

2. *Makarova, Y.* What is business-ecosystems and why they are needed [Electronic resource]. – URL: <https://trends.rbc.ru/trends/innovation/6087e5899947ed35fdbbf3?from=copy> (date of access: 27.03.2024).

3. *Filimonov, O. I.* Ecosystem as new organizational and economic form of virtual business / O. I. Filimonov, T. G. Kasyanenko, M. V. Kuhta // Actual researches. – 2021. – № 48 (75). – Part II. – P. 31-41.

4. *Moore, D. F.* Predators and victims – the new ecology of competition // Harvard Business Review. – 1993 – Vol. 71. – P. 75-86.

5. Financial mechanisms of commercial activity (evaluation and calculations of commercial projects in consumer complex) : study guide / V. V. Kuimov, V. F. Lukinykh, N. F. Telesheva. – Krasnoyarsk, 2000. – 392 p.

6. Economics of cooperative-network interactions and resources of its develop-

ment. Enterprise strategy in context of increasing its competitiveness / V. V. Kuimov, L. T. Smolentseva, E. V. Scherbenko. – 2019. – № 8. – P. 259-265.

7. *Leon, L. R.* Digital ecosystems in the EULAKS project: research context and strategies for implementing the concept of digital ecosystem at the regional level [Electronic resource]. – URL: http://www.eulaks.eu/attach/Digital_Ecosystems.pdf.

8. Digital Business Ecosystems for regional development: evidences from EU countries pilots [Electronic resource] / R. Gatauti, A. Medziausiene. – URL: <https://docs.yandex.ru/docs/view?tm=1706304708&tld=ru&lang=en&name=301362544.pdf> (дата обращения: 27.03.2024).

9. Ecosystems in business [Electronic resource]. – URL: <https://knownproduction.s3.amazonaws.com> (date of access: 27.03.2024).

DOI 10.54220/v.rsue.1991-0533.2024.1.85.011

Н. В. Пржедецкая

ВОПРОСЫ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Аннотация

В статье подчеркивается значение оценок удовлетворенности населения оказываемыми медицинскими услугами ввиду их первостепенного значения для обеспечения качества и продолжительности жизни, а также того, что их регулярное определение позволяет исправлять несовершенства в организации работы медицинских учреждений. Сделаны выводы о том, что на основании определения общего контекста отношения потребителей к качеству оказываемых медицинских услуг возможно вырабатывать меры по совершенствованию работы медицинских организаций, связанные с организацией работы самого учреждения, мотивацией сотрудников для снижения фактора негативного клиентского опыта в будущем.

Ключевые слова

Удовлетворенность, потребители, доверие, медицинские услуги, система здравоохранения, специалисты

N. V. Przhedetskaya

ISSUES OF ASSESSING PUBLIC SATISFACTION WITH QUALITY OF MEDICAL SERVICES

Abstract

Article emphasizes the importance of assessments of public satisfaction with medical services provided due to their paramount importance for ensuring the quality and longevity of life,

as well as the fact that their regular determination makes it possible to correct imperfections in the organization of medical institutions. It is concluded that based on the definition of the general context of consumers' attitude to the quality of medical services provided, it is possible to develop measures to improve the work of medical organizations related to the organization of the institution itself, motivation of employees to reduce the factor of negative customer experience in the future.

Keywords

Satisfaction, consumers, trust, medical services, healthcare system, specialists

Введение

Качество оказываемой населению медицинской помощи, медицинских услуг значимо, поскольку показатель здоровья и продолжительность жизни населения находятся в зависимости от их характеристик.

В Указе «О национальных целях развития России до 2030 г.» прямо указывается необходимость «сохранения населения, здоровье и благополучие людей... повышение ожидаемой продолжительности жизни до 78 лет» [8], что прямо коррелирует с оказанием населению медицинской помощи (профилактической и лечебной).

Кроме того, выявление реалистичной оценки населением оказываемой ему медицинской помощи необходимо реализовывать для определения наиболее сложных проблемных элементов в данном процессе и их своевременного устранения, как в системном плане, так и применительно к деятельности определенной медицинской организации.

