

АНАЛИЗ, МОДЕЛИРОВАНИЕ И ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ И СИСТЕМ

УДК 330.47

М. А. Бочарникова,
В. С. Самсонов

АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОЛИТИКИ В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ (НА ПРИМЕРЕ Г. МОСКВА)

Аннотация: в статье приведены результаты анализа поддержки системы здравоохранения в городе Москва, а также действующих в данной области стандартов. Исследованы информационные источники, освещающие мероприятия, проводимые городским агентством здравоохранения города Москва. Определены ключевые факторы, влияющие на удовлетворенность граждан работой Департамента здравоохранения. На основе подставленных результатов проведенного исследования разработаны рекомендации по совершенствованию информационного обеспечения столичной системы здравоохранения.

Ключевые слова: система управления, здравоохранение, информация, информационная политика, оценка качества медицинских услуг.

UDK 330.47

M. A. Bocharnikova,
V. S. Samsonov

ANALYSIS OF INFORMATION POLICY IN THE SPHERE OF HEALTH (FOR THE EXAMPLE OF MOSCOW)

Abstract: the article presents an analysis of the maintenance of existing standards and the healthcare system in the city of Moscow. Information sources, covering the events held by the city health agency of Moscow, have been investigated. Key factors influencing the satisfaction of citizens with the work of the Department of Health are identified. Based on the results of the study, recommendations were developed to improve the information support of the capital's health system.

Keywords: management system, healthcare, information, information policy, assessment of the quality of medical services.

Введение

Развитие сферы здравоохранения и повышение уровня здоровья населения Российской Федерации представляет собой важнейшее направление в поддержании национальной безопасности. Информационная система управления в здравоохранении в широком смысле является совокупностью информационно-технологических и технических средств, способствующих обеспечению информационной поддержки методического и организационного обеспечения деятельности участников системы здравоохранения. Уровень информированности граждан о возможности получения тех или иных услуг в сфере здравоохранения в значительной мере обуславливает ре-

продуктивный, трудовой и экономический потенциал государства и общества.

Целью исследования является анализ информационной политики в сфере здравоохранения г. Москвы, а также определение направлений ее совершенствования. Выбор данной цели и задач обусловлен актуальностью и недостаточной научной разработанностью данного направления.

1. Анализ поддержки действующих стандартов и системы здравоохранения в городе Москва

В 2014 г. была утверждена новая редакция Государственной программы РФ «Развитие здравоохранения» (далее — Программа). Данная программа была призвана ре-

шать вопросы, связанные с обеспечением доступной медицинской помощи, повышением эффективности, объемов, видов, качества медицинских услуг, в соответствии с уровнем заболеваемости и потребностями населения, передовыми достижениями медицинской науки.

Результаты реализованной Программы можно охарактеризовать целевыми индикаторами и показателями (учитывая под-

программы — 101 показатель), установленные на период до 2020 г. Паспорт Программы содержит информацию о 16 базовых показателях (индикаторах) по всем субъектам РФ. Основным критерием является оценка качества оказанных медицинских услуг. Практически в каждом виде учреждений установлен спектр следующих общих показателей и их соответствующих критериев (см. таблицу 1).

Таблица 1

Величины показателей и критериев оценки деятельности, ведущейся учреждениями здравоохранения (общие в разных видах учреждений)

| Показатель | Критерий |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Как выполняется государственный заказ | — 100 %; — от 95 % до 100 %; — от 90 % до 95 % |
| Наличие обоснованных жалоб | — отсутствие; — 1 и более |
| Удовлетворенность качеством оказанных медицинских услуг | — 50 % и более опрошенных; — менее 50 % |
| Показатели выполнения планов по достижению соотношений зарплаты по каждой категории медицинских работников, получающих среднюю заработную плату в субъекте | — 110 % и более; — от 100 % до 110 %; — менее 100 % |
| Насколько укомплектовано врачебное заведение средним медперсоналом | — 70 % и более от штатной численности; — менее 70 % |

Основными среди показателей характеристик эффективности деятельности медицинских учреждений приняты, такие как: выработки по ОМС и государственному заданию для основного медицинского персонала (врачей и среднего медицинского персонала), доли немедицинских расходов, доли управленческого и административно-хозяйственного персонала и др.

