

**Башкуева Елена Юрьевна**  
Федеральное государственное  
бюджетное учреждение науки  
«Бурятский научный центр СО РАН»,  
г. Улан-Удэ, Российская Федерация  
[frombear@mail.ru](mailto:frombear@mail.ru)

**Применение социологических методов в оценке управления качеством  
и безопасностью медицинской деятельности  
(по материалам Республики Бурятия)**

**Аннотация.** Рассмотрен опыт использования социологических методов в оценке управления качеством и безопасностью медицинской деятельности в Республике Бурятия. Приведены результаты анкетирования медицинского персонала и пациентов крупнейшего многопрофильного учреждения здравоохранения Республики Бурятия – ГАУЗ «Республиканская клиническая больница им. Н. А. Семашко». Рассмотрены результаты экспертного опроса и фокус-групповой дискуссии с участием медицинских работников по проблемам управления качеством и безопасностью медицинской деятельности. Обоснована необходимость проведения медико-социологического мониторинга качества и безопасности медицинской деятельности на уровне региона.

**Ключевые слова:** качество; безопасность; управление; медицинская деятельность; медицинский персонал; социологические методы; анкетирование; экспертное интервью; фокус-групповая дискуссия; медико-социологический мониторинг; Республика Бурятия

**Bashkueva Elena Yurievna**  
Federal State Budgetary  
Institution of Science  
"Buryat Scientific Center of the SB RAS",  
Ulan-Ude, Russian Federation  
[Frombear@mail.ru](mailto:Frombear@mail.ru)

**Application of sociological methods in the assessment of management of quality  
and safety of medical activity (on the materials of the Republic of Buryatia)**

**Abstract.** The experience of using sociological methods in the evaluation of management of quality and safety of medical activity in the Republic of Buryatia has been considered. The results of the questionnaire of medical personnel and patients of the largest multidisciplinary health care institution of the Republic of Buryatia – GAUZ «Republican Clinical Hospital named after N. A. Semashko» are presented. The results of expert survey and focus-group discussion with the participation of medical workers on problems of management of quality and safety of medical activity were considered. The need to carry out medical and sociological monitoring of the quality and safety of medical activities at the level of the region has been justified.

**Keywords:** quality; safety; management; medical activities; medical personnel; sociological methods; questionnaires; expert interviews; focus group discussion; medical and sociological monitoring; Republic of Buryatia

Удовлетворение потребности граждан Российской Федерации в доступной, высококачественной и эффективной медицинской помощи является одной из приоритетных задач государственной политики в области здравоохранения. Актуальность этой проблемы особенно возрастает в условиях сложной социально-экономической ситуации в стране, сохраняющихся негативных тенденций в состоянии здоровья населения [Мурашко, 2017; Линденбратен, 2015; Лудупова, 2019].

В государственной программе Российской Федерации «Развитие здравоохранения», утвержденной Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 года № 294, говорится о необходимости создания системы контроля качества и безопасности медицинской деятельности, а также эффективной системы управления качеством в здравоохранении. Этим документом, в частности, предусмотрено внедрение системы управления качеством медицинских услуг в 2015–16 гг. в 90 %, а в последующие годы в 95 % медицинских организаций.

Здравоохранение Республики Бурятия находится в сложном состоянии [Башкуева, 2019; Лудупова, 2019]. Одной из ключевых проблем, которая вызывает массовое недовольство население – это уровень качества медицинской деятельности в медицинских организациях региона [Башкуева, 2019; Лудупова, 2019].

В Республике Бурятия выстраивается территориальная система управления качеством и безопасностью медицинской деятельности, в основе которой лежит внедрение комплексной системы менеджмента качества. Эта система создана на синтезе международных стандартов ISO 9001 и Практических рекомендаций Росздравнадзора по организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации (стационаре), которые были разработаны специалистами ФГБУ «ЦМИКЭЭ» Росздравнадзора РФ и представляют прототип «российских национальных медицинских стандартов качества и безопасности» [Лудупова, 2019].

### **Эмпирическая база исследования**

Задачами социологической науки и такого его нового перспективного направления как «социология медицины» является выявление и актуализация проблем в важнейшей социальной сфере – здравоохранении. С 2018 г. по настоящее время в рамках плановой НИР Отдела региональных экономических исследований Бурятского научного центра СО РАН и сотрудничества с министерством здравоохранения Республики Бурятия проведена серия социологических исследований на тему «Управление качеством и безопасностью медицинской деятельности в Республике Бурятия: состояние и проблемы». Специалистами отдела разработана комплексная методика, основанная на синтезе количественных и качественных социологических методов.

### **Анкетирование медицинского персонала**

Весной 2018 г. проведено анкетирование медицинского персонала ГАУЗ «Республиканская клиническая больница им. Н.А.Семашко» по результатам внедрения комплексной системы менеджмента качества (международных стандартов ISO 9001 и практических рекомендаций Росздравнадзора). Выявлено, что подавляющее большинство участников анкетирования (97 %) считает, что после внедрения комплексной СМК организация их работы улучшилась, лишь 2 % отметили, что их работа ухудшилась. При этом 84 % респондентов отметили, что внедрение комплексной СМК способствовало повышению эффективности и качества их работы, 56 % – отметили повышение уровня удовлетворенности пациентов, 53 % – отметили повышение качества управления и администрирования (сумма ответов превышает 100 % так как вопрос предполагал множественный вариант ответов).

