



НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ ОРГАНИЗАЦИИ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И МЕДИЦИНСКОГО МЕНЕДЖМЕНТА
ДЕПАРТАМЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

СОЦИОГУМАНИТАРНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ



НИИОЗММ:
МЫ РОЖДАЕМ СМЫСЛЫ.
СОЗДАЕМ ТОЧКИ РОСТА.
ФОРМИРУЕМ ТРЕНДЫ.
СТРОИМ БУДУЩЕЕ.
СОВЕРШЕНСТВУЕМ НАСТОЯЩЕЕ.
ДВИГАЕМ НАУКУ ВПЕРЕД!

ОГЛАВЛЕНИЕ

Социогуманитарные исследования в московском здравоохранении _____	6
О Центре _____	8
Основные достижения Центра _____	10
Целевые аудитории Центра и его основные партнеры _____	12
Признание экспертизы Центра: награды и благодарности _____	14
Публикации в СМИ и выступления на ведущих площадках _____	16
Проекты Центра для специалистов _____	18
Лояльность и психологический климат _____	21
Имидж отрасли и специалиста _____	22
Образовательные технологии для медицинских специалистов _____	25
Проекты Центра для населения _____	26
Создание и апробация коммуникативных программ и цифровых продуктов _____	29
Анализ обратной связи от целевых аудиторий _____	30

Основные направления деятельности Центра _____	33
Исследовательская деятельность _____	34
Научная деятельность _____	37
Просветительская деятельность _____	38
Создание цифровых продуктов _____	42
Основные проекты Центра _____	45
Образ медицинских служб в соцмедиа: психиатрия и психические заболевания _____	46
Образы медицинских профессий _____	49
Изменение образа профессии: кейс «сестринского дела» _____	50
Исследования лояльности персонала и пациентов _____	52
Взаимосвязь лояльности и статистики: кейс многопрофильного стационара _____	54
Продвижение практик здорового образа жизни среди различных групп _____	57

Законы формирования удовлетворенности _____	58
Разработка мониторингов удовлетворенности: кейс реабилитации _____	60
Психопрофилирование и нейросети в управлении удовлетворенностью _____	62
Разработка инфокампаний: кейс благотворительных организаций в области онкологии _____	64
Работа с брендом организации или проекта _____	66
Активное и счастливое долголетие _____	69
Анализ поведенческих и культурных факторов (АПКФ) в интересах здоровья _____	70
Международное сотрудничество в рамках подхода АПКФ: проект при поддержке ВОЗ _____	73
Эпидемиологические исследования: кейс STEPS _____	74
Контакты для связи _____	76

СОЦИОГУМАНИТАРНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ В МОСКОВСКОМ ЗДРАВООХРАНЕНИИ

Социогуманитарные исследования играют важнейшую роль в формировании человекоцентричного здравоохранения.

Достижение этой цели невозможно без качественной работы с обратной связью всех участников этого процесса: населения, медицинских работников и экспертов в области организации здравоохранения.

Формат работы включает как отдельные проекты (например, сопровождение в рамках реформирования служб), так и проведение мониторингов на постоянной основе.

В связи с этим критически важно обеспечить высочайший методологический уровень применения социогуманитарных подходов. Важнейшим центром компетенций в данной области является Центр цифровой социологии и социогуманитарных технологий в здравоохранении НИИ организации здравоохранения и медицинского менеджмента.



О ЦЕНТРЕ



Центр цифровой социологии и социогуманитарных технологий, созданный в структуре НИИ организации здравоохранения и медицинского менеджмента, – ведущая экспертная организация в области методологической экспертизы по социогуманитарным исследованиям в здравоохранении. В основу его решений заложена сервисная человекоцентричная модель. Такой подход позволяет выстроить механизмы коммуникации с целевыми группами в максимально понятной и удобной форме.

Для решения поставленных задач специалисты Центра используют передовой доказательный инструментарий и собственные авторские подходы, поддерживают научные связи на федеральном и международном уровне.

Проводим

>20

крупных исследований ежегодно

Опрашиваем

>8000

респондентов ежегодно

Анализируем

>800 тыс.

сообщений в социальных медиа ежегодно

Проводим

>16 тыс.

социологических наблюдений ежегодно

ОСНОВНЫЕ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕНТРА

- Сотрудничество со Всемирной организацией здравоохранения (ВОЗ) в виде совместных проектов (проведение в 2020–2021 гг. исследования «Мониторинг информированности, восприятия рисков, моделей профилактического поведения и уровня доверия населения Москвы для поддержки мер реагирования на вспышку пандемии COVID-19») и обмена экспертизой.
- Инициация и ежегодная организация международного экспертного форума «Социология здоровья» (2019 – настоящее время).
- Победа сотрудников в российском этапе престижного международного конкурса ESMOAR Research got talent в 2021 и 2022 гг.
- Разработка уникальных цифровых продуктов, среди которых интерактивное решение для определения референтных значений лояльности и различные ИИ-консультанты.
- Подготовка и публикация в открытом доступе более 150 научных статей и аналитических отчетов.



ЦЕЛЕВЫЕ АУДИТОРИИ ЦЕНТРА И ЕГО ОСНОВНЫЕ ПАРТНЕРЫ



Основная деятельность Центра направлена на:

- управленцев в области здравоохранения, для которых проводятся исследования и предлагаются прикладные рекомендации по запросам;
- управленцев и специалистов смежных специальностей в рамках межсекторального взаимодействия, в том числе с подразделениями социальных служб и организаций некоммерческого сектора;
- медицинских работников в рамках выстраивания рабочих процессов в медицинских организациях и службах, проведения отраслевой экспертизы, необходимой для проектов;
- различные группы населения, включая уязвимые, с целью выявления их запросов, установок и реакций на принимаемые решения в сфере здравоохранения.

Сотрудничество является неотъемлемой частью функционирования и развития Центра. Ежегодно специалисты Центра проводят совместные проекты и делятся своей экспертизой с крупнейшими организациями в сфере здравоохранения и других отраслях:

- **на международном уровне:** ВОЗ, Международная социологическая ассоциация (ISA);
- **на федеральном уровне:** Росатом, Минздрав России, Российский союз молодых ученых (РосМУ);
- **на уровне Москвы:** Правительство Москвы, Департамент здравоохранения города Москвы, ведущие больницы и поликлиники столицы;
- **частные и некоммерческие организации:** Brand Analytics, МТС-Линк, фонд «Не напрасно», фонд «Ясное утро», благотворительный фонд Константина Хабенского и др.

ПРИЗНАНИЕ ЭКСПЕРТИЗЫ ЦЕНТРА: НАГРАДЫ И БЛАГОДАРНОСТИ



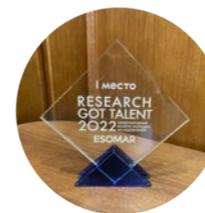
Финал российского этапа международного конкурса ESOMAR «Research got talent», I место (2021). Команда проекта от института: Богдан И. В. (тимлид), Дренева А. А., Праведников А. В., Чистякова Д. П.



«Лучший кейс года по аналитике социальных медиа», премия компании Brand Analytics, I место (2021). Команда проекта от института: Богдан И. В. (тимлид), Дренева А. А., Праведников А. В., Чистякова Д. П.



Победитель в номинации «Научно-практическая монография» XVIII Всероссийского конкурса молодых ученых им. Н. И. Кареева, организаторы: социологический факультет и Высшая школа современных социальных наук МГУ (2022). Призер от лица авторского коллектива как его руководитель: Богдан И. В. Авторский коллектив монографии: Богдан И. В., Дренева А. А., Праведников А. В., Чистякова Д. П.



Финал российского этапа международного конкурса ESOMAR «Research got talent», I место (2022). Команда проекта от института: Богдан И. В., Чистякова Д. П.



Благодарность директора службы помощи онкологическим больным и их близким «Ясное утро» (2022). Благодарность получил от лица коллектива Центра Богдан И. В.



Благодарность Департамента здравоохранения Москвы за многолетний добросовестный труд в системе московского городского здравоохранения (2023). Благодарность получили сотрудники Центра Богдан И. В., Чистякова Д. П.



Благодарность руководителя Департамента здравоохранения города Москвы за вклад в организацию и обеспечение первого международного форума «Социология здоровья» (2019). Благодарность получили сотрудники Центра Богдан И. В., Гурылина М. В., Чистякова Д. П.