Важно понимать, что, оценивая качество медицинских услуг, граждане опираются на восприятие ими системы здравоохранения, в целом, конкретного медицинского учреждения и опыт получения медицинской помощи у определенных специалистов. Эти три уровня взаимодействия с врачом, медицинской организацией и системой, в целом, оказывают влияние на общий контекст, который позволяет выявить отношение потребителей к качеству услуг и планировать мероприятия по совершенствованию

процесса их оказания, что в дальнейшем, должно отразиться на росте удовлетворенности граждан.

В этом смысле актуальным представляется рассмотреть существующие аналитические данные, на современном этапе характеризующие отношение потребителей в России к качеству/уровню оказания медицинских услуг.

Материалы и методы

При оценке подходе к качеству медицинских услуг, согласно подходу аналитического агентства Блумбергс, валидации подлежит Глобальный индекс здоровья, в который входят такие критерии, как: «продолжительность жизни, меры по борьбе с курением и ожирением, доступ к чистой воде и медицине, экологическая обстановка, причины смертности и др.» [3].

То есть, напрямую прослеживается связь между функционированием системы здравоохранения и сохранением здоровья. Не вызывает сомнений, что большое значение в оздоровлении населения, сохранении здоровья нации имеет функционирование системы здравоохранения, позволяющей, как снизить смертность, так и повысить качество и продолжительность жизни, примером чего может служить Испания, где средняя продолжительность жизни уже составляет 83,5 года [10].

Опираясь на материалы сайта Statistica.com, можно отметить, что потребители медицинских услуг в разных странах демонстрируют различную степень удовлетворенности ими (рис. 1).

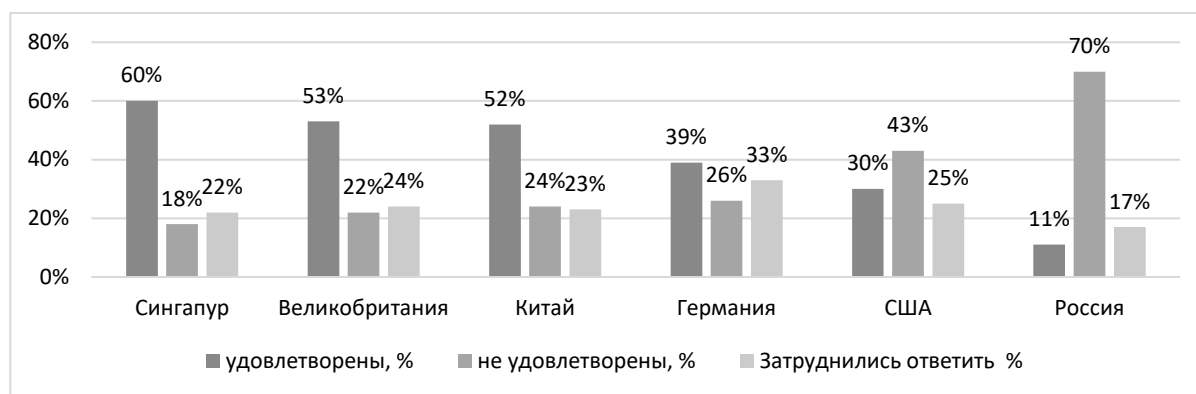


Рисунок 1 – Удовлетворенность потребителей в ряде стран оказываемыми медицинскими услугами (по данным Statistica.com), % [12]

Как видим, согласно представленным данным большую удовлетворенность демонстрируют потребители из Сингапура, за ними следуют потребители (пациенты) из Великобритании, Китая, Германии и США. Максимальная неудовлетворенность была высказана потребителями из США и России, что, во-первых, совсем не обязательно говорит о недостаточном качестве сервиса, а может подчеркивать более высокие ожидания граждан к службе здравоохранения, а, во-вторых, подобные оценки носят, в том числе, субъективный характер и основываются на комплексном восприятии функционирования системы здравоохранения, доверия специалистам и самой профессии врача. По этой причине мы опираемся на аналитическое сопоставление результатов эмпирических исследований ряда специализированных агентств (РОМИР, ВЦИОМ, Левада-Центр) для выявления текущей ситуации и обоснования возможных направлений для повышения удовлетворенности граждан качеством оказываемых медицинских услуг. Используются методы сравнения, графической интерпретации, анализа и синтеза полученной информации.