### **Экспертный опрос**

Экспертный опрос руководителей министерства здравоохранения, ФОМС, Росздравнадзора, главных врачей медицинских организаций, руководства и заведующих отделениями ГАУЗ «Республиканская клиническая больница им. Н. А Семашко», проведенный в 2018–2019 гг., выявил проблемы управления качеством и безопасностью медицинской деятельности как на уровне региона, так и на уровне медицинской организации. В целом эксперты отметили, что внедрение комплексной системы менеджмента качества в учреждениях здравоохранения РБ – действенный метод повышения эффективности и конкурентоспособности регионального здравоохранения в условиях модернизации региональной системы здравоохранения и глобализации российской экономики. При этом, внедрение комплексной СМК имеет мультипликативный эффект, положительно отражающийся на экономических, медицинских, организационно-управленческих показателях работы учреждения здравоохранения. Основную миссию внедрения СМК эксперты видят в существенном повышении качества и безопасности медицинской деятельности, снижении числа врачебных ошибок и дефектов медицинской помощи. Вместе с тем, участники опроса едины во мнении о необходимости повышения профессиональных компетенций медицинского персонала РБ в области СМК. Большинство экспертов высказалось за то, что обучение СМК должно проводиться в рамках непрерывного медицинского образования с формированием индивидуального плана обучения. Создание на базе РКБ им. Н. А. Семашко Центра компетенций получило положительную оценку участников опроса.

Один из экспертов отмечает, что система управления качеством и безопасностью медицинской деятельности в регионе слишком громоздка и неэффективна. В частности, не вполне эффективно межведомственное взаимодействие между министерством здравоохранения Республики Бурятия, ТУ Росздравнадзора по РБ и ТФОМС по РБ в части контроля за качеством и безопасностью медицинской деятельности. Создание межведомственной комиссии по качеству и безопасности при минздраве РБ было положительно воспринято данным экспертом, однако он ставит под

сомнение, что эта комиссия сможет избежать субъективности в оценке качества и безопасности медицинской деятельности в регионе.

### **Фокус-групповая дискуссия**

Весной 2020 г. проведена фокус-групповая дискуссия с сотрудниками отделения «челюстно-лицевая хирургия» ГАУЗ «Республиканская клиническая больница им. Н. А. Семашко» (категории «врачи», «медицинские сестры», «санитарки»). Всего в дискуссии участвовали 20 человек. Медицинским персоналом отмечен излишний объем проверок, как внутренних, так и внешних, в том числе по направлению «качество и безопасность медицинской деятельности». Участники дискуссии подчеркнули, что по результатам проверок они выполняют все необходимые корректирующие действия и своевременно устраняют все выявленные недостатки в своей работе. Систему управления качеством и безопасностью медицинской деятельности как в регионе, так и в Российской Федерации участники дискуссии оценили как противоречивую, требующую приведения в соответствие с международными стандартами качества и безопасности медицинской деятельности. Это позволит медицинским организациям нашего региона и страны стать конкурентоспособными на мировом рынке медицинских услуг.

### **Анкетирование пациентов**

В 2019 г. проведено анкетирование пациентов в ГАУЗ «Республиканская клиническая больница им. Н. А. Семашко». Всего опрошено 3 598 пациентов, в т. ч. В стационаре 1 783 чел., в поликлинике – 340 человек. По вопросам качества питания опрошено 1131 пациентов, по вопросам высокотехнологичной медицинской помощи – 405 пациентов. Выявлена высокая степень удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи, как в стационаре, так и поликлинике. Разработан и реализован необходимый комплекс корректирующих и предупреждающих действий по тем замечаниям, которые выражены пациентами в анкетах. Например, обеспечен доступ к сети Интернет во всех отделениях больницы, а также проведена установка поручней в туалете травматолого-ортопедического отделения. Таким образом, результаты анкетирования пациентов используются в принятии управленческих решений по повышению качества и безопасности медицинской деятельности в многопрофильном стационаре.

### **Перспективы дальнейшего использования социологических методов оценке управления качеством и безопасностью медицинской деятельности**

Сегодня в Республике Бурятия продолжается разработка и апробация социологических методик в целях повышения эффективности управления качеством и безопасностью медицинской деятельности. Так, разрабатывается методика оценки профессиональных компетенций медицинских работников по направлению «качество и безопасность медицинской деятельности». Разрабатывается новый механизм работы с жалобами и обращениями граждан на качество медицинской деятельности, в основе которого ляжет процессный подход.

Для повышения эффективности управления качеством и безопасностью медицинской деятельности на территориальном уровне сотрудниками Отдела

региональных экономических исследований БНЦ СО РАН совместно со специалистами министерства здравоохранения Республики Бурятия, Регионального центра компетенций по качеству и безопасности медицинской деятельности проводится разработка методики медико-социологического мониторинга. При подготовке методики используются публикации известных отечественных специалистов в области организации здравоохранения и социологии медицины [Гришина, 2010; Решетников, 2013]. В Табл. 1 представлена функциональная модель предложенного мониторинга. Идет большая работа по определению индикаторов качества и безопасности медицинской деятельности с учетом российских и мировых методик.