ПУБЛИКАЦИИ В СМИ И ВЫСТУПЛЕНИЯ НА ВЕДУЩИХ ПЛОЩАДКАХ



О нас пишут:

- «Российская газета»;
- «Коммерсант»;
- «Вести»;
- ТАСС;
- РЕГNUM;
- «Медицинский вестник» и др.



Наши эксперты выступают на крупных отечественных и международных мероприятиях, организованных:

ISA (Международная социологическая ассоциация),
EUPHA (Европейская ассоциация общественного здоровья), РАН,
МГУ им. М. В. Ломоносова,
ВШЭ, Сеченовский университет,
ВЦИОМ, РОС, РОП и др.



ПРОЕКТЫ ЦЕНТРА ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ

В интересах специалистов системы здравоохранения Центром реализуются комплексные проекты, посвященные различным аспектам их деятельности.

Среди ключевых тематик в данной области:

- исследования психологического климата на рабочем месте и эмоционального выгорания, которые отражаются в том числе в показателях лояльности к организации;
- управление восприятием медицинских профессий и отраслей медицины (психиатрия, онкология и т. д.). Эти законы важно учитывать при коммуникации специалистов с населением;
- участие в тестировании образовательных технологий и просвещении специалистов.



ЛОЯЛЬНОСТЬ И ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КЛИМАТ

Специалисты Центра проводят оценку лояльности сотрудников медицинских организаций как на уровне отдельных организаций, так и в масштабе города и страны.

Тематика лояльности также взаимосвязана с вопросами формирования психологического климата в рабочем коллективе. Исследования показывают, что хороший психологический климат в подразделении – основа лояльности медицинских работников к своему месту работы и, как следствие, важнейший фактор, определяющий ее качество.

Ряд исследований Центра посвящен изучению проблематики эмоционального выгорания врачей различных специальностей и обуславливающим ее факторам. Доказана взаимосвязь эмоционального выгорания и желания сменить профессию (и фактической ее смены).

Результаты исследований позволяют понять логику управления эмоциональным состоянием персонала, его лояльностью и разрабатывать эффективные прикладные рекомендации на различных уровнях управления.



ИМИДЖ ОТРАСЛИ И СПЕЦИАЛИСТА

На то, какое впечатление производит отдельный специалист, в значительной степени влияет его профессия и сфера деятельности. В связи с этим формирование имиджа медицинского работника и его публичного образа невозможно без учета закономерностей восприятия системы здравоохранения в целом.

Центр является ведущей экспертной организацией в области изучения образов отдельных профессий и служб системы здравоохранения. В исследованиях, проведенных сотрудниками Центра, изучено восприятие врачей, медсестер, акушерок, фельдшеров, младшего медицинского персонала как в информационном поле, так и в сознании населения.

Отдельный предмет изучения – образы психиатрической, онкологической, патологоанатомической и других служб. В массовом сознании они обладают «стигмой», предварительным негативным отношением, зачастую обусловленным не личным опытом, а различными стереотипами, закрепленными в художественных произведениях.

Медицинский работник должен знать основные стереотипы о своей профессии и сфере деятельности, уметь правильно на них реагировать. Исследования Центра могут помочь ему в этом. В частности, при участии сотрудников Центра были выпущены первые методические рекомендации по ведению социальных сетей медицинскими работниками.

Исследования, проведенные в данной сфере, дают профессионалам ценную информацию, которую впоследствии они могут использовать в работе по улучшению образа служб и профессий.



ЗНАЯ ТЕКУЩЕЕ ПОЛОЖЕНИЕ ДЕЛ И ПРОБЛЕМНЫЕ МОМЕНТЫ, ЛЕГЧЕ ПЛАНИРОВАТЬ ИНТЕРВЕНЦИИ, А РЯД ПРИКЛАДНЫХ НЕЙРОСЕТЕВЫХ РЕШЕНИЙ ЦЕНТРА ПОЗВОЛЯЕТ **МОНИТОРИРОВАТЬ ИЗМЕНЕНИЯ В ИНФОПОЛЕ В РЕЖИМЕ ОНЛАЙН**

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ МЕДИЦИНСКИХ СПЕЦИАЛИСТОВ

Сотрудники Центра активно участвуют в просветительских мероприятиях, направленных на популяризацию социогуманитарного подхода среди сотрудников медицинских организаций и служб, как внешних, так и инициативных, в качестве экспертов на цифровой платформе «Московская медицина. Мероприятия» и в рамках очных образовательных программ.

Помимо методических материалов и публично доступных сайтов-инфосистем, а также публикаций в экспертных журналах, сотрудники Центра проводят целевые семинары для медиков. Ряд ключевых мероприятий Центра, таких как форум «Социология здоровья», ежегодно аккредитуется как официальное образовательное мероприятие в системе НМО.

Среди других направлений деятельности в данной сфере – участие в разработке образовательных программ для медицинских специалистов, подбор наиболее интересных слушателям тем, тестирование удобства и полезности раздаточных материалов, оценка эффекта от проведенных мероприятий.

ПРОЕКТЫ ЦЕНТРА ДЛЯ НАСЕЛЕНИЯ

В интересах пациентов и населения в целом в Центре осуществляется ряд комплексных проектов, направленных на сбор обратной связи от целевых групп и выработку прикладных рекомендаций на основе анализа.

В рамках работ Центра проводятся:

- тестирование коммуникативных программ и цифровых продуктов в целях улучшения их понятности и полезности для конечных потребителей;
- анализ потребностей и запросов населения к системе здравоохранения в целях разработки рекомендаций по улучшению текущих процессов в отрасли.



СОЗДАНИЕ И АПРОБАЦИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ ПРОГРАММ И ЦИФРОВЫХ ПРОДУКТОВ

Специалисты Центра на постоянной основе участвуют в разработке коммуникативных программ. Исследования в данной сфере позволяют создавать различные форматы подачи информации, понятные населению и удовлетворяющие его информационные запросы.

Как показывает неудачный опыт ряда коммуникационных программ в здравоохранении, качественное тестирование материалов перед их запуском является критичным.

Другое важное направление – СХ/UX-исследования цифровых информационных продуктов в области здравоохранения, таких как сайты медицинских организаций: их цветового оформления, удобства и функциональности, в том числе в целях агрегации «лучших практик» в данной области.

Один из важных продуктов Центра – рейтинг информационной работы среди медицинских организаций города Москвы.

АНАЛИЗ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ ЦЕЛЕВЫХ АУДИТОРИЙ

Обратная связь является неотъемлемой частью всех стандартов управления качеством в области здравоохранения. Потенциальный получатель медицинской помощи может указать на слабые стороны помощи и дефекты, которые не видны при других формах контроля.

В рамках анализа удовлетворенности и лояльности пациентов и населения в целом специалисты Центра регулярно анализируют запросы населения к системе здравоохранения, выделяют из них основные, определяют «зоны роста» и «лучшие практики» с позиции обратной связи. Анализ проводится в разрезе различных целевых групп и форм помощи.

Второе важное направление – сбор установок, связанных с предпочтениями по оказанию помощи, которые позволяют предсказать, какие организационные формы получают большую поддержку населения. В частности, проекты, посвященные специфике организации паллиативной помощи или практик медицинского туризма. В такого рода проектах крайне важным является культурно-специфический подход.



ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЦЕНТРА

Центр является многопрофильным подразделением, который во взаимодействии с другими подразделениями института ведет ряд направлений, среди них:

- исследовательская деятельность;
- научная деятельность;
- просветительская деятельность;
- создание цифровых продуктов.

ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Основная деятельность Центра связана с проведением социогуманитарных (преимущественно социологических) исследований.

