

Секция «Экономическая социология и социальные технологии управления»

Анализ субъективной оценки пациентов работы медицинских организаций в Санкт-Петербурге и Ленинградской области.

Научный руководитель – Юрасова Мария Владимировна

Чуреков Илья Игоревич

Студент (бакалавр)

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Социологический факультет, Кафедра экономической социологии и маркетинга, Москва, Россия

E-mail: ilyachurekov@gmail.com

Данное исследование продиктовано тем, что медицина — это одна из важнейших сфер человеческой жизни, которая обеспечивает эффективное развитие человека. Но медицина несовершенна и требует своего постоянного изучения.

Важный аспект медицины – ее качество. Под качеством медицинской помощи понимается совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата. (21 ст. 2 Федерального "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации").

Можем разделить оценку услуг, в том числе и медицинских, минимум на две составляющие:

- Собственно, сам процесс оказания услуги и полезный эффект, полученный в результате ее оказания. В данном случае речь идет о количественных факторах, влияющих на качество услуги, их можно оценить с помощью объективных показателей.

- Ожидания клиента (пациента) от оказываемой ему услуги. В данном случае речь идет о том, как пациент представляет процесс и результат от оказанной услуги. Сюда можно отнести весь комплекс субъективных представлений клиента о том, как должна оказываться услуга, какой сервис должен предлагаться, какие результаты должны быть получены. (Белобжецкий, 2012).

На основе контент анализа сайтов медицинских организаций Санкт-Петербурга и Ленинградской области, который был проведен авторами, отзывы были разделены на два основных раздела: относящиеся к организации, относящиеся к персоналу, и на два подраздела: положительные и отрицательные.

Были выделяли и положительные и отрицательные отзывы, особое значение для нас играли отрицательные, они давали больше информативности в рамках нашего исследования по выявлению проблем медицинских организаций. Приблизительно в равных долях распределились отзывы в сторону организации или персонала, основными претензиями людей являются:

1. Недоступность медицины. (невозможность записаться на прием или вызвать врача на дом из-за большой загруженности, дальность расположения)
2. Долгое реагирование бригады скорой(неотложной) помощи. (время ожидания превышающая ожидаемые лимиты или же полный отказ в выезде).
3. Некомпетентность персонала.
4. Недоброжелательность врача и отсутствие внимания к пациенту.
5. Коррупция в медицинских организациях.
6. Излишек бюрократии в медицине.

Среди положительных выделялась благодарность отдельным специалистам, которые качественно оказали медицинскую помощь.

Результатом исследования стало выявление актуальных проблем, которые существуют внутри медицинских организаций, а также необходимость исследование медицинского учреждения изнутри, для получения объективной оценки и проведения сравнительного анализа между субъективными и объективными показателями качества, ожиданием и фактом.

Источники и литература

- 1) Юрасова М. В. Проблемы измерения современного менеджмента // Вестник Московского университета. Серия 18: Социология и политология. — 2016. — № 1. — С. 139–155.
- 2) Белобжецкий В.Н. (2012). Методы оценки качества услуг. РИСК: ресурсы, информация, снабжение, конкуренция. № 1.
- 3) Бабенко А.А. Маркетинговые исследования степени удовлетворенности потребителей платных медицинских услуг / А.А. Бабенко // Наука и бизнес: пути развития. — 2015. — № 11. — С. 34-36
- 4) Бабенко А.А. Маркетинговые исследования степени удовлетворенности потребителей платных медицинских услуг / А.А. Бабенко // Наука и бизнес: пути развития. — 2015. — № 11. — С. 34-36