
КАЧЕСТВО МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ И ДОСТУПНОСТЬ ЦИФРОВЫХ ФОРМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПАЦИЕНТАМИ В ОЦЕНКАХ ЖИТЕЛЕЙ РЕГИОНОВ, ПОСТРАДАВШИХ ОТ АВАРИИ НА ЧАЭС

О.Н. Ображей

ГНУ «Институт социологии НАН Беларуси»,
Ул. Сурганова, д.1, корп.2, 220072, г. Минск, Беларусь
oobrazhey@mail.ru

***Аннотация** Обеспечение качества и доступности медицинской помощи является актуальной проблемой отечественного здравоохранения. В статье проведен анализ оценок качества и доступности медицинской помощи в целом, а также степени внедрения новых цифровых форм взаимодействия с пациентами на территориях, пострадавших от аварии на ЧАЭС.*

***Ключевые слова:** качество медицинской помощи; доступность медицинской помощи; социологический мониторинг, цифровая трансформация медицины.*

В соответствии с Целями Всемирной организации здравоохранения в области устойчивого развития одним из ключевых компонентов всеобщего охвата услугами здравоохранения является качество и доступность медицинских услуг [1]. Под *качеством медицинской помощи* понимается совокупность характеристик медицинской помощи, отражающих ее способность удовлетворять потребности пациентов, своевременность оказания медицинской помощи, степень ее соответствия клиническим протоколам и иным нормативным правовым актам в области здравоохранения, а также степень достижения запланированного результата оказания медицинской помощи [2]. *Доступность медицинской помощи* – это реальная возможность получения населением необходимой медицинской помощи вне зависимости от социального статуса, уровня благосостояния и места проживания [3].

В рамках Государственной программы по преодолению последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС на 2021-2025 гг. осуществляется социологический мониторинг³ качества и доступности медицинских услуг для населения, живущего на территориях, пострадавших от ЧАЭС. Опрос проводится среди жителей территорий Брестской, Гомельской и Могилевской областей, пострадавших от ЧАЭС. Следует отметить, что

³ НИР «Провести мониторинг общественного мнения о проблемах и перспективах социально-экономического развития, пострадавших от аварии на ЧАЭС территорий» (объём выборки 2021-2022 гг. – 2400 респондентов, 2023 г. – 1400 респондентов)

условия жизни жителей на данных территориях значительно отличаются от условий жизни в других регионах страны, соответственно необходим более тщательный контроль за условиями проживания на данных территориях.

Проведение социологического мониторинга является одним из методов социологической диагностики, обеспечивающий постоянное получение актуальной социологической информации о состоянии качества и доступности медицинской помощи.

Жителям исследуемых регионов ежегодно (с 2021 по 2023 год) предлагается оценить качество и доступность медицинских услуг по месту их жительства по 10 бальной шкале (где 1 – совершенно не удовлетворен, 10 – полностью удовлетворен). Значительная часть опрошенных в 2023 году (73,5%) достаточно высоко оценивают доступность медицинской помощи (выше 5 баллов). По сравнению с 2021 годом наблюдается рост (на 11,5 п.п.) уровня удовлетворенности доступностью медицинских услуг. В 2021 году данный показатель составлял 62,0%.

Если говорить о качестве медицинских услуг, то его жители оценивают чуть ниже. Доля респондентов, оценивающих качество медицинских услуг выше 5 баллов, составляет 68,8%. По сравнению с 2021 годом значение данного показателя выросло на 10,4 п.п. В 2021 году данный показатель составлял 58,4%.

Доступность медицинских услуг по месту жительства выше всего оценивают жители Гомельской области, ниже – жители Брестской. Наиболее высокая оценка качества медицинских услуг выявлена в Могилевской области. Ниже всех оценивают качество медицинских услуг жители Гомельской области. Наиболее низкий уровень удовлетворенности доступностью и качеством медицинских услуг зафиксирован в средних городах и сельских населенных пунктах.

На протяжении исследовательского периода спектр проблем, с которыми населению приходится сталкиваться при получении медицинской помощи в данных регионах, практически не меняется. Сохраняет свою актуальность наличие очередей при обращении в медицинское учреждение. Исследования мировых экспертов показывают, что 92,0% медицинских учреждений удаётся добиться повышения качества и доступности медицинской помощи благодаря цифровой трансформации

[4]. Процесс цифровизации, протекающий сегодня и в Беларуси, затронул все сферы общества, в том числе и медицину. Трансформация сферы медицины предполагает развитие и внедрение цифровых технологий, цифровых форм взаимодействия с пациентами, использующих принципы пациент-ориентированного здравоохранения, помогающие оптимизировать рабочие процессы, усовершенствовать инфраструктуру здравоохранения, повысить доступность медицинской помощи. На современном этапе развития общества одним из аспектов качества медицинской помощи является уровень внедрения современных цифровых технологий в лечебные учреждения. В обиходе пациентов появились различные цифровые сервисы (онлайн-консультирование врачей, гаджеты для поддержки здоровья и др.). Получение медицинских услуг становится процессом удобным и современным. На сегодняшний день одной из цифровых форм взаимодействия с пациентами, способной решить проблему очередей и оказать позитивное влияние на качество получаемых услуг, характеризующаяся удобством и комфортом, является онлайн-запись в медицинское учреждение.

