

# **Развитие пациентоориентированности в цифровом здравоохранении как объект социологического исследования: подходы и методики**

Богомягкова Е.С., к.соц.н.,  
доцент, СПбГУ  
(Санкт Петербург, Россия)

«Социальные исследования старения.  
Отложенное старение во времена постковида и неопределенности»

19 ноября 2024 года

# Исследовательский вопрос

Как изучать процесс цифровизации  
здравоохранения?

# Дизайн исследования (2022)

Период: май 2022 г.

Телефонный опрос жителей Санкт-Петербурга и Москвы (проведен с использованием оборудования Ресурсного Центра Научного парка СПбГУ «Социологические и Интернет исследования»; проект № 106-27799)

N=1200 (по 600 в каждом городе), квотирование по полу и возрасту

Формализованная анкета

## Выборка:

### Пол

44,5% – М и 55,5% – Ж

### Возраст

18-29 – 13,4%

30-39 – 22,2%

40-49 – 18,4%

50-59 – 16,1%

60 и старше – 29,9%



# Цифровые практики жителей Санкт-Петербурга и Москвы, %

	Санкт-Петербург					Москва				
	18-29	30-39	40-49	50-59	60+	18-29	30-39	40-49	50-59	60+
Пользуются Интернетом	100,0	98,5	97,2	<b>92,5</b>	89,3	96,0	99,2	99,1	94,0	<b>81,9</b>
Пользуются социальными сетями	96,5	86,9	85,0	<b>76,9</b>	78,7	94,7	93,0	78,1	67,7	<b>72,5</b>
Просматривают новости, читают посты, блоги, смотрю видео, слушают музыку в социальных сетях	93,3	95,8	87,6	<b>92,8</b>	96,2	97,2	95,0	94,4	95,4	<b>96,6</b>
Обмениваются сообщениями с друзьями, коллегами, близкими в социальных сетях	95,2	95,0	94,5	<b>90,0</b>	92,5	97,2	92,5	87,6	87,6	<b>88,4</b>
Оставляют комментарии к чужим постам, фото, видео?	73,5	68,9	71,4	<b>67,1</b>	71,4	69,1	70,9	70,8	76,9	<b>70,3</b>
Делают репосты, ставят лайки / дизлайки?	84,3	79,0	80,2	<b>72,9</b>	76,7	74,7	82,5	77,5	83,0	<b>71,1</b>
Размещают свои посты (ведут блоги, выкладывают тексты, истории, фото, видео, картинки и т. д.) в социальных сетях	73,5	68,0	67,0	<b>55,7</b>	52,6	85,9	76,7	72,0	56,9	<b>57,9</b>
Пользуются сайтом «Госуслуги»	95,3	92,7	92,5	<b>89,0</b>	74,6	92,0	94,6	96,5	90,6	<b>85,0</b>
Использовали хотя бы раз за прошедший год онлайн-платформу Озон для заказа товаров	83,7	74,5	70,1	<b>53,8</b>	43,8	78,7	79,1	77,2	57,3	<b>53,3</b>
Просматривали фильмы, сериалы, телепередачи на интернет-сайтах или в социальных сетях	95,4	80,3	81,3	<b>72,6</b>	71,6	92,0	86,8	85,0	67,7	<b>71,8</b>