В диапазон используемых при проведении исследований методов входят:

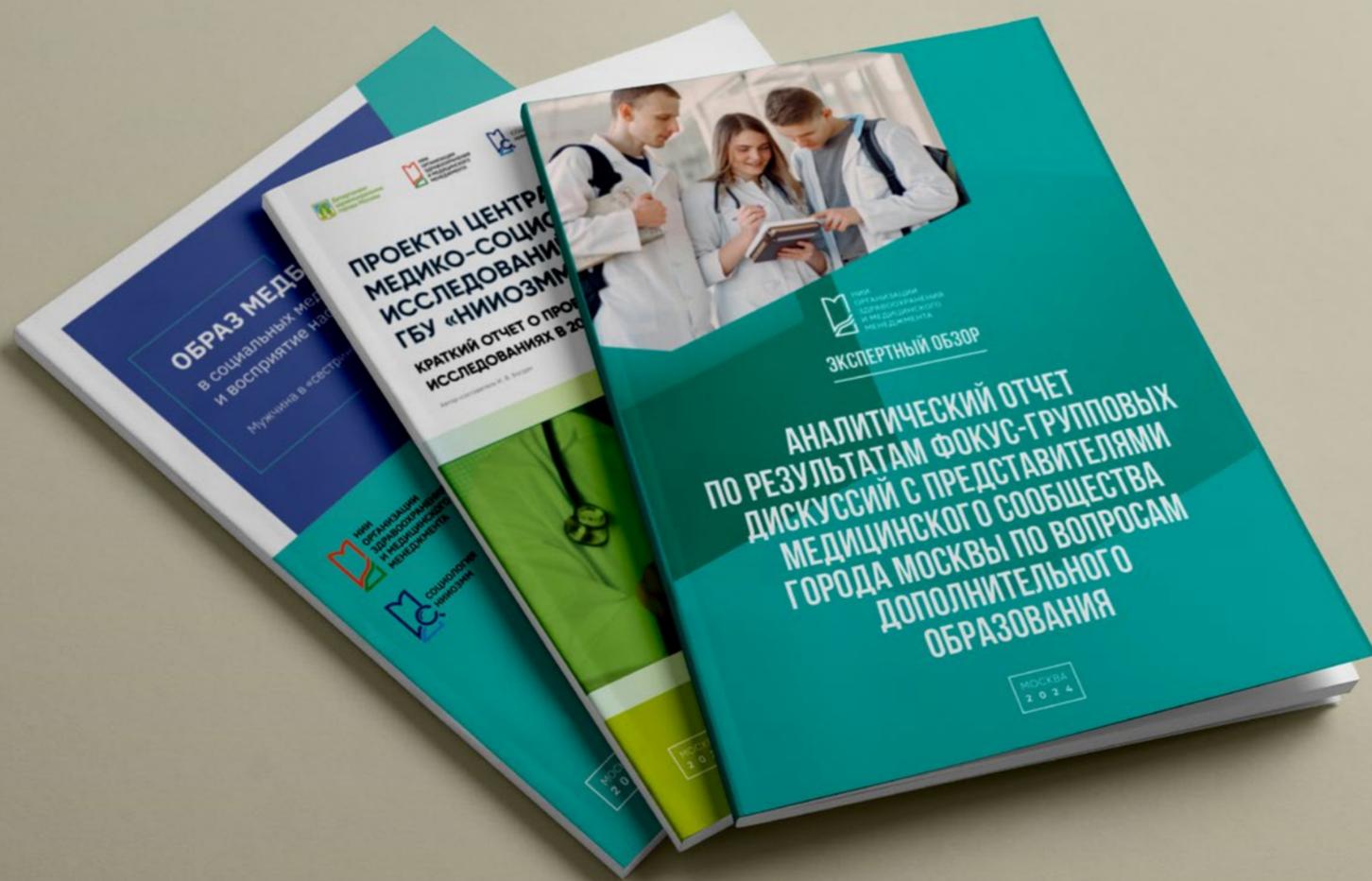
- **количественные опросы** (телефонные и уличные опросы, онлайн-опросы);
- **качественные опросы** (глубинные и экспертные интервью, фокус-группы);
- **аналитика социальных медиа** с использованием авторских разработок в данной сфере.

В большинстве случаев для всестороннего изучения интересующих тем используется триангуляция (перепроверка результатов различными методами).



**ВСЕ ИССЛЕДОВАНИЯ НАПРАВЛЕННЫ
НА ПРАКТИЧЕСКИЙ РЕЗУЛЬТАТ,
ПО ИХ ИТОГАМ СОЗДАЮТСЯ
ПРИКЛАДНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

НАУЧНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ



Центр ведет активную научную работу. Ее результаты отражены:

- в более 150 научных статьях (из них более 25 – уровня Scopus, 25 – ВАК, 100 – РИНЦ);
- в более чем 6 монографиях и 2 методических рекомендациях, утвержденных профильными ассоциациями/органами.

Также к важным вехам научной деятельности Центра относятся:

- получение РИД на цифровой продукт, связанный с аналитикой лояльности в здравоохранении;
- участие сотрудников Центра в коллективной статье первого квартала (Q1) Scopus по результатам международного проекта под эгидой ВОЗ по тематике качественного исследования медицинских работников в пандемию.

ПРОСВЕТИТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Начиная с 2019 г. Центр ежегодно организует международный форум «Социология здоровья». За этот период форум стал авторитетной дискуссионной площадкой для междисциплинарного диалога между представителями медицинского и социогуманитарного сообществ, направленного на решение актуальнейших проблем системы здравоохранения.

Среди экспертов форума:



Д. С. Проценко – главный внештатный специалист по анестезиологии-реаниматологии Департамента здравоохранения города Москвы, директор ММКЦ «Коммунарка»;



А. А. Тяжелников – главный внештатный специалист по первичной медико-санитарной помощи взрослому населению Департамента здравоохранения города Москвы, главный врач ГБУЗ «ГП № 220 ДЗМ»;



К. С. Родин – директор по работе с органами государственной власти ВЦИОМ;



Л. А. Паутова – управляющий директор фонда «Общественное мнение».





Форум постоянно привлекает к участию ведущих международных экспертов отрасли. Среди спикеров форума:



К. Б. Хаберсот – представитель центрального офиса регионального бюро Всемирной организации здравоохранения, региональный советник по поведенческим и культурным инсайтам;



Н. Ф. де Баррос – профессор Университета Кампинаса (Бразилия), президент исследовательского комитета «Социологии здоровья» ISA;



А. Брум – директор Сиднейского центра здоровых обществ (Университет Сиднея);



К. Бэтч – заведующая лабораторией психологии и инфекционных заболеваний в Эрфуртском университете, инициатор международного проекта COSMO в Германии;



Г. Джарелли – профессор института Magna Græcia, координатор секции социологии здоровья и медицины AIS, первый президент Итальянского общества социологии здоровья (SISS).