Анализ доступности для жителей пострадавших территорий показал, что лидирующим регионом по внедрению в медицинские учреждения данной формы взаимодействия с пациентами является Гомельская область (см. таблицу 1). Именно в данном регионе выше доля респондентов, удовлетворенных и скорее удовлетворенных доступностью электронной записи к врачу (57,8%). В меньшей степени данная форма распространена в Могилевской области (30,4%). Следует обратить внимание на достаточно большое число затруднившихся с оценкой доступности для населения электронной записи к врачу. Данный факт может свидетельствовать как об отсутствии такой возможности по месту жительства, так и о низком уровне информированности населения о данной форме взаимодействия с медицинским учреждением, отсутствием/недостаточным уровнем цифровых навыков.

Таблица 1. Распределение ответов на вопрос «Удовлетворены ли Вы следующими сторонами медицинского обслуживания в Вашем населенном пункте (районе) - наличием электронной записи на прием?», региональный аспект, 2023 г.

	Брестская область	Гомельская область	Могилевская область
Да + скорее да	34,1	57,8	30,4

Нет + скорее нет	30,3	17,6	28,2
Затрудняюсь ответить	35,6	24,6	41,4
Всего	100,0	100,0	100,0

Чем меньше населённый пункт, тем ниже уровень удовлетворённости доступностью электронной записи (см. таблицу 2). Так, удовлетворены доступностью электронной записи в медицинское учреждение по месту жительства/зоны обслуживания около 60% опрошенных средних городов. В малых городах число удовлетворенных становится меньше (49,2%), а в сельской местности их уже 19,2%. Возможно это связано не только с развитием цифровой инфраструктуры в сельских населенных пунктах, но и с возрастом респондентов. Как правило, сельская местность в большей степени представлена жителями старшего возраста, имеющими сравнительно низкий уровень цифровой грамотности и навыков использования цифровых технологий.

Таблица 2. Распределение ответов на вопрос «Удовлетворены ли Вы следующими сторонами медицинского обслуживания в Вашем населенном пункте (районе) - наличием электронной записи на прием?», зональный аспект, 2023 г.

	Средние города	Малые города	Село
Да + скорее да	59,5	49,2	19,2
Нет + скорее нет	20,8	22,5	25,5
Затрудняюсь ответить	19,7	28,3	55,3
Всего	100,0	100,0	100,0

Согласно данным исследования на территориях, пострадавших от ЧАЭС, не теряют своей актуальности меры по повышению доступности и качества медицинской помощи населению. В связи с этим, требуется разработка комплекса адресных мер по повышению доступности и качества медицинской помощи с учетом потребностей и ожиданий населения, проживающего на определенных территориях и в определенных регионах; внедрение современных информационных форм взаимодействия населения с медицинскими работниками во все медицинские учреждения; повышение уровня цифровой грамотности населения, проживающего на данных территориях.

Библиографические ссылки

1. Качественные услуги здравоохранения [электронный ресурс]. – режим доступа: <https://www.who.int/ru/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>. – дата доступа: 22.09.2023.
2. О здравоохранении. Закон республики беларусь от 18 июня 1993 г. № 2435-xii [электронный ресурс]. – режим доступа: <https://etalonline.by/document/?regnum=v1930243>. – дата доступа: 23.09.2023.
3. Шарабчиев, ю.т., дудина, т. В. *Доступность и качество медицинской помощи: слагаемые успеха* [электронный ресурс]. – режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/dostupnost-i-kachestvo-meditsinskoy-pomoschi-slagayemye-uspeha>. – дата доступа: 22.09.2023.
4. Цифровая медицина 2022: как технологии меняют здравоохранение в россии и мире [электронный ресурс]. – режим доступа: <https://www.finkont.ru/blog/tsifrovaya-meditsina-2022-kak-tekhnologii-menyayut-zdravookhranenie-v-rossii-i-mire/> – дата доступа: 22.09.2023.

ЦИФРОВОЕ НАСИЛИЕ СРЕДИ МОЛОДЁЖИ: ФАКТОРЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И МЕРЫ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ

А.А. Орлович

Белорусский государственный университет, г. Минск;

taya.or@mail.ru

*Научный руководитель – Филинская Лариса Владимировна, доцент
кафедры социологии, кандидат социологических наук*

В публикации раскрывается понятие цифровое насилие, анализируется негативное влияние социальных интернет-сетей на молодёжь. Приводятся преимущества использования метода неоконченных предложений в социологических исследованиях. Выделяются аспекты, объясняющие значимость изучения темы кибербуллинга.

Ключевые слова: интернет-сети; молодёжь; неоконченные предложения; кибербуллинг; цифровое насилие; влияние.

Социальные интернет-коммуникации за последние десятилетие стали неотъемлемой частью жизни индивида и процесса социализации. В повседневности виртуальный мир служит не только средством коммуникации, но и одним из новых социальных институтов. В то время как традиционные институты направлены на создание единой культуры в обществе, достижение стабильности в ходе развития общества, регуляцию социальных процессов, то интернет, как новый социальный институт, такие функции не выполняет и даже может разрушить уже существующие устои и ценностные ориентации в обществе. Социальные интернет-сети способствуют появлению цифрового насилия, то есть одна из форм