Обсуждение

Различные авторы, исходя из дифференцированных параметров, интерпретируют качества оказания медицинской помощи, оказания медицинских услуг. Так, А. Донабедиан в своих построениях выделяет «качество структуры, качество

процесса и качество результата» [9], где к качеству структуры относится, по сути, материально-техническая оснащенность и то, что характеризует систему здравоохранения, в целом, к процессу, то, как это реализовано в конкурентном медицинском учреждении, а качество результата во многом определяют качественные характеристики врача. Например, А. Кудрявцев, а также Е. Рожкова делают вполне обоснованный акцент на разделении факторов, влияющих на оценку услуг (а данном случае, определенного медицинского учреждения) на субъективные, которые зависят от вовлекаемого персонала и его коммуникаций с потребителями (пациентами) в части информационной поддержки, реакции на жалобы и т.д. и объективные, касающиеся стандартизации, нормирования, доступности, нормативного регулирования [2, 6].

Данные факторы также могут быть разделены на относящиеся в системе и учреждению, в целом, и те, которые характеризуются работой специалистов медицинского учреждения. Большое значение имеет развитие явления цифровизации в здравоохранении, поскольку это влияет на рост охвата и постоянство связи с пациентами [4].

Поясним, что, по нашему мнению, наиболее значимым является общий контекст формирования отношения потребителей к качеству медицинской помощи, а он, складывается из личного опыта по-

требителей, их взаимодействия с определенными специалистами и, следовательно, их отношения к профессии врача, а также доверия к ней, на основе чего, с учетом клиентского опыта, выстраивается оценка работы системы.

Результаты

Отметим, что, например, по регионам России оценка качества медицинских услуг, функционирования системы здравоохранения, валидации комплекса проблем, существенно варьируются. Например, по экспертным оценкам в большей степени не довольны медицинскими услугами жители Дальневосточного сибирского округа и Южного феде-

рального округа. Также в большей степени недовольство высказывают жители малых городов [3].

Подчеркнем, что для выявления реальной ситуации, характеризующей степень удовлетворенности населения качеством медицинских услуг, следует отталкиваться от аналитических данных, демонстрирующих ситуацию с выбором отечественных потребителей.

Следовательно, применительно к оценке качества медицинских услуг в России в сложившейся ситуации целесообразно, в первую очередь, оценивать доверие населения такой профессии, как врач (рис. 2).