Приказом ДЗМ от 15.07.2016 № 622 был утвержден стандарт качества управления ресурсами в госучреждениях, относящихся к Департаменту здравоохранения г. Москвы (далее — СКУР), который в настоящее время получил широкое распространение. Методика СКУР позволяет оценить эффективность и результативность работы системы управления в Учреждении, в соответствии с анализом значений 29 ключевых связанных между собой показателей, которые характеризуют 14 факторов эффективности в 6 областях управления ресурсами [2].

Реализация пилотного проекта по внедрению СКУР подтвердила, насколько целесообразно создавать единые инструменты для комплексной оценки эффективно-

сти управления ресурсами в бюджетных учреждениях, обладающих социальной направленностью. Практика показала, что деятельность медицинских организаций отличается спецификой, поэтому в методику СКУР необходимо внести отдельные корректировки, которые были учтены в приказе ДЗМ от 15.07.2016 № 622 [2].

2. Анализ информационных источников, освещающих мероприятия, проводимые городским агентством здравоохранения города Москва

Проанализировав, какими показателями и критериями оценки эффективности своей деятельности пользуются учреждения здравоохранения в ряде субъектов РФ, можно убедиться в отсутствии единого подхода в оценке разных критериев данной деятельности. Такой подход препятствует экспертному сопоставлению эффективности учреждений здравоохранения, специализирующихся на аналогичных видах деятельности и оказывающих медицинскую помощь в равных объемах, но расположенных в разных российских субъектах.

Целесообразно перейти к рассмотрению возможности внедрения общей двухуровневой системы, чтобы давать сравнительную оценку эффективности деятельности, ведущейся медицинскими организациями. Учреждения здравоохранения могли бы пользоваться при оценке деятельности обязательными базовыми показателями и критериями, а также дополнительными показателями, с учетом специфических демографических, медицинских, социально-экономических и прочих характеристик субъектов РФ.

Среди направлений, которые помогут создать единый подход и инструментарий, чтобы оценивать эффективность управления в учреждениях здравоохранения, можно выделить организацию работы в российских субъектах, направленную на то, чтобы сформировать независимую систему оценки качества деятельности, ведущейся государственными (муниципальными) учреждениями, оказывающими услуги здравоохранения.

Перечень информационных ресурсов, принадлежащих Департаменту здравоохранения, состоит из: документов, подписанных директором, первым заместителем и заместителем в электронном виде и на бумажных носителях; программно-функциональных комплексов; баз данных и Интернет-портала [5; 6]. Информационные ресурсы, принадлежащие префектуре, состоят из открытой и служебной информации, также из информации с ограниченным распространением (доступом) [5; 6].

Регулирование режима защиты информации по отношению к документам, с содержанием коммерческой и служебной тайной, из-за неправомерного использования которых возможно нанесение материального, морального или какого-либо другого ущерба гражданам и префектуре, осуществляется на основании Регламента Правительства Москвы и специальных положений.

С информацией о поступивших обращениях граждан в 2017 году по районам г. Москвы можно ознакомиться на рисунке.

