

недель в предоперационном периоде и в течение такого же срока в послеоперационном.

Данные результаты имеют важное практическое значение в медико-социальной сфере, так как основываясь на выявленных факторах риска можно рекомендовать женщинам профилактику, своевременную коррекцию легких форм, что может привести в будущем к снижению заболеваемости.

Список литературы

1. Краснополский В.И., Буянова С.Н., Петрова В.Д. Комбинированное лечение больных с опущением и выпадением внутренних половых органов и недержанием мочи с применением антистрессовых технологий//Пособие для врачей. – М., 2003. – 41 с.

2. Garshasbi A., Faghih-Zadeh S., Falah N. The status of pelvic supporting organs in a population of iranian women 18–68 years of age and possible related factors. Arch Iran Med 2006;9(2):124

3. Nygaard I., Barber M.D., Burgio K.L. Prevalence of symptomatic pelvic floor disorders in US women. JAMA 2008;300(11):1311–6. 1

4. Радзинский, В.Е. Перинеология / В.Е. Радзинский.– М., 2006.– 336с

5. Балан В. Е. Урогенитальные расстройства в климактерии (клиника, диагностика, заместительная гормонотерапия): дис. ... д-ра мед. наук. – М., 1998. – 200 с. Вестник РУДН, серия Медицина, 2009, № 5 238

УДК 614.29

**Безукладнова А.А., Сараева А.А., Усынин И.Г., Казанцева А.В.,
Русакова И.В.**

ФОРМИРОВАНИЕ ПОЗИТИВНОГО ИМИДЖА МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ЧЕРЕЗ ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ

Кафедра общественного здоровья и здравоохранения
Уральский государственный медицинский университет
Екатеринбург, Российская Федерация

**Bezukladnikova A.A., Saraeva A.A., Usynin I.G., Kazantseva A.V.,
Rusakova I.V.**

CREATING AND IMPROVING THE IMAGE OF A MEDICAL ORGANIZATION THROUGH THE OFFICIAL WEBSITE

Department of public health and healthcare
Ural state medical university
Yekaterinburg, Russian Federation

E-mail: ivan.usynin@yandex.ru

Аннотация. В данной статье описаны результаты проведения социологического опроса о качестве наполнения и доступности информации на

официальных сайтах медицинских организаций. По результатам опроса и согласно требованиям приказа Минздрава России от 30.12.2014 №956н, отобраны критерии и проведен аудит качества 25-ти сайтов медицинских организаций г. Екатеринбурга.

Annotation. This article describes the results of a sociological survey on the quality of filling and accessibility of information on the official websites of medical organizations. According to the results of the survey and according to the requirements of the order of the Ministry of Health of Russia dated December 30, 2014 No. 956n, criteria were selected and a quality audit of 25 sites of medical organizations in Yekaterinburg was conducted.

Ключевые слова: сайт медицинской организации, Интернет, имидж.

Key words: website of medical organization, Internet, image.

Введение

В современном информационном мире большое внимание уделяется цифровизации, нельзя представить хорошо функционирующую организацию без представительства ее в сети Интернет [2]. Официальный сайт – это визитная карточка практически любой организации, где потенциальные клиенты могут получить исчерпывающую информацию о деятельности [2,3]. Наличие сайта у медицинской организации является обязательным, согласно требованиям приказа Минздрава России от 30.12.2014 №956н, где также представлен перечень информации необходимой для обязательного опубликования. В тоже время на сайте дополнительно можно разместить материалы, которые позволят выделиться среди конкурентов (заслуги и достижения работников, каталог с фотографиями, положительные отзывы пациентов). Наполненность сайта вызовет доверие со стороны потенциального клиента, что напрямую связано с позитивным имиджем организации [5].

Цель исследования – на основе данных аудита качества ведения официальных сайтов разработать универсальную эффективную модель сайта медицинской организации.

Материалы и методы исследования

Исследование включало следующие этапы:

1. Проведен социологический опрос жителей г. Екатеринбурга, (средний возраст $25 \pm 0,48$ лет), о качестве наполнения и доступности информации на официальных сайтах медицинских организаций (ОСМО). Анкетирование проводилось в онлайн режиме с использованием платформы Google. Форма содержала 8 вопросов (3 - с множественными выбором, 3 - с одним вариантом ответа и 2 - с открытым) в том числе, как часто Вы посещаете медицинские учреждения; сайты каких больниц Вы посещали за последний год; пользуетесь ли Вы сайтами больниц и поликлиник; какая информация Вас интересует на сайтах; насколько информативными вы считаете сайты лечебных учреждений; ваши пожелания для оптимизации медицинских сайтов. Всего опрошено 44 респондента в период с 27 ноября по 17 декабря 2019 года.