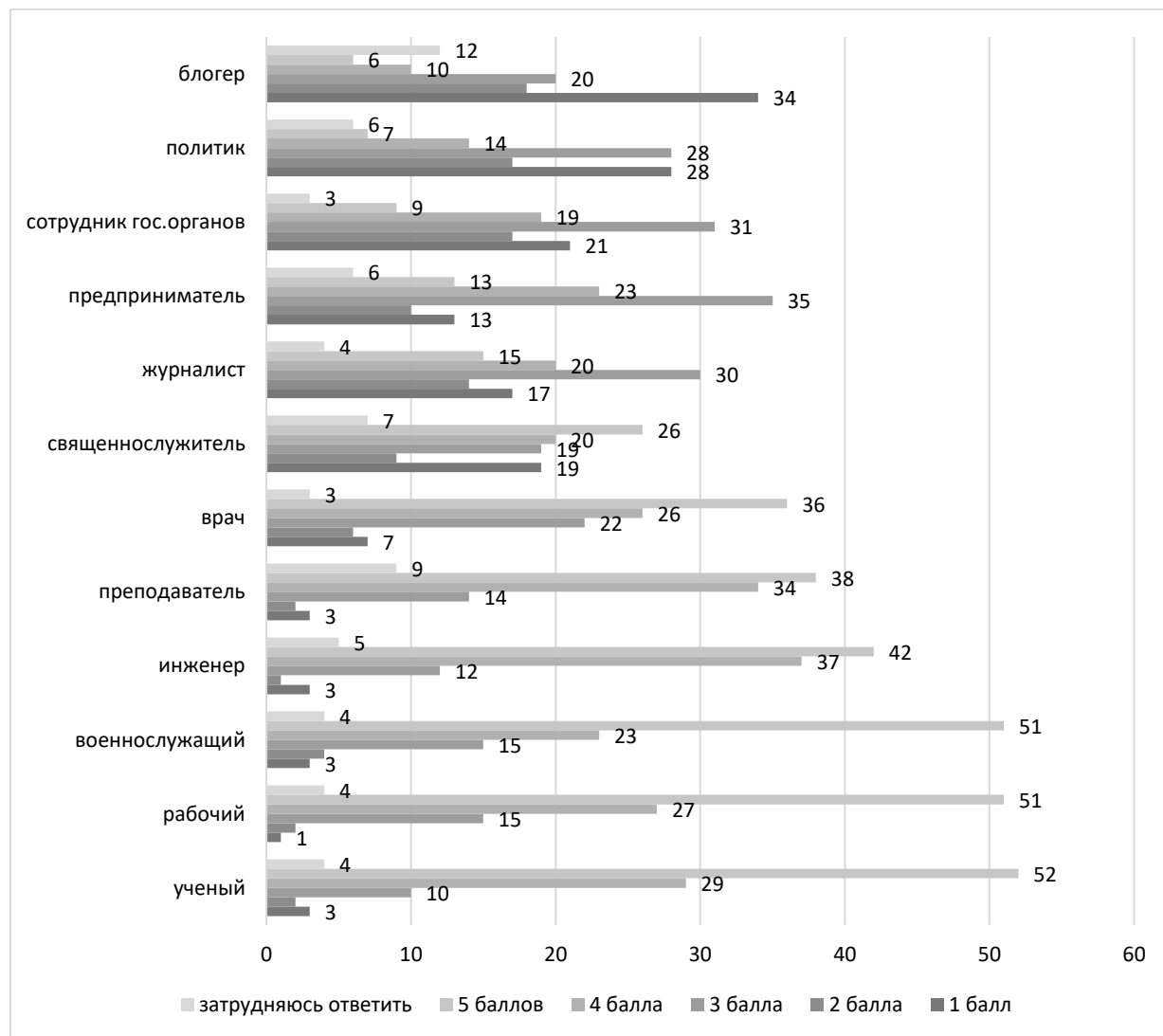


Рисунок 2 – Оценка гражданами степени доверия представителям разных профессий (в баллах от 1 до 5, где 1 выражает полное недоверие, а 5, напротив, полное доверие), % [5]

Согласно полученным результатам, можно отметить, что граждане выражают доверие и полное доверие врачам в меньшей степени, чем, например, уче-

ным, военнослужащим и инженерам. В данной связи целесообразно было проанализировать менялось ли указанное отношение в динамике (рис. 3).