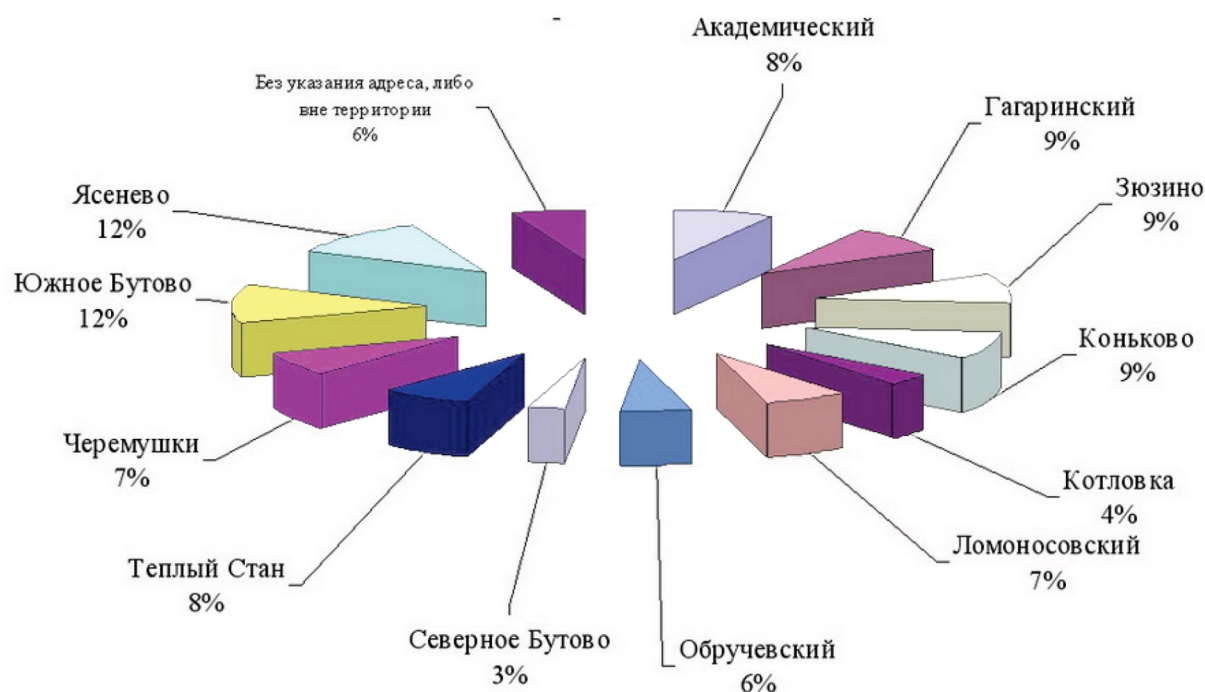


Рис. Информация об обращениях граждан по районам за 2017 г.

В 2017 г. зафиксирован рост количества обращений граждан на 8,5 % по отношению к предыдущему году (см. таблицу 2) [8].

При анализе таблицы 2, можно отметить, что максимальное увеличение ко-

личества обращений отмечается на территории Гагаринского района (на 20,0 %), по аналогии в районах: Зюзино (на 16,1 %), Ясенево (на 16,5 %), Обручевском районе (на 15,7 %), Ломоносовском (на 14,9 %).

Информация о динамике поступлений обращений граждан в департамент в 2017 году

| | Всего в департамент поступило обращений граждан | | | Из них: | | | |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------|-------------|------------------------------|---------|----------------------------------------------|---------|
| | | | | письменных обращений граждан | | обращений граждан на WWW-сервер департамента | |
| | 2017 г. | 2016 г. | динамика, % | 2013 г. | 2012 г. | 2013 г. | 2012 г. |
| Академический | 1287 | 1151 | 11,8 | 1053 | 951 | 234 | 200 |
| Гагаринский | 1384 | 1153 | 20,0 | 1183 | 990 | 201 | 163 |
| Зюзино | 1465 | 1262 | 16,1 | 1193 | 972 | 272 | 290 |
| Коньково | 1377 | 1287 | 7,0 | 1137 | 1085 | 240 | 202 |
| Котловка | 604 | 859 | -29,7 | 504 | 711 | 100 | 148 |
| Ломоносовский | 1069 | 930 | 14,9 | 944 | 784 | 125 | 146 |
| Обручевский | 893 | 772 | 15,7 | 744 | 649 | 149 | 123 |
| Северное Бутово | 514 | 543 | -5,3 | 432 | 464 | 82 | 79 |
| Теплый Стан | 1177 | 1364 | -13,7 | 1015 | 1255 | 162 | 109 |
| Черемушки | 1153 | 1095 | 5,3 | 939 | 888 | 214 | 207 |
| Южное Бутово | 1921 | 1854 | 3,6 | 1616 | 1590 | 305 | 264 |
| Ясенево | 1880 | 1614 | 16,5 | 1630 | 1388 | 250 | 226 |
| Итого: | 14724 | 13884 | 6,1 | 12390 | 11727 | 2334 | 2157 |
| Без указания адреса, либо вне территории | 951 | 567 | 67,7 | 765 | 484 | 186 | 83 |
| Всего: | 15675 | 14451 | 8,5 | 13155 | 12211 | 2520 | 2240 |

На основе проведенного анализа обращений граждан в Департамент здравоохранения, сформирован перечень факторов, влияющих на деятельность, осуществляемую Департаментом (см. таблицу 3). При определении данного перечня факторов использовался экспертный опрос, который включает субъективный подход.