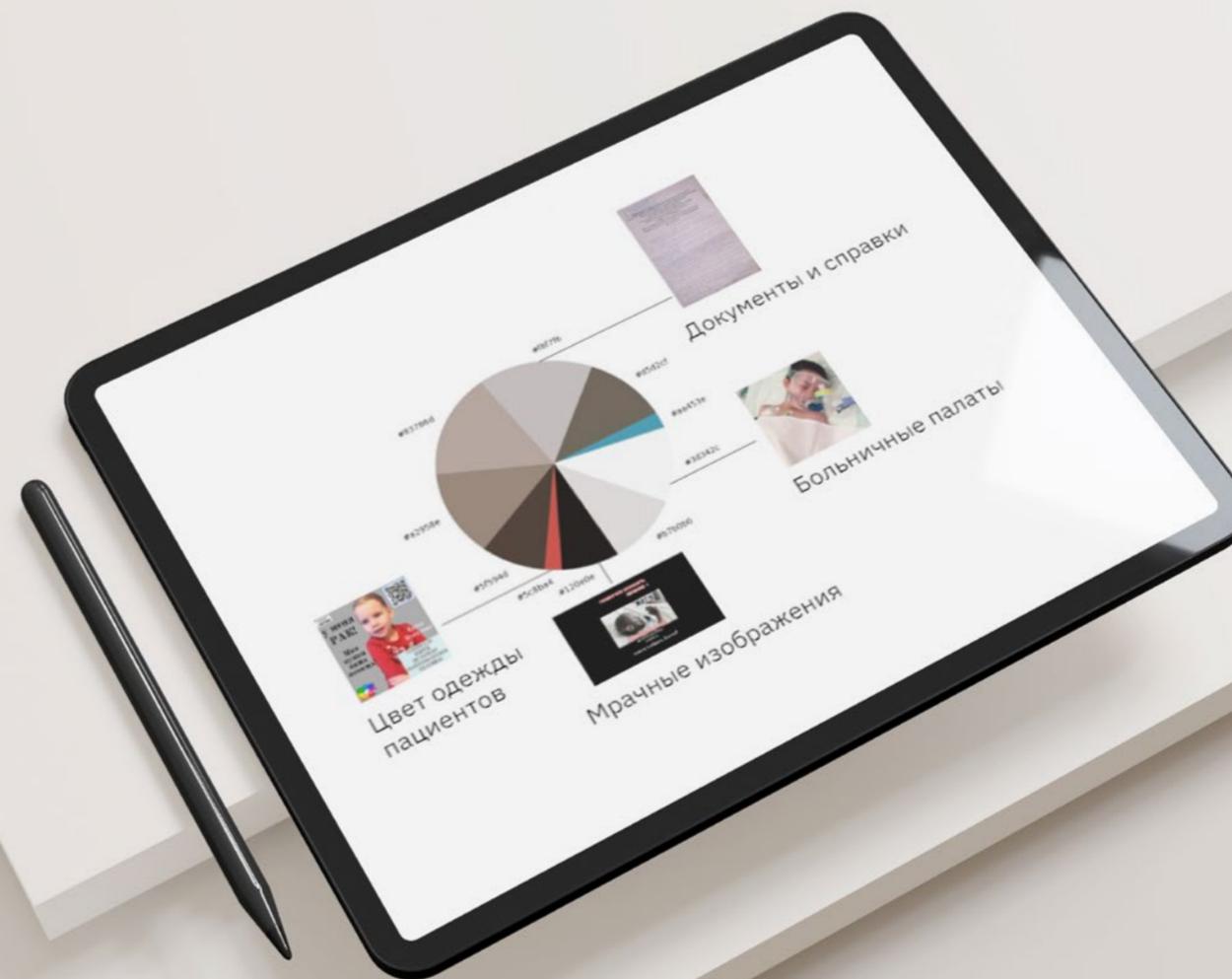


СОЗДАНИЕ ЦИФРОВЫХ ПРОДУКТОВ

Развитие Центра неразрывно связано с освоением различных ИТ-решений и созданием собственных цифровых продуктов.

Сотрудники Центра:

- обучают нейросети для организации инцидент-менеджмента с помощью социальных медиа (совместный проект с фондом «Ясное утро»);
- используют автоматический анализ рисунков для выделения психологических детерминант воздействия в области здравоохранения и работают над автоматизацией обработки текстовых данных для решения различных исследовательских задач;
- создают нейроконсультантов на базе LLM (например, для обучения студентов-медиков);
- разрабатывают цифровые платформы для экспертов и заинтересованных в исследовательской деятельности специалистов.



ОСНОВНЫЕ ПРОЕКТЫ ЦЕНТРА

Ряд тематик проектов Центра инициируется ежегодно вследствие их высокой востребованности.

К ним относятся:

- изучение законов социального восприятия в области здравоохранения, различных служб (психиатрическая, паллиативная, патологоанатомическая и др.) и профессий (врачебный, средний и младший медицинский персонал);
- мониторинг и разработка программ повышения удовлетворенности и лояльности (для сотрудников, пациентов и их близких);
- продвижение практик ЗОЖ;
- разработка инфополитики/инфокампаний в области здравоохранения;
- активное и счастливое долголетие в мегаполисе;
- исследования в парадигме анализа поведенческих и культурных факторов (АПКФ, ВСІ);
- эпидемиологические исследования практик самосохранительного поведения.



ОБРАЗ МЕДИЦИНСКИХ СЛУЖБ В СОЦМЕДИА: ПСИХИАТРИЯ И ПСИХИЧЕСКИЕ ЗАБОЛЕВАНИЯ

Выборочный анализ более чем 700 тыс. сообщений из социальных медиа, проведенный специалистами Центра, позволил выявить 6 основных контекстов упоминания психиатрии в социальных медиа. Наиболее распространенный из них – стигматизирующие упоминания отрасли, когда профессиональный психиатрический лексикон используется в рамках оскорбления оппонента или шуток.

Выявлены слабые знания населения в области функционирования психиатрической службы и психического здоровья. В основном восприятие службы строится на домыслах и стигматизирующих образах из СМИ или произведений искусства, в которых служба предстает пугающей, отталкивающей, страшной.

Стигма также была обнаружена и в образах онкологической, патологоанатомической, дерматовенерологической служб.

По результатам исследований специалистами Центра был предложен нейросетевой механизм мониторинга сообщений о медицинских службах в социальных медиа, позволяющий оценить качество работ по дестигматизации области.

КРУПНЫЕ КОНТЕКСТЫ

% СООБЩЕНИЙ В ВЫБОРКЕ

<p>Несерьезное отношение</p> <ul style="list-style-type: none"> Оскорбления, использование психических заболеваний для стигматизации человека/группы людей. Юмор, анекдоты, шутки. Обсуждение «фриков». 	~27 %
<p>Распространение информации о психиатрии (в том числе ложной)</p> <ul style="list-style-type: none"> Официальная информация в сфере психологии, психиатрии, советы экспертов. Эзотерика и лженаука. 	~19 %
<p>Образ психического расстройства и личный опыт</p> <ul style="list-style-type: none"> Собственный опыт расстройства. Опыт взаимодействия со службой. Встречи с людьми с психическими заболеваниями. Мнения о показаниях для госпитализации/обращения, признаках и причинах психических расстройств. 	~14 %
<p>Произведения искусства, связанные с темой психического здоровья</p>	~12 %
<p>Психиатрия в социуме</p> <ul style="list-style-type: none"> Исторические справки. Психиатры в социуме. Психиатрическая экспертиза в различных социальных процессах. Релевантные новости. 	~11 %
<p>Общественное психическое здоровье</p> <ul style="list-style-type: none"> Психическое здоровье общества. Психика в коронавирусе. Критерии психической нормы в психиатрии. Психиатрия и нравственность. 	~7 %

ОБРАЗЫ МЕДИЦИНСКИХ ПРОФЕССИЙ

На основании анализа больших данных сообщений из социальных медиа в сравнении с данными репрезентативных опросов специалистами Центра описаны особенности восприятия медицинских профессий в массовом сознании.

Рассмотрен образ врача в целом и врачей различных специальностей как самой публичной профессии, которая во многом представляет медицину с позитивной стороны. Предложена авторская модель анализа образа врача, разделяющая образ врача как реального специалиста и как образ профессии (идеальный образ), которая объясняет расхождения в данных опросов на тему престижа и доверия профессии и риски, которые возникают от смешения этих аспектов.

В противоположность врачу рассмотрены «тихие», непубличные профессии системы здравоохранения, которые не приходят на ум первыми людям при разговорах о медицине, но при этом играют важнейшую роль в отрасли. Примеры таких профессий – медсестры, фельдшеры и акушерки.



ИЗМЕНЕНИЕ ОБРАЗА ПРОФЕССИИ: КЕЙС «СЕСТРИНСКОГО ДЕЛА»

Медсестра – самая массовая, при этом недооцененная профессия системы здравоохранения. По данным исследований, это одна из наиболее подверженных негативным стереотипам профессия.

Для «медсестры будущего» необходимо создание нового образа сестринской профессии, который будет соответствовать современным требованиям к профессии со стороны пациентов и врачей.

Исследования Центра показывают, что в восприятии сестринского дела личные качества преобладают над профессиональными, также есть вопросы к автономности, перспективности данной профессии.

Отдельная важная тематика – образ медбрата как мужчины в «женской профессии». В противоположность зарубежному опыту исследования выявили, что образ данной профессии воспринимается населением преимущественно мужественным, соответствующим образу «мужчины в медицине».

Исследования Центра показывают, что изменения образа профессий должны проводиться на научной и доказательной основе. Субъективный подход в данном случае недопустим, поскольку это приводит, например, к формированию образа медсестры как «просто доброй женщины в больнице».

Новый образ профессии

Характеристики профессии

- Необходимость высокого профессионализма. Медсестра – это в первую очередь профессионал.
- Своя область компетенций, высокая автономия в ее рамках (уход, ряд административных функций, доврачебный осмотр и т. д.).
- Необходимость творческого подхода к работе.
- Эмоциональный опыт – важное место в жизни пациентов.
- Явно обозначенные карьерные перспективы (по мере роста опыта возможность взять новые функции, высшее сестринское образование и т. д.).
- Высокая открытость для различных групп населения (в том числе гендерная нейтральность).

Действия

- Популяризация нового образа профессии.
- Поощрение выхода в публичное пространство – возможность голоса по актуальным, хайповым вопросам, в которых они являются экспертами.
- Поиск и медийная поддержка харизматичных лидеров.
- Закрепление новой роли медсестры в обучающих программах, в том числе для врачей.
- Медсестры должны сами понять, какой образ им нужен.

Неверные, «интуитивные» варианты позиционирования

- Медсестра – просто «добрая женщина», которая находится в больнице. Превознесение личных качеств в ущерб профессиональным.
- Использование в шутку стереотипов о медсестрах (пример, чувственная медсестра).
- Концентрация на критике плохого образа медсестры без предложения действенных альтернатив.

