

## «СУБЪЕКТИВНАЯ» СОЦИОЛОГИЯ И «ОБЪЕКТИВНАЯ» СТАТИСТИКА:

В ПОИСКАХ ОПТИМАЛЬНОГО  
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ  
ПРИ УПРАВЛЕНИИ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЕМ

Опыт ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ»



# Обратная связь в управлении здравоохранением



## КЕЙС 1

# Выявление направлений для статистического аудита

# Социологический аудит и работа с документацией

<b>Жалобы (субъективные данные)</b>	<b>Сравнение с актуальными нормативами (объективные данные)</b>
<p>Мнение персонала: «не хватает места для хранения амбулаторных карт», необходимо «увеличить место для работы в регистратуре», «недостаточно места для хранения амбулаторных карт» и т. д.</p>	<p>Сравнение площади регистратуры (4,9 м<sup>2</sup>) и нормативов показало, что регистратура не соответствует нормативам по площади (10 м<sup>2</sup>)</p>
<p>Младший медицинский персонал просит расширить перевязочную</p>	<p>Сравнение площади перевязочной (15,9 м<sup>2</sup>) и нормативов показало, что площадь перевязочной в кабинете ниже нормативной (18 м<sup>2</sup>)</p>

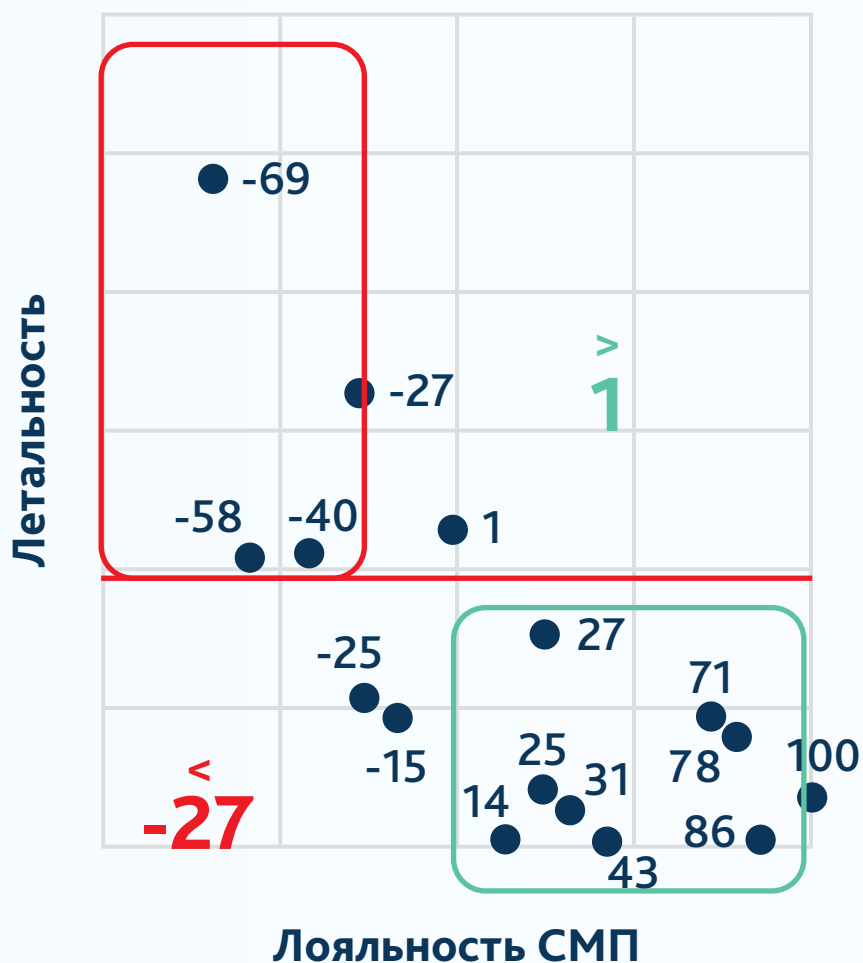
## КЕЙС 2

# Управление статистическими показателями на основании субъективных

## Лояльность персонала и статистика организации

	Нормированные статистические показатели				
	Среднее число дней занятости койки в году (функция койки)	Средняя длительность пребывания	Оборот койки	Больничная летальность	Простой койки (не считая закрытия на ремонт и мойку)
	Связь лояльность–статистика				
Все категории		- 0,49	0,50	- 0,67	
Врачи	- 0,50	- 0,45			0,53
СМП		- 0,48	0,54	- 0,72	
ММП				- 0,51	

