li><li>• Апробация нововведений (оценка удачности).</li><li>• Распределение поощрений, внесение изменений в оплату труда.</li><li>• Научные исследования/публикации.</li><li>• Работа с эмоциональным состоянием сотрудников.</li><li>• Развитие практик наставничества и адаптации новых сотрудников (понимание, в каких областях надо людей «подтягивать»).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Улучшение качества медицинских услуг (оптимизация рабочих процессов и алгоритмов) путем принятия мер на основании опросов, улучшение удовлетворенности пациентов.</li><li>• Опросы рассматриваются в т.ч. как внутренний контроль качества в МО.</li><li>• Поощрение сотрудников по результатам исследований, объявление благодарности на общих собраниях.</li><li>• Учет результатов в обучающих программах.</li></ul>

4. В целом ряд сущностных проблем говорит о необходимости **создания единого центра социогуманитарных компетенций в здравоохранении, аналога ОМО.**

# ЦЕННОСТНАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ

1. Реальное признание важности социогуманитарного знания для системы здравоохранения. Рост числа экспертных мероприятий.
2. Внутренняя готовность к диалогу.
3. Ценностное единство: социальная справедливость и забота о населении.

Лучший игрок сегодня – командный игрок





IV ФОРУМ

17 НОЯБРЯ 2022

**СОЦИОЛОГИЯ ЗДОРОВЬЯ:  
НОВОЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЕ  
В ДИАЛОГЕ С КАЖДЫМ**

**Спасибо за внимание!**

E-mail: [bogdaniv@zdrav.mos.ru](mailto:bogdaniv@zdrav.mos.ru)