ИССЛЕДОВАНИЯ ЛОЯЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА И ПАЦИЕНТОВ

Центр занимает ведущие позиции в области проведения исследований по вопросам лояльности в сфере здравоохранения. Накоплен многолетний опыт исследований лояльности сотрудников медицинских организаций и различных групп населения как на уровне отдельных организаций, так и на уровне города (цикл московских исследований лояльности пациентов) и страны (исследование совместно с порталом НМО).

В рамках работ Центра собрана крупнейшая база данных по исследованию лояльности в здравоохранении на основе информации, полученной из открытых источников, а также авторских исследований.

Специалистами Центра были выявлены универсальные для системы факторы лояльности и обнаружена их связь с объективными статистическими показателями, такими как внутрибольничная летальность.

Прикладной и теоретический опыт работ Центра отражен в многочисленных научных статьях, а также на сайте-инфосистеме (<https://nps.niioz.ru/>), на котором реализовано открытое интерактивное решение. При помощи этого инструмента любой управленец сможет рассчитать рефератные значения для своей организации, понять, какие значения NPS являются «высокими», какие «низкими» (и для сотрудников, и для пациентов). Пользователь продукта получает не только среднее значение по выбранному направлению, но и может учитывать при анализе качество проведенных исследований, исходя из авторского «коэффициента доверия».

Написаны официальные методические рекомендации по данной теме, одобренные Департаментом здравоохранения города Москвы, в которых отражен по шагам весь цикл проведения исследования лояльности.



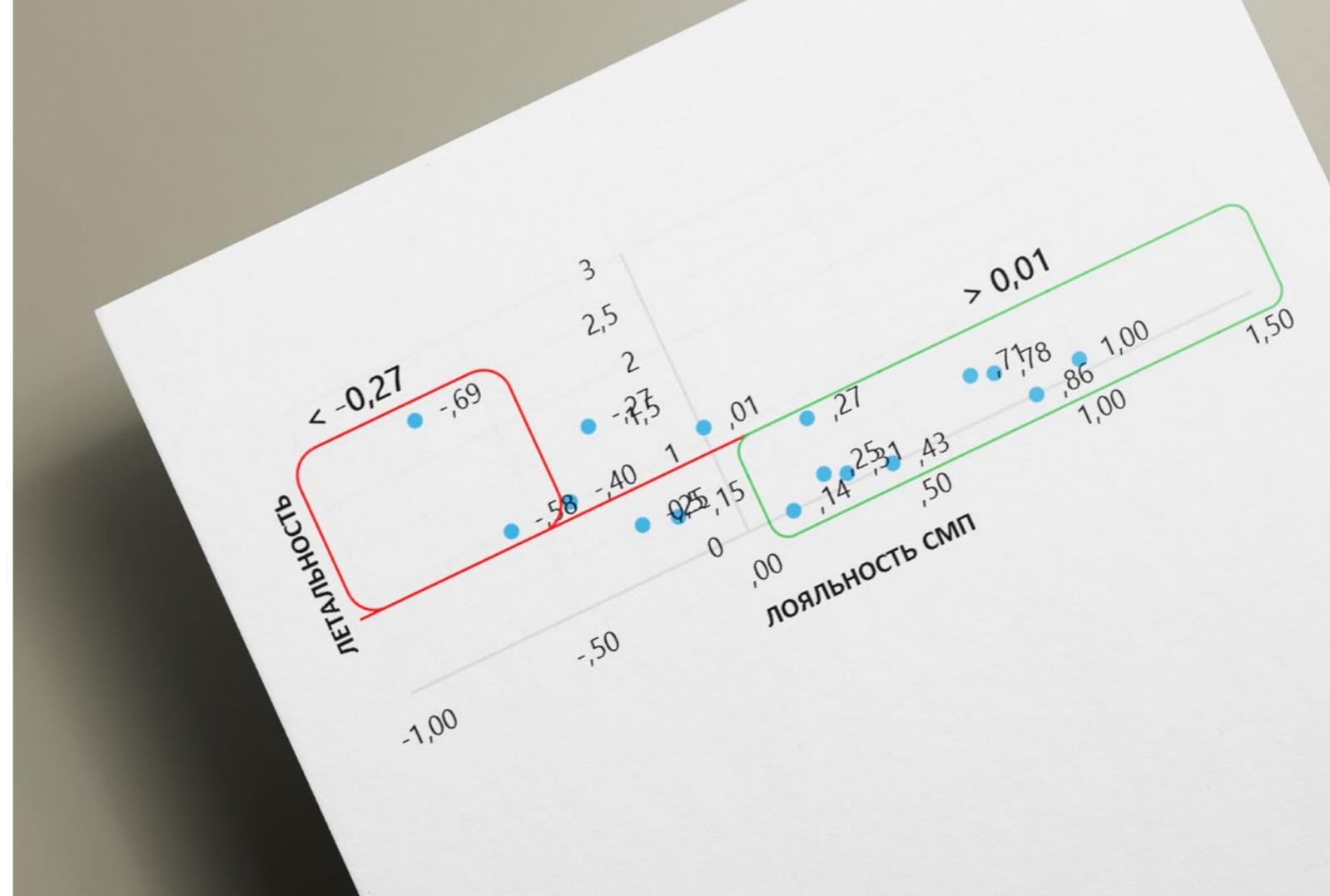
ВЗАИМОСВЯЗЬ ЛОЯЛЬНОСТИ И СТАТИСТИКИ: КЕЙС МНОГОПРОФИЛЬНОГО СТАЦИОНАРА

В одном из многопрофильных стационаров Москвы специалистами Центра было проведено исследование, которое обнаружило взаимосвязь между уровнем лояльности сотрудников подразделения и статистическими показателями его деятельности.

Наиболее сильная связь была обнаружена между лояльностью среднего медицинского персонала (СМП) и стандартизированной больничной летальностью.

Были выявлены четкие референтные значения для данной организации:

- при 0–28,5 % СМП, упоминающих о хорошем психоэмоциональном климате, лояльность СМП снижалась до критического уровня (eNPS ниже 0,27), что соответствует повышению больничной летальности выше среднего по Москве среди отделений с койками аналогичного профиля;
- при 55–100 % СМП, упоминающих о хорошем психоэмоциональном климате, лояльность СМП повышается до положительного критического уровня (eNPS выше 0,01), что соответствует снижению больничной летальности.



Данный кейс демонстрирует важность социогуманитарных подходов в управлении медицинской организацией и перспективен с точки зрения настройки системы управления через «субъективные» показатели лояльности персонала «объективными» отчетными статистическими показателями деятельности организации.

ПРОДВИЖЕНИЕ ПРАКТИК ЗДОРОВОГО ОБРАЗА ЖИЗНИ СРЕДИ РАЗЛИЧНЫХ ГРУПП

Другим важным объектом изучения Центра является здоровый образ жизни (ЗОЖ). В работах Центра исследовались установки на ЗОЖ как среди населения в целом, так и среди более специфических групп, таких как работающее население или руководители НКО.

В многочисленных московских опросах и фокус-группах были исследованы общие представления о ЗОЖ. Для людей в первую очередь это спорт, отсутствие вредных привычек и правильное питание. Психологическое здоровье, а особенно своевременное обращение к врачу, обычно редко называются среди ассоциаций со здоровым образом жизни, а последнее еще и достаточно редко встречается на уровне практик. Показательно, что представления о ЗОЖ во многом похожи у врачей и населения, и врачи сегодня не выполняют в должной мере функцию «промоутеров» ЗОЖ.

Исследования Центра показывают, что вовлечение в ЗОЖ должно быть выстроено не в форме отдельных практик, а целостной системы на уровне городской среды, подталкивающей к внедрению ЗОЖ, работы, которая предлагает множество возможностей формирования корпоративного ЗОЖ, и сферы личной жизни, к которой можно обращаться, например, посредством инфополитики.

ЗАКОНЫ ФОРМИРОВАНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ

В исследованиях Центра были выявлены законы социального восприятия в области здравоохранения, которые обосновывают существенные различия в степени удовлетворенности между различными подсистемами здравоохранения и специфику динамики показателя удовлетворенности.

Также были выявлены другие важные закономерности. Например, резонансные события, никак не связанные с системой здравоохранения, но вызывающие негативные эмоции у населения, могут снижать оценку отрасли. Также выявлена меньшая удовлетворенность системой здравоохранения у тех, кто не обращался к ее услугам.

Исследования позволили доработать существующие модели социального восприятия в применении к системе здравоохранения и предложить свою исследовательскую модель.

Показано, что лояльность к системе здравоохранения не является ответственностью исключительно органов ее управления, но всей государственной информационной политики.