После того, как весовым коэффициентам были присвоены значения, можно определить ключевые факторы, влияющие на

удовлетворенность граждан, обратившихся к сотрудникам Департамента здравоохранения г. Москвы:

1) сбалансированность бюджета Департамента (25,8 %);

2) отсутствие жалоб, предъявляемых гражданами Департаменту (22,2 %);

3) уровень соблюдения сроков реализации Департаментом (21,3 %) указаний, постановлений и решений.

Таблица 3

Факторы, учитываемые при оценке качества муниципального и государственного управления

| № п/п | Фактор или показатель* | Весовой коэффициент, %* |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1 | Уровень точности при подготовке бюджета (отклонения от плана при исполнении бюджета) | 25,8 |
| 2 | Как соблюдаются сроки реализации решений, постановлений, указаний | 21,3 |
| 3 | Имеются ли ошибки | 11,9 |
| 4 | Наличие жалоб на действия, осуществляемые Департаментом здравоохранения г. Москвы | 22,2 |
| 6 | Наличие текучести кадров | 7,8 |
| 7 | Итоги по периодическому тестированию специалистов отделения | 10 |
| 8 | Доля бюджетных средств, которые использованы не по целевому назначению | 1,8 |
| 9 | Итого | 100 |

Соотношение между позитивными и негативными оценками показало, насколько выросла удовлетворенность населения обслуживанием в поликлиниках по состоянию помещений, удобству использования электронной записи на прием, отношению медицинского персонала, укомплектованности поликлиник врачами, времени ожидания приема к врачу, доступности специального спектра диагностических исследований.

Независимую оценку формируют на основании пяти групп, в которых систематизированы показатели качества деятельности, ведущейся медицинскими организациями, оказывающими медицинские услуги в стационарных и амбулаторных условиях:

1. «Открытость и доступность информации о медицинской организации».

2. «Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, включая граждан, имеющих ограниченные возможности здоровья».

3. «Время ожидания в очереди для получения медицинской услуги».

4. «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации».

5. «Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинских организациях».

Рассчитать вышеуказанные показатели можно на основе применения метода сбора первичной информации, глубинного и формализованного опроса, полуформализованного интервьюирования, интервью, проводимых в порядке самообследования в медицинских организациях, анкетирования, проведения фокус-групп.

Заключение

Результаты проведенного исследования по информационному обеспечению столичной системы здравоохранения позволили сделать следующий вывод, что в настоящее время отсутствует возможность для экспертного сопоставления эффективности деятельности между аналогичными по объему оказания медпомощи и видам деятельности учреждениями здравоохранения, находящимися в различных российских субъектах. С целью решения данной проблемы необходимо:

— внедрить единую двухуровневую систему, которая позволит проводить сравнительную оценку эффективности деятельно-

сти, ведущейся медицинскими организациями;

— сформировать нормативную правовую базу, и усовершенствовать методики для проведения независимой оценки эффективности деятельности, ведущейся медицинскими организациями, и качества медицинских услуг, оказываемых ими;

— обеспечить организации здравоохранения новым инструментарием, позволяющим проводить комплексную оценку эффективности деятельности, ведущейся медицинскими организациями.

ЛИТЕРАТУРА

1. Государственная программа Российской Федерации «Развитие здравоохранения»: постановление Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2017 г. № 1640. — Режим доступа: <https://www.rosminzdrav.ru/ministry/programms/health/info>.

2. О внедрении Стандарта качества управления ресурсами в государственных учреждениях Департамента здравоохранения города Москвы: приказ Департамента здравоохранения города Москвы (ДЗМ) от 15 июля 2016 г. № 622. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=MED&n=77379#06520828534440457>.