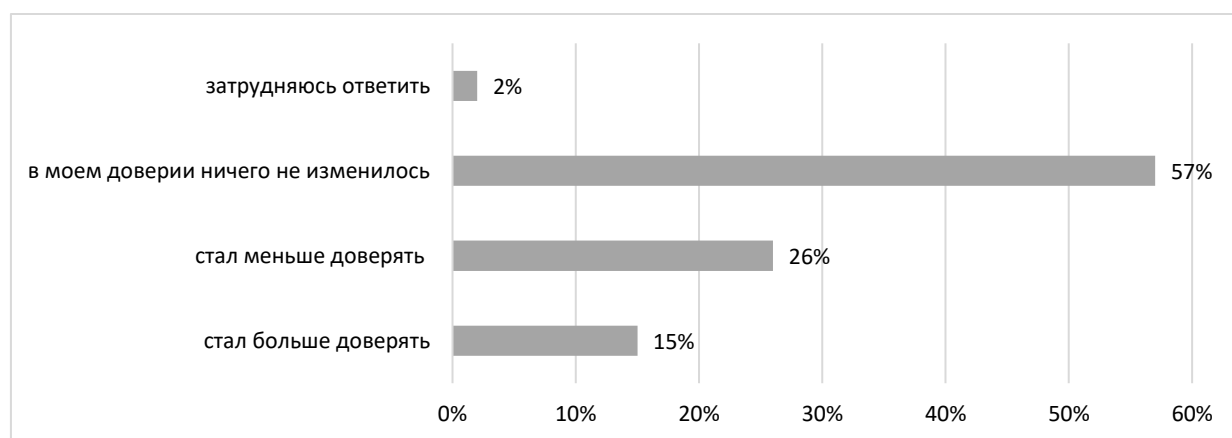


Рисунок 3 – Дифференциация ответов потребителей относительно изменения их доверия врачам за год, % [5]

Большинство (57 %) респондентов отметили, что никакого изменения в доверии не произошло, а 15 % сказали, что оно даже выросло. Вместе с тем, 26 % отметили его снижение.

В отношении уточнения причин снижения доверия к врачам за последний год у 26 % опрошенных можно привести следующие ответы (рис. 4).

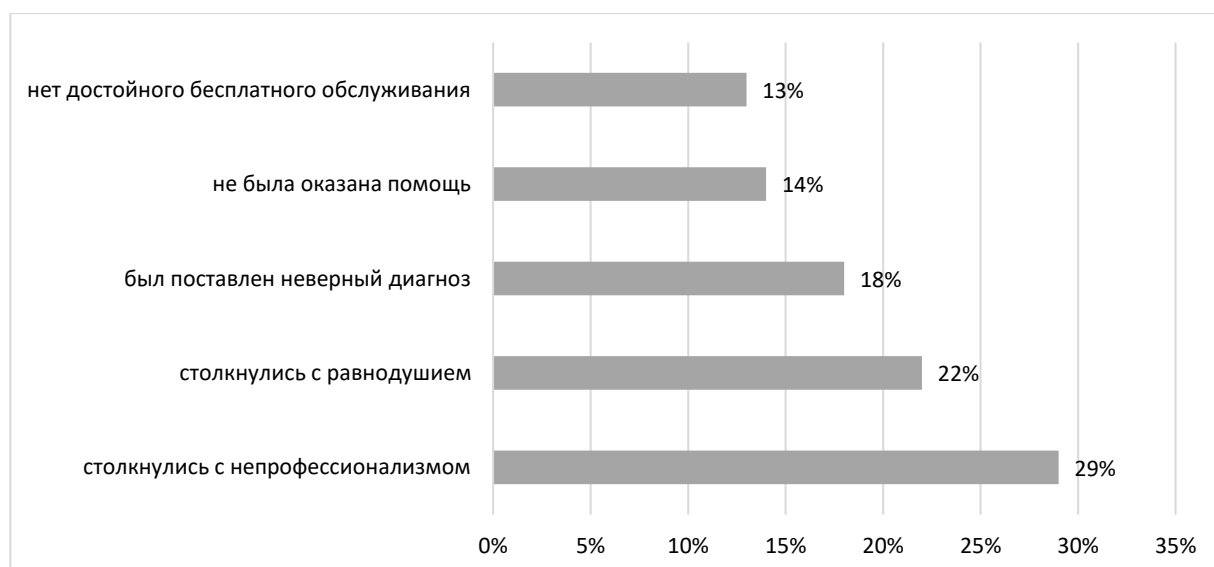


Рисунок 4 – Долевое распределение причин снижения доверия врачам, % [5]

Можно заключить, что доверие у потребителей (пациентов) к врачам снижалось ввиду получения негативного клиентского опыта. В связи с этим целесообразно также привести данные другого масштабного исследования, проведенного Левада-Центром, которое позволяет

уточнить причины такого отношения к специалистам и, соответственно, качеству оказания помощи, в рамках которого уточнялась степень согласия / несогласия с утверждением о недостаточном профессиональном уровне подготовки врачей (рис. 5).