РАЗРАБОТКА МОНИТОРИНГОВ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ: КЕЙС РЕАБИЛИТАЦИИ

Специалистами Центра была разработана и успешно апробирована на материалах опроса родителей в детских санаториях, подведомственных Департаменту здравоохранения города Москвы, методика мониторинга удовлетворенности оказанием медицинской помощи детям, перенесшим новую коронавирусную инфекцию.

В ходе исследования среди прочего проведена первичная валидация авторского краткого аналога вопросника PedsQL 4.0.

Домен качества жизни ребенка	Коэффициент корреляции	Характеристика коэффициента (по шкале Чеддока)
Физическое функционирование	0,74345985	Высокая
Эмоциональное функционирование	0,51808141	Средняя/выраженная
Социальное функционирование	0,573957182	Средняя/выраженная
Функционирование в школе/ детском саду	0,822803589	Высокая

**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПИЛОТНОГО
ПРОЕКТА МЕТОДОЛОГИЯ
МОНИТОРИНГА БЫЛА ПРИЗНАНА
ГОТОВОЙ К ПОЭТАПНОМУ ВНЕДРЕНИЮ
В ДЕТСКИХ САНАТОРИЯХ**

ПСИХО- ПРОФИЛИРОВАНИЕ И НЕЙРОСЕТИ В УПРАВЛЕНИИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬЮ

Слабая связь между объективными результатами лечения и удовлетворенностью медицинской помощью позволяет предположить значительную роль сервисных компонентов для удовлетворенности помощью. С этих позиций для существенного роста данного показателя после решения актуальных системных проблем, как правило, нужен сервисный вау-эффект. Для его достижения важно понимать глубинные запросы получателей услуг, и в этом может помочь психографическая сегментация пациентов на сущностные психотипы, отличающиеся различными ценностями.

С одной стороны, люди с определенными психотипами будут острее воспринимать отдельные типы недостатков, с другой – будут чувствительны к определенным образом сформулированным посланиям и реализованным направлениями улучшений.

Нейросетевые разработки Центра позволяют оценить психопрофиль человека на основании его речевой продукции, и на основе этих данных качественнее управлять удовлетворенностью.



РАЗРАБОТКА ИНФОКАМПАНИЙ: КЕЙС БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ В ОБЛАСТИ ОНКОЛОГИИ

	Ученые	Медработники	СМИ	Целители	Блогеры, владельцы сайтов в Интернете	Знакомые люди	Известные люди, прошедшие через болезнь
Безусловно доверяю	38 %	38 %	7 %	3 %	4 %	15 %	19 %
Скорее доверяю	46 %	47 %	32 %	10 %	12 %	45 %	47 %
Скорее не доверяю	7 %	6 %	35 %	30 %	39 %	23 %	17 %
Безусловно не доверяю	2 %	2 %	15 %	45 %	33 %	6 %	5 %
Затрудняюсь ответить	7 %	7 %	11 %	12 %	12 %	11 %	12 %

Усилия Центра направлены не только на изучение поведения населения в сфере здоровья, но также разработку и оценку инфополитики, направленной на продвижение правильного самосохранительного поведения. Практический опыт Центра в разработке информационных кампаний демонстрирует исследование, проведенное сотрудниками Центра на рго-вопо-основе для фонда «Не напрасно».

В ходе исследования были выявлены основные запросы к информации об онкологии на различных этапах заболевания, включая качество ее изложения, полноту и доступность. Последняя достигается в том числе поиском информации не в профильных группах, а через запросы в поисковых системах. Выявлены множественные нюансы, которые могут улучшить восприятие информации, например запрос на подачу информации блоками, посвященными отдельным стадиям столкновения с болезнью.

В рамках исследования были детально рассмотрены источники информации на различных стадиях онкозаболевания и выделены те, которые вызывают наибольшее доверие.

ПО ИТОГАМ ИССЛЕДОВАНИЯ СФОРМИРОВАНЫ ПРИКЛАДНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ЭФФЕКТИВНОМУ ПОЗИЦИОНИРОВАНИЮ ОНКОФОНДОВ В ИНФОПОЛЕ

РАБОТА С БРЕНДОМ ОРГАНИЗАЦИИ ИЛИ ПРОЕКТА

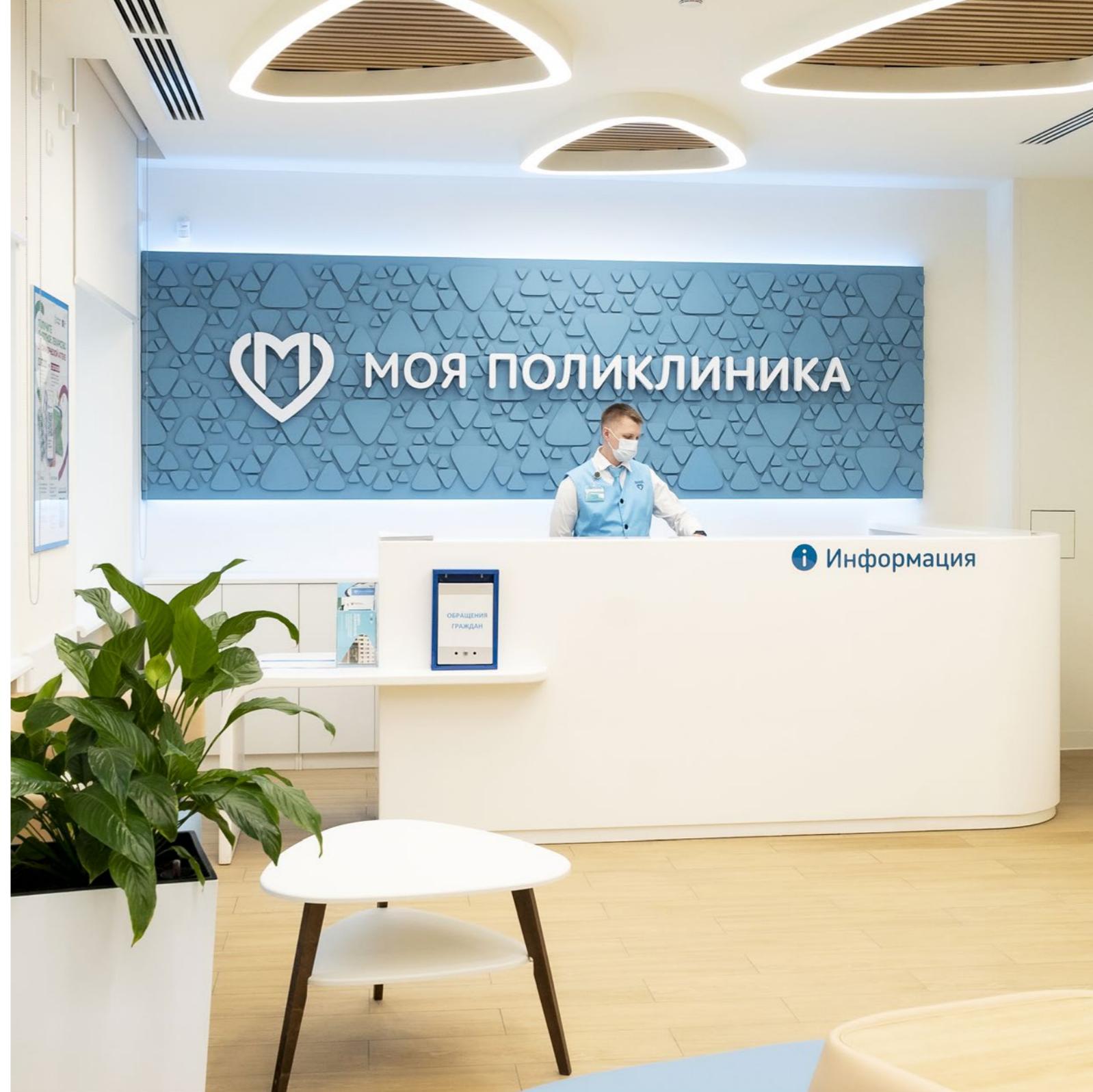
Специалисты Центра проводят консультации для медицинских организаций по вопросам улучшения их имиджа, как внутреннего для сотрудников, так и внешнего для пациентов.

В ходе такого рода кейсов рассматривается восприятие бренда, в том числе в связке с лояльностью к организации, выявляются основные сильные стороны и негативные ассоциации, связанные с брендом.

Отдельное внимание уделяется современным цифровым каналам продвижения. Предлагаемые интервенции учитывают профиль целевой аудитории, ее потребности, запросы, предпочтительный формат коммуникации.