3. О проведении пилотного проекта по внедрению Стандарта качества управления ресурсами в государственных учреждениях, подведомственных Департаменту здравоохранения города Москвы: приказ от 2 апреля 2014 г. № 305. — Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/537982609>.

4. О проведении пилотного проекта по внедрению Стандарта качества управления ресурсами в государственных учреждениях города Москвы: распоряжение Правительства Москвы от 18 февраля 2014 № 67-ПП. — Режим доступа: <http://base.garant.ru/70759198/#friends>.

5. Официальный сайт Департамента здравоохранения г. Москвы [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://navigator.mosgorzdrav.ru/programs>.

6. Единая медицинская информационно-аналитическая система [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://emias.mos.ru/docs/>.

7. Отчет о ходе реализации и оценке эффективности государственной программы Российской Федерации «Развитие здравоохранения» за 2015 год [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://docplayer.ru/27269797-Utochnennyu-otchet-o-hode-realizacii-i-ocenke-effektivnosti-gosudarstvennoy-programmy-rossiyskoy-federacii-razviti-zdravooxraneniya-za-2015-god.html>.

8. Отчет о ходе реализации и оценке эффективности государственной программы Российской Федерации «Развитие здравоохранения» за 2016 год [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://docplayer.ru/27269797-Utochnennyu-otchet-o-hode-realizacii-i-ocenke-effektivnosti-gosudarstvennoy-programmy-rossiyskoy-federacii-razviti-zdravooxraneniya-za-2016-god.html>.

[noy-programmy-rossiyskoy-federacii-razviti-zdravooxraneniya-za-2016-god.html](https://docplayer.ru/27269797-Utochnennyu-otchet-o-hode-realizacii-i-ocenke-effektivnosti-gosudarstvennoy-programmy-rossiyskoy-federacii-razviti-zdravooxraneniya-za-2016-god.html).

Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (Воронежский филиал)

*Бочарникова М. А., магистрант
E-mail: maribocharnikova@yandex.ru
Тел.: 8 (473) 242-77-21*

*Самсонов В. С., кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры математики и информационных технологий в управлении
E-mail: svs1311@mail.ru
Тел.: 8 (473) 242-77-21*

УДК 338.28

М. А. Морозова

МЕТОДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РЕШЕНИЯ ЗАДАЧИ МНОГОКРИТЕРИАЛЬНОГО ОЦЕНИВАНИЯ КАЧЕСТВА И ЭФФЕКТИВНОСТИ ИННОВАЦИОННЫХ ПРОЕКТОВ

Аннотация: в статье рассмотрены методические подходы к оценке качества и эффективности инновационного проекта. Отличительной особенностью авторского подхода является решение данной задачи с позиции многокритериальной оценки проекта, что обусловило выделение этапов данной оценки и определения их последовательности.

Авторский подход отличается структуризацией этапов решения задачи многокритериального оценивания качества и эффективности инновационных проектов. Последовательность этапов отражает процесс исследования факторов, которые оказывают или потенциально могут оказать влияние на эффективность инновационного проекта.

Ключевые слова: инновационный проект, многокритериальная оценка инновационного проекта.

UDK 338.28

М. А. Morozova

METHODICAL BASES OF SOLVING THE MULTI-CRITERIAL QUALITY ASSESSMENT AND EFFECTIVENESS OF INNOVATION PROJECTS

Abstract: in the article methodical approaches to the evaluation of the quality and efficiency of the innovation project are considered. A distinctive feature of the author's approach is the solution of this problem from the position of a multi-criteria evaluation of the project, which determined the selection of the stages of this assessment and determination of their sequence.

The author's approach is distinguished by the structuring of the stages of solving the problem of multi-criteria evaluation of innovation projects. The sequence of stages reflects the process of investigating the factors that influence the effectiveness of the innovation project.

Keywords: innovative project, multi-criteria evaluation of the innovation project.

Введение

В научных исследованиях, посвящённых вопросам анализа и управления ин-

новационными ресурсами, с одной стороны, рассматриваются экономико-математические модели и методы оптимизации функ-