2. Разработан чек-лист, включающий 13 критериев, необходимых для анализа ОСМО, в соответствии с пожеланиями пациентов по результатам 1 этапа и требованиям приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций информационно-телекоммуникационной сети "Интернет».

3. Проведен аудит качества ведения 25 официальных сайтов (22 государственных и 3 частных) медицинских организаций города Екатеринбурга. Медицинские организации были отобраны случайным образом.

Статистическая обработка проводилась с помощью компьютерной программы STATISTICA 6.0. Вычислялись средние арифметические значения (M), стандартная ошибка средней (m), среднеквадратичные отклонения (σ).

Результаты исследования и их обсуждение

При анализе результатов социологического опроса выявлено, что на сайты больниц заходят 69% респондентов. Из них с целью узнать информацию о перечне платных медицинских услуг (82%), правилах записи на первичный прием или консультацию (80%), о сведения медицинском персонале (60%), о перечне платных медицинских услуг и правилах их оказания (56,8%), о процедуре подготовки к диагностическим мероприятиям (31,5%), об отзывах потребителей услуг (22,7), у 45,5% опрошенных периодически возникали проблемы с поиском информации на сайтах медицинских организаций, 22,7% отметили, что сведения на сайтах не всегда актуальные. Основные пожелания заключались в том, чтобы навигация на сайте была интуитивно понятной, был полный перечень услуг с оказанием цен, список специалистов с отзывами пациентов.

Результаты проведенного аудита качества наполнения ОСМО показывают, что к критериям, которые соблюдаются на ОСМО наиболее часто, относятся: интуитивно понятный интерфейс (68%), отсутствие рекламных баннеров (64%) и нерабочих ссылок (64%), регулярное обновление и дополнение информации (60%), наличие формы обратной связи (56%), единообразии интерфейса (56%), наличие адаптивной верстки (52%) и онлайн-записи (48%). Также на 88% сайтов можно найти прайс-лист на услуги. Скорость загрузки у подавляющего большинства анализируемых сайтов хорошая (80%).

Все сайты медицинских организаций соблюдают требования приказа Минздрава России от 30.12.2014 №956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на

официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Общение с операторами онлайн позволяет пользователям более лояльно относиться к сайту [4]. Из 25 сайтов 20% имели виджет онлайн-консультанта. Также важным критерием, который внедрили только 24% МО, является мгновенный скроллинг (функция позволяет быстро вернуться в начало длинной страницы) [1].

Результаты аудита качества официальных сайтов медицинских организаций в зависимости от формы собственности представлены в таблице 1.

Таблица 1

Результаты аудита качества официальных сайтов медицинских организаций в зависимости от формы собственности

№ п/п	Критерий	% соответствия среди госуд. МО	% соответствия среди частных МО
1	Наличие информации, согласно требованиям приказа Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н	100	100
2	Единообразие интерфейса	56	44
3	Интуитивно понятный интерфейс	68	32
4	Мгновенный скроллинг	24	76
5	Наличие адаптивной верстки	52	48
6	Регулярное обновление и дополнение информации	60	40
7	Быстрая скорость загрузки	67	33
8	Отсутствие рекламы	64	36
9	Отсутствие нерабочих ссылок	64	36
10	Наличие прайс-листа	88	12
11	Наличие онлайн-записи	52	48
12	Наличие формы обратной связи	56	44
13	Наличие виджета онлайн-консультанта	80	20

При сравнении показателей государственных и частных медицинских организаций выявлены различия в качественном подходе к оформлению официального сайта, частные медицинские организации стремятся сделать сайт наиболее удобным и понятным для клиента, т.к. от этого повышается вероятность того, что используя сайт, потенциальный пациент быстро найдет необходимую информацию и обратится именно в эту организацию. Государственные лечебные учреждения порой не уделяют должного внимания качеству сайта, так как у них уже и так сформирована база потенциальных пациентов благодаря прикрепленному на определенной территории населения.

Именно на них и работает большинство государственных ЛПУ. Для них не так важна реклама и самопозиционирование в сети "Интернет", как для частных медицинских организаций.

Выводы:

1. По данным проведенного опроса 47% респондентов отметили периодические проблемы с поиском информации на официальных сайтах медицинских организаций, неудовлетворенность работой сайта.

2. На основе результатов аудита качества ведения официальных сайтов выделено, что сайты медицинских организаций соответствуют следующим критериям критериям: прайс-лист на услуги (88%), быстрая скорость загрузки (80%), интуитивно понятный интерфейс (68%), отсутствие рекламных баннеров (64%) и нерабочих ссылок (64%), единообразие интерфейса (56%), наличие формы обратной связи (56%