Мониторинг изменений позволяет оценить, насколько удачной была работа по изменению бренда, и при необходимости своевременно скорректировать интервенции.

В процессе работы специалисты Центра ищут новые формы позиционирования, демонстрируют заказчику новые ниши в сознании целевых групп, которые может занять его бренд.



АКТИВНОЕ И СЧАСТЛИВОЕ ДОЛГОЛЕТИЕ

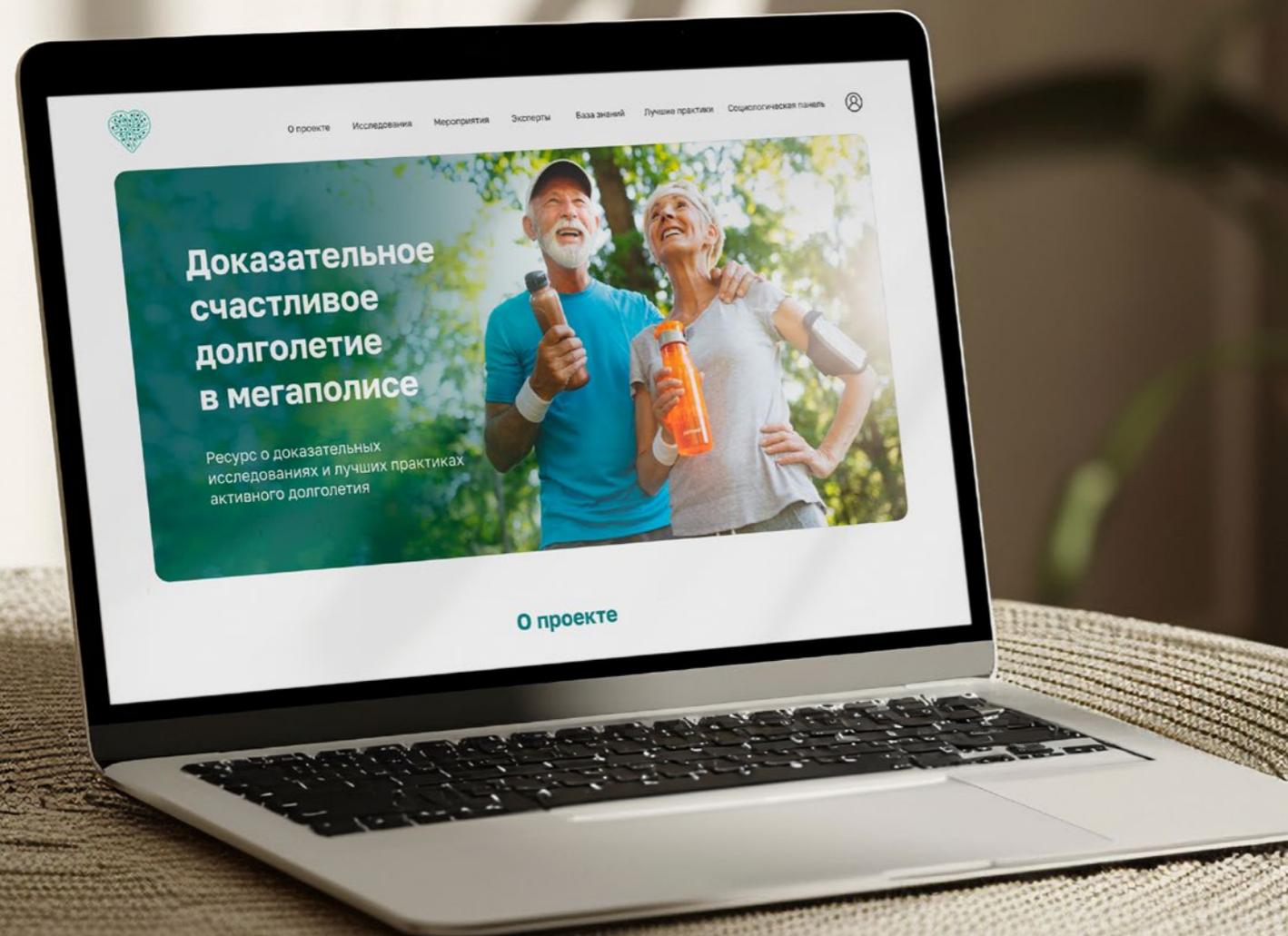
Центр активно проводит проекты, направленные на раскрытие детерминант счастливого и активного долголетия в мегаполисе.

Периодически Центром проводятся крупные репрезентативные исследования среди москвичей старшего возраста, изучающие различные детерминанты их качества жизни, имеющие отношение к медицинской помощи, ЗОЖ, ментальному и социальному благополучию.

Ряд крупных проектов проведен совместно с проектом «Московское долголетие». Так, в 2023 г. было проведено исследование мнений 8482 участников этого проекта с целью определения их уровня счастья и его факторов. Полученные результаты свидетельствуют о значимом влиянии проекта «Московское долголетие» на уровень счастья пенсионеров.

Центр осуществлял социологическое сопровождение внедрения школ здоровья в центры «Московское долголетие», по итогу которого удалось добиться высочайшего уровня удовлетворенности лекторов и посетителей: более 9,2 из 10.

На основе результатов исследований специалисты Центра разрабатывают цифровую платформу «Доказательное счастливое долголетие в мегаполисе» – прикладной инструмент для исследований в области счастливого долголетия.



АНАЛИЗ ПОВЕДЕНЧЕСКИХ И КУЛЬТУРНЫХ ФАКТОРОВ (АПКФ) В ИНТЕРЕСАХ ЗДОРОВЬЯ

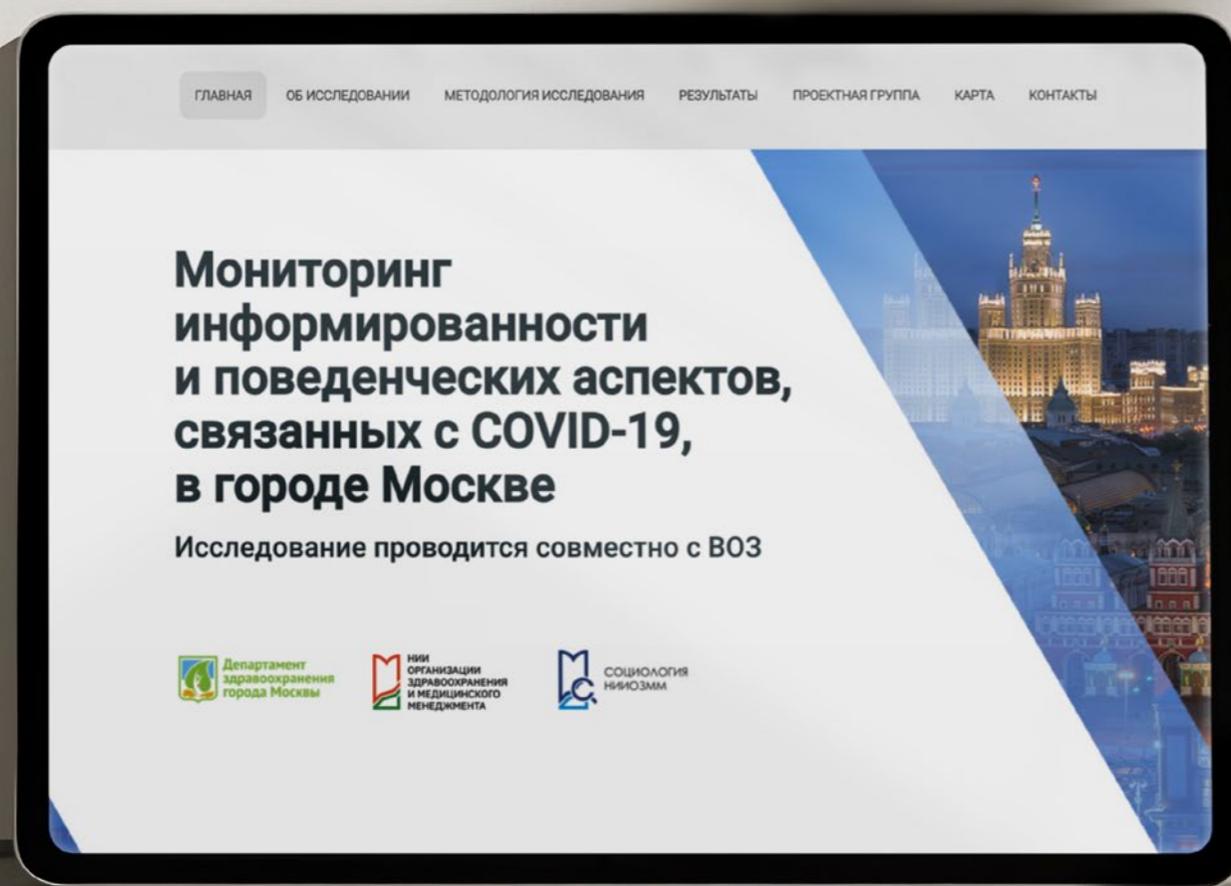
Отдельным направлением деятельности Центра является изучение поведенческих и культурных факторов в сфере здоровья, которые позволяют разрабатывать прямые и косвенные механизмы «подталкивания» населения к правильному самосохранительному поведению.