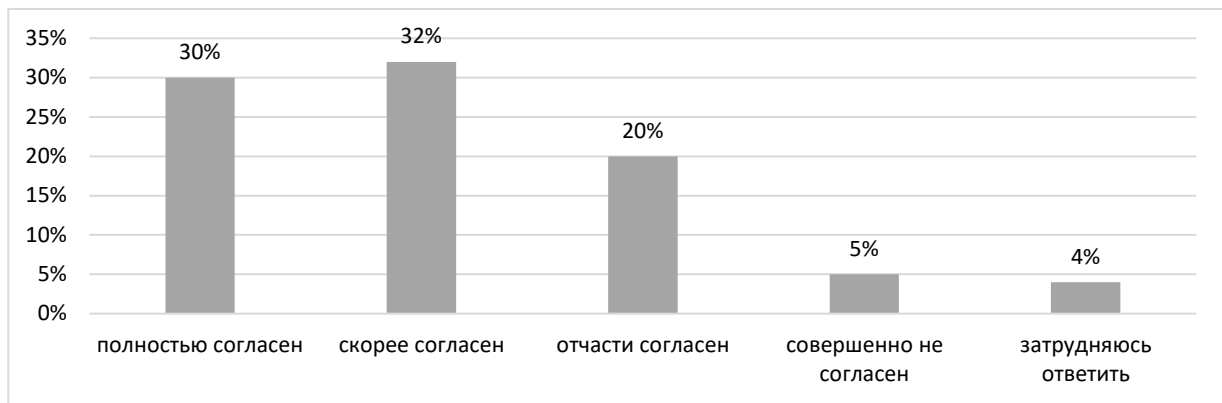


Рисунок 5 – Распределение мнений опрошенных о степени их согласия / несогласия с утверждением о недостаточном уровне профессиональной подготовки врачей, % [1]

Получается, что в той или иной степени согласны с приведенным утверждением 82 % респондентов, а полностью согласны 30 %, что демонстрирует проблему, причины которой необходимо идентифицировать и постараться устранить в рамках комплексных усилий и конкретных действий в части организа-

ции работы медицинского персонала определенной медицинской организации. На этом фоне интересными представляются результаты исследования другой организации – РОМИР в отношении удовлетворения россиян качеством медицинских услуг в 2022 г., а также оценкой состояния собственного здоровья [7].

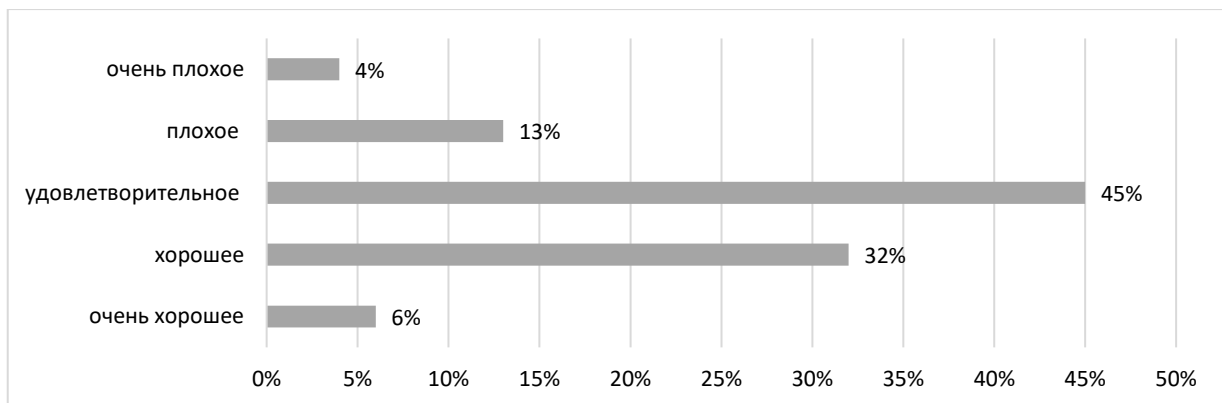


Рисунок 6 – Мнения россиян относительно удовлетворенности системой здравоохранения согласно исследовательским данным РОМИР, % [7]