# Референтные значения факторов лояльности и статистические показатели (больничная летальность и коллектив)



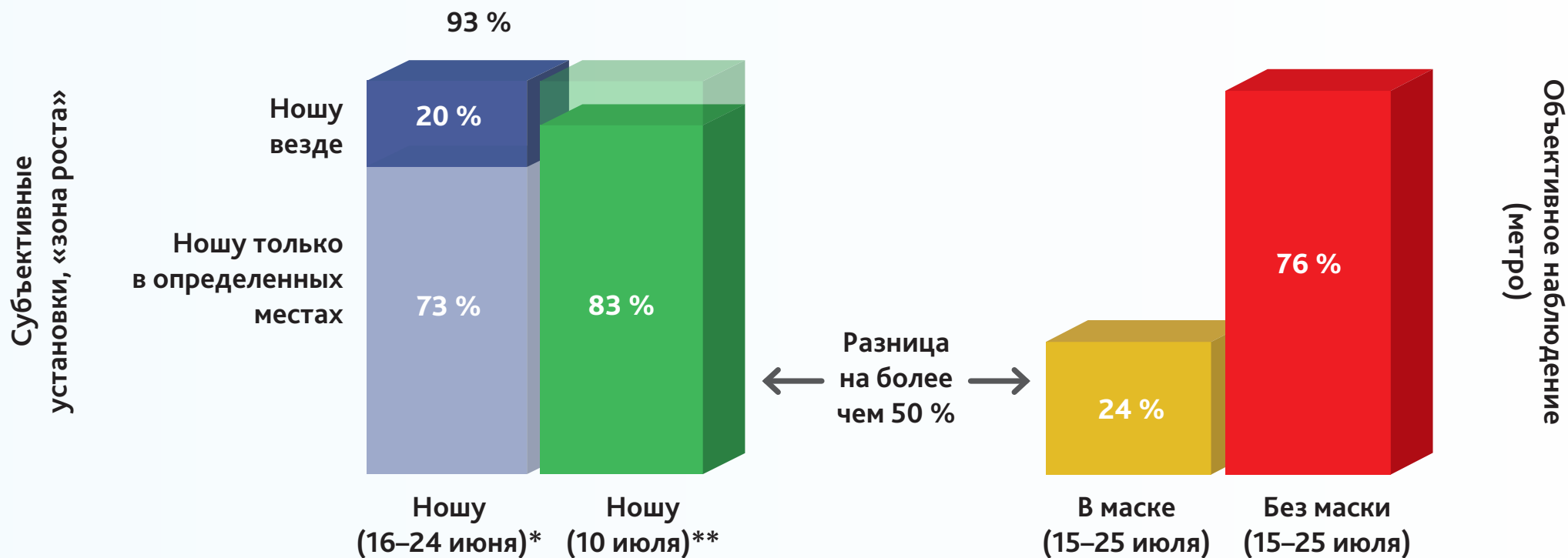
Доля удовлетворенных климатом в отделении	Лояльность (eNPS)	Больничная летальность (нормированная)
До 28,5 %	Менее -27	Выше среднего по Москве
Более 55 %	Больше 1	Ниже среднего по Москве

## КЕЙС 3

# Уточнение/дополнение социологических данных



# Опросы и объективное наблюдение



\* По результатам 3-й волны опроса НИИОЗММ и ВОЗ 16–24 июня 2020 года, задавался вопрос «В какой мере Вы соблюдаете ношение маски?» (Москва).

\*\* По результатам опроса ФОМ 10 июля 2020 года, задавался вопрос: «Вы носите или не носите защитную маску или повязку на улице, в общественных местах?» (Москва).

**Важно понимать  
ограничения и сильные стороны  
каждого из подходов  
и корректно комбинировать их**

## «СУБЪЕКТИВНАЯ» СОЦИОЛОГИЯ И «ОБЪЕКТИВНАЯ» СТАТИСТИКА:

В ПОИСКАХ ОПТИМАЛЬНОГО  
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ  
ПРИ УПРАВЛЕНИИ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЕМ

Опыт ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ»