Вслед за ВОЗ Центр использует модель COM-B, утверждающую, что для влияния на поведение человека нужна комплексная работа со способностями (знаниями, навыками), мотивацией (ценностями и убеждениями) и возможностями (внешними социальными и физическими условиями).

В частности, на основании исследований по данной методологии были сформированы рекомендации по привлечению молодежи к донорству крови и изменению отношения медицинских работников к вакцинации.



Сотрудники Центра – члены технической консультативной группы по анализу поведенческих и культурных факторов ЕРБ ВОЗ (TAG-BCI WHO/Europe), что позволяет им обмениваться экспертизой с ведущими специалистами в данной области по всему миру.



МЕЖДУНАРОДНОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО В РАМКАХ ПОДХОДА АПКФ: ПРОЕКТ ПРИ ПОДДЕРЖКЕ ВОЗ

При поддержке Европейского регионального офиса ВОЗ Центром было проведено исследование поведенческих аспектов, связанных с пандемией коронавируса (COVID-19) в Москве в рамках пяти волн опроса в 2020–2021 гг. с выборкой около 1000 человек. Дополнительно была проведена серия фокус-групп с медицинскими работниками.

Это первое исследование такого масштаба в нашей стране, проведенное с применением подхода АПКФ (анализ поведенческих и культурных факторов), продвигаемого ВОЗ в сфере здравоохранения.

Исследование было посвящено широкому кругу социальных и медицинских вопросов, связанных с пандемией, а в 2021 г. основной акцент был сделан на вопросы по отношению к вакцинации.

Указанные пандемические исследования позволили быстро провести диагностику ситуации в важных областях и выработать практические рекомендации, соответствующие быстро изменяющейся пандемической ситуации в Москве.

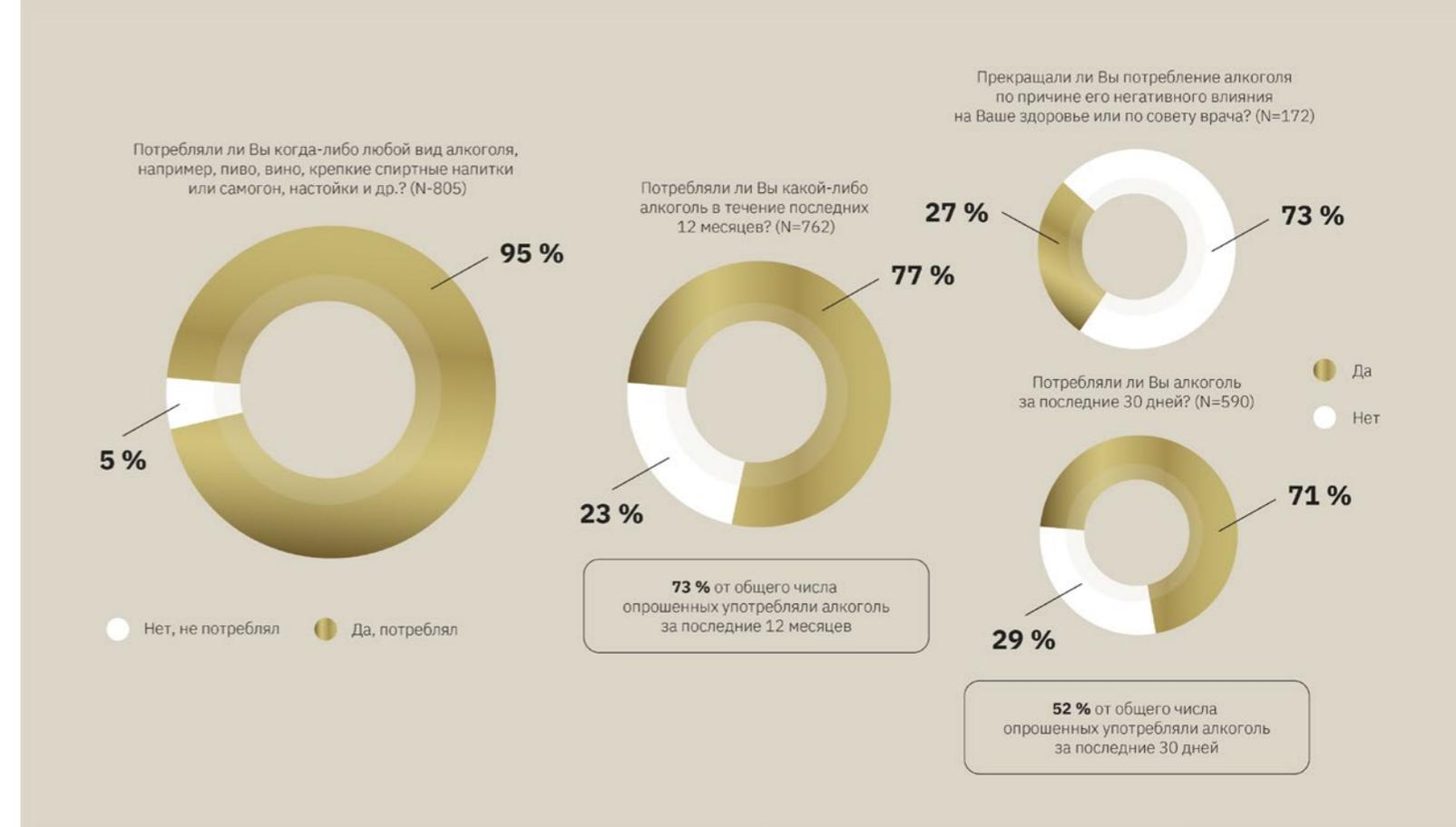
ЭПИДЕМИОЛОГИЧЕСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ: КЕЙС STEPS

Помимо социологического инструментария, специалисты Центра активно используют валидизированные эпидемиологические методики, такие как STEPS.

В рамках проекта по репрезентативной выборке было опрошено 805 жителей Москвы в возрасте 18 лет и старше (CATI). Половозрастное распределение выборки соответствует данным по генеральной совокупности (Росстат). В исследовании использовался основной модуль анкеты STEPS с включением дополнительных вопросов из расширенного модуля.

Проведенный мониторинг позволил выявить распространенность поведенческих и биологических факторов риска НИЗ среди москвичей, связанных с употреблением никотиносодержащей продукции, алкоголя, объемами употребления овощей/фруктов и соли, приверженности физической активности, а также с повышенным артериальным давлением, повышенным уровнем глюкозы и холестерина в крови, наличием сердечно-сосудистых заболеваний, скринингом рака шейки матки, приемом отдельных лекарств и обращением к альтернативной медицине, а также ряд особенностей данных практик.

Проведен углубленный статистический анализ, в том числе в разрезе различных групп населения. По результатам исследования были даны рекомендации по улучшению ситуации.



**ПРОВЕДЕН УГЛУБЛЕННЫЙ
СТАТИСТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ,**
В ТОМ ЧИСЛЕ В РАЗРЕЗЕ РАЗЛИЧНЫХ
ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ. ПО РЕЗУЛЬТАТАМ
ИССЛЕДОВАНИЯ БЫЛИ ДАНЫ
РЕКОМЕНДАЦИИ ПО УЛУЧШЕНИЮ
СИТУАЦИИ

ПОЛУЧИТЬ КОНСУЛЬТАЦИЮ
ИЛИ ОБСУДИТЬ ПРОВЕДЕНИЕ
ИССЛЕДОВАНИЯ МОЖНО
У СПЕЦИАЛИСТОВ ЦЕНТРА.

КОНТАКТЫ ДЛЯ СВЯЗИ:

тел.: +7 (495) 530-12-89, доб. 154, 183;
e-mail: bogdaniv@zdrav.mos.ru,
niiozmm-socmed@zdrav.mos.ru



НИИОЗММ –
ЭНЕРГИЯ
В ПАРТНЕРСТВЕ!