Представленные данные можно интерпретировать, отнеся к положительно оценившим систему здравоохранения граждан, которые назвали ее состояние очень хорошим, хорошим и удовлетворительным, то есть 83 %. Однако, из 83 % оценивают ее именно положительно 38 %, а остальные подчеркивают удовлетворительное состояние, что свидетельствует о пограничном значении в восприятии качества функционирования системы.

Вместе с тем, состояние собственного здоровья 72% опрошенных оценивают, как хорошее и удовлетворительное, что, в некоторой степени, снижает запрос со стороны потребителей к качеству системы здравоохранения, поскольку опрошенные, по их мнению, не испытывают значительных проблем со здоровьем в настоящий момент. Кроме того, большинство потребителей оценивает положительно изменения, связанные с цифровизацией в медицине.

Вместе с тем, есть те, кто в спектре наличествующих проблем прямо выделяют сложности, связанные с длительным ожиданием, отсутствие возможности получить все необходимые услуги в одном месте, отсутствием нужного специалиста, малым временем приема, неправильной постановкой диагноза и т.д. [5], что, несмотря на ряд положительных оценок, подчеркивает наличие сложностей, как в организации работы системы, медицинского учреждения, так и компетенциях определенных специалистов.

Выводы

Приведенные данные, на наш взгляд, можно интерпретировать следующим образом. В настоящее время функционированию системы здравоохранения и, соответственно, качеству оказания медицинских услуг уделяется большое внимание, включая вопросы продолжающейся цифровизации отрасли.

Население в позитивном аспекте оценивает саму систему здравоохранения, а также свое состояние здоровья. Вместе с тем, отношение в обществе к профессии врача не однозначное, так ряд потребителей доверяют представителям данной профессии, в меньшей степени, чем другим. Также считают, что профессиональные характеристики специалистов в отрасли не отвечают существующим запросам. Свою оценку они подтверждают наличием личного негативного опыта взаимодействия в процессе получения медицинской услуги. Спектр высказываемых причин негативного опыта потребителей связан, как с организацией работы системы / медицинского учреждения, так и с профессиональными характеристиками и организацией трудовой деятельности конкретных специалистов.

Считаем, что определение общего контекста отношения потребителей к качеству оказываемых медицинских услуг (на основе оценки их доверия специалистам и удовлетворенности отраслью) может способствовать сформулированную общих направления для совершенствования работы медицинских органи-

заций, связанных с организацией работы самого учреждения, а также мотивации сотрудников и работы с обращениями неудовлетворенных потребителей, для нивелирования фактора негативного клиентского опыта.

Библиографический список

1. Доверие системе здравоохранения [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.levada.ru/2022/02/16/doverie-sisteme-zdravoohraneniya/?ysclid=ls1j2da2vi797403051> (дата обращения: 25.01.2024).
2. Кудрявцев, А. А. Менеджмент в здравоохранении: медико-экономические стандарты и методы их анализа. – СПб. : Изд-во СПбГУ, 2004.
3. Показатели доступности и качества медицинской помощи, обеспечивающие удовлетворенность населения медицинской помощью в различных странах мира. Экспертный обзор / Е. И. Аксенова, О. В. Бессчетнова – М., 2021. – С. 8.
4. Пржедецкая, Н. В., Борзенко, К. В. Цифровая медицина как механизм повышения качества жизни в России // Вестник РГЭУ (РИНХ). – 2020. – № 2 (70). – С. 75-79.
5. Родин, К. Доверие система здравоохранения [Электронный ресурс]. – URL: <https://wciom.ru/presentation/presentation/doverie-sisteme-zdravookhraneniya> (дата обращения: 23.01.2024).
6. Рожкова, Е. В. Качество медицинской услуги и его оценка // Социальные аспекты здоровья населения. – 2012. – № 1.
7. Удовлетворенность медициной среди россиян выросла в два раза [Электронный ресурс]. – URL: <https://romir.ru/studies/romir-udovletvorennost-medicinoy-sredi-rossiyan-vyroslo-v-dva-raza> (дата обращения: 26.01.2024).
8. Указ о национальных целях развития России до 2030 г. [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.kremlin.ru/events/president/news/63728> (дата обращения: 26.01.2024).