# Цифровые практики заботы о здоровье жителей Санкт-Петербурга и Москвы, %

Использование цифровых технологий для заботы о своем здоровье за прошедший год	Санкт-Петербург					Москва				
	18-29	30-39	40-49	50-59	60+	18-29	30-39	40-49	50-59	60+
Искали в интернете информацию о подходящих клиниках или врачах	75,6	65,7	59,8	58,2	<b>53,8</b>	68,0	76,7	55,3	62,5	<b>57,5</b>
Записывались на интернет-сайте на прием к врачу	72,1	73,0	63,6	60,4	<b>60,4</b>	74,7	71,3	66,7	71,9	<b>65,3</b>
Оформляли больничный лист дистанционно	19,8	16,1	19,6	16,5	<b>9,5</b>	20,0	16,3	16,7	15,6	<b>7,8</b>
Проходили консультацию с врачом в режиме онлайн	7,0	9,5	3,7	5,5	<b>5,3</b>	13,3	14,0	15,8	16,7	<b>7,2</b>
Заказывали через интернет доставку лекарств	40,7	27,0	30,8	37,4	<b>24,3</b>	57,3	51,9	54,4	46,9	<b>38,3</b>
Использовали мобильные устройства и приложения (цифровые трекеры, фитнес-браслеты, умные часы и т.п.) для контроля своего физического состояния	50,0	38,7	37,4	22,0	<b>25,4</b>	57,0	56,6	43,0	28,1	<b>29,9</b>

# Актуальность проблемы

- В оценках цифровизации здравоохранения преобладает организационный и технократистский дискурс – с точки зрения эффективности работы системы (индекс цифровой зрелости).
- Нет связи между цифровизацией и пациентоориентированностью.
- Не ясно, что такое пациентоориентированность?
- Не учитывается социальная дифференциация пациентов и их отношение к цифровизации (внедрению различных цифровых сервисов в практики заботы о здоровье и поиск медицинской помощи). Критерии? Социально-демографические? Какие еще?
- **Остро чувствуется недостаток как фундаментальных объяснительных моделей, так и конкретных социологических данных, проливающих свет на процесс цифровизации здравоохранения в контексте перехода к пациентоориентированности.**

# Проект исследования

- Что такое пациентоориентированность?
  - медицина 4-П: предиктивная, профилактическая, персонализированная, пациентоориентированная.
- Пациентоориентированность – с точки зрения медицинских профессионалов и пациентов.
- Конфигурации разных цифровых сервисов для разных групп пациентов (с разным опытом и разными оценками использования цифровых технологий).

# Проект исследования

Проведение комплексных исследований (комбинирующих методы и теоретические перспективы из разных дисциплинарных областей), направленных на:

- анализ цифровой трансформации здравоохранения в контексте перехода к пациентоориентированности, выявление сопровождающих процесс проблем и противоречий;
- разработка комплексной модели здравоохранения, объединяющей тренды цифровизации и принципы пациентоориентированности, учитывающей социальную дифференциацию потребителей медицинских услуг;
- формулирование по итогам реализованного исследования рекомендаций по оптимизации процесса внедрения цифровых сервисов в систему оказания медицинской помощи с точки зрения реализации принципов медицины 4-П.

# Проект исследования

Задачи исследования:

1. Систематизация и анализ комплекса концепций и основных понятий отечественной и зарубежной социологии, релевантных изучению процесса цифровизации здравоохранения.
2. Анализ разнородных статистических, социологических и иных данных, характеризующих систему медицинского обслуживания в Санкт-Петербурге и иных регионах.
3. Разработка концептуальной модели здравоохранения, сочетающей предоставление цифровых сервисов с базовыми принципами пациентоориентированности и учитывающей социальную дифференциацию пациентов. На уровне отдельной клиники такая модель может быть описана как «умная цифровая клиника».
4. Разработка системы индикаторов, характеризующих, с одной стороны, степень воплощения принципов персонификации, предикции, профилактики и партисипации в медицинской практике, а с другой - оценку результатов цифровизации различными социальными группами. В этом случае «индекс цифровой зрелости», включающий преимущественно количественные параметры будет наполнен социальным содержанием.
5. Проведение комплексного эмпирического исследования процесса интеграции цифровых технологий в систему оказания медицинской помощи в контексте пациентоориентированности с использованием комбинированной стратегии (серия глубинных полуструктурированных интервью с пациентами и медицинскими профессионалами; опрос потребителей цифровых сервисов организации здравоохранения, контент и дискурс-анализ жалоб, поданных в исследуемую организацию).

Предполагается, что исследования будут проведены в пилотных медицинских учреждениях Санкт-Петербурга и Валдайского района Новгородской области.

**Благодарю за внимание!**