**Таблица 1. Функциональная модель медико-социологического мониторинга качества и безопасности медицинской деятельности для территориальной системы здравоохранения**

№ п.п.	Субъекты, участвующие в мониторинге	Функции	Результаты
1.	Органы государственного управления здравоохранением (региональный минздрав, ТФОМС, ТУ Росздравнадзора, ТУ Роспотребнадзора)	Общий контроль и надзор за качеством и безопасностью медицинской деятельности в медицинских организациях	Предложения по улучшению качества медицинской деятельности
2.	Межведомственная по качеству и безопасности медицинской деятельности	Контроль за реализацией мер и корректирующих действий, направленных на повышение качества и безопасности медицинской деятельности	Формирование общей политики и стратегии, координация деятельности, изучение и распространение лучших практик на территории региона в области качества и безопасности медицинской деятельности
3.	Региональный центр компетенций по качеству и безопасности медицинской деятельности	Общий контроль и надзор за качеством и безопасностью медицинской деятельности в медицинских организациях Республики Бурятия	Формирование аналитического отчета по качеству и безопасности медицинской деятельности и составление рейтинга медицинских организаций
4.	Медицинская организация	Ежемесячный сбор и анализ показателей качества и безопасности медицинской деятельности, проведение внутренних аудитов с оценкой работы по контролю качества и безопасности медицинской деятельности, работа с жалобами и обращениями граждан.	Выполнение индикаторов и показателей, формирование статистической отчетности

Результаты мониторинга будут использованы в деятельности межведомственной региональной комиссии по качеству и безопасности и центра компетенций и будут во многом определять проводимую данными органами политику повышения качества и безопасности медицинской помощи в региональном масштабе.

Выводы: использование социологических методов востребовано в построении современной системы управления качеством и безопасностью медицинской деятельности на территориальной уровне и на уровне медицинских организаций. Несмотря на методологические трудности в подготовке инструментария, проведении

самых исследований, его результаты крайне востребованы для современной системы здравоохранения. Министерством здравоохранения Республики Бурятия результаты исследований используются при разработке и принятии управленческих решений. Таким образом, использование социологических методов решает задачи повышения качества и безопасности медицинской деятельности и, как следствие, качества жизни населения, укрепления человеческого капитала в условиях турбулентности.

### Библиографический список

*Баикуева Е. Ю.* Проблемы доступности и качества медицинской помощи в пригородных районах Улан-Удэ как показатель социально-экономического благополучия в регионе // Московский экономический журнал. 2019. № 11. С. 731–739. DOI: 10.24411/2413–046X-2019–10153

*Баикуева Е. Ю.* Проблемы и перспективы развития здравоохранения Республики Бурятия // Московский экономический журнал. 2019. № 12. DOI: 10.24411/2413–046X-2019–10221

*Баикуева Е. Ю.* Социологические методы в исследованиях проблем модернизации здравоохранения и охраны здоровья населения Республики Бурятия. Социальные и политические вызовы модернизации в XXI в.: материалы междунар. науч.-практ. конф. (Улан-Удэ, 6–11 августа 2018 г.) / науч. ред. Б. В. Базаров. – Улан-Удэ: Изд-во БНЦ СО РАН, 2018. С. 235–239.

*Гришина Н. К.* Основные принципы реализации программ социологического мониторинга в здравоохранении // Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. 2011. № 2. С. 32–36.

*Гришина Н. К., Серегина И. Ф.* Вопросы организации мониторинговых социологических исследований // Здравоохранение Российской Федерации. 2010. № 6. С. 23–25.

*Карпова О. В., Татарников М. А., Марочкина Е. Б.* Социологические исследования в системе управления качеством медицинской помощи // Социология медицины. – 2013. № 1. С.11 -15.

*Мурашко М. А.* Качество медицинской помощи: пора меняться / М. А. Мурашко // Вестник Росздравнадзора. 2017. № 1. С. 10–21.

*Линденбратен А. Л., Дубинин Н. Д., Фаррахова Г. Р., Ягудин Р. Х.* Некоторые аспекты внедрения систем управления качеством медицинской помощи // Инновационные технологии в медицине. 2015. № 2. С. 68–71.

*Лудупова Е. Ю.* Подходы к построению региональной модели управления качеством и безопасностью медицинской деятельности // Вестник Росздравнадзора. 2018. № 6. С. 24–31.

*Лудупова Е. Ю.* Научно-организационные принципы построения территориальной системы управления качеством медицинской деятельности : автореферат дис. . доктора медицинских наук : 14.02.03. Москва, 2019. 47 с.

Предложения (практические рекомендации) по организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации (стационаре) / Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения Москва, 2015. – 114 с.

*Решетников А. В.* Медико-социологический мониторинг. Руководство. – М.: ГЭОТАР-Медиа, 2013. – 800 с.