9. *Donabedian, A.* The criteria and standards of quality. – Michigan: Health Administration Press, 1982. – 504 p.

10. Healthiest countries 2021. [Электронный ресурс]. – URL: <https://worldpopulationreview.com/country-rankings/healthiest-countries> (дата обращения: 24.01.2024).

11. Percentage of respondents worldwide who were satisfied with their country's national health system as of 2019, country [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.statista.com/statistics/1109036/satisfaction-health-system-worldwide-bycountry/#statisticContaine> (дата обращения: 24.01.2024).

Bibliographic list

1. Trust in healthcare system [Electronic resource]. – URL: <https://www.levada.ru/2022/02/16/doverie-sisteme-zdravookhraneniya/?ysclid=ls1j2da2vi797403051> (date of access: 25.01.2024).

2. *Kudryavtsev, A. A.* Management in healthcare: Medical and economic standards and methods of their analysis. – SPb. : Publishing house of SPbU, 2004.

3. Indicators of accessibility and quality of medical care, ensuring the satisfaction of the population with medical care in various countries of the world. Expert review / E. I. Aksenova, O. V. Beschetnova. – M., 2021. – P. 8.

4. *Przhedetskaya, N. V., Borzenko, K. V.* Digital medicine as mechanism for improv-

ing the quality of life in Russia // Bulletin of RSUE (RINH). – 2020. – № 2 (70). – P. 75-79.

5. *Rodin, K.* Trust healthcare system [Electronic resource]. – URL: <https://wciom.ru/presentation/prezentacii/doverie-sisteme-zdravookhraneniya> (date of access: 23.01.2024).

6. *Rozhkova, E. V.* Quality of medical services and its assessment // Social aspects of public health. – 2012. – № 1.

7. Satisfaction with medicine among Russians has doubled [Electronic resource]. – URL: <https://romir.ru/studies/romir-udovletvorennost-medicinoy-sredi-rossiyan-vyroslo-v-dva-raza> (date of access: 26.01.2024).

8. Decree on national development goals of Russia until 2030 [Electronic resource]. – URL: <http://www.kremlin.ru/events/president/news/63728> (date of access: 26.01.2024).

9. *Donabedian, A.* The criteria and standards of quality. – Michigan: Health Administration Press, 1982. – 504 p.

10. Healthiest countries 2021 [Electronic resource]. – URL: <https://worldpopulationreview.com/country-rankings/healthiest-countries> (date of access: 24.01.2024).

11. Percentage of respondents worldwide who were satisfied with their country's national health system as of 2019, country [Electronic resource]. – URL: <https://www.statista.com/statistics/1109036/satisfaction-health-system-worldwide-bycountry/#statisticContaine> (date of access: 24.01.2024)

DOI 10.54220/v.rsue.1991-0533.2024.1.85.012

С. В. Салита, Т. А. Черныш

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ МОДЕЛЬ МЕТОДИКИ КОНТРОЛЯ ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ РЕГИОНА

Аннотация

В статье раскрыта роль цифровизации, сущность которой заключается в создании комфортных условий для жизнедеятельности социума региона. Акцентируется внимание на том, что цифровизация различных сфер жизни человека привела к необходимости внедрения более прогрессивных подходов в государственном управлении, соответствующих общим тенденциям развития информационного общества. Поэтому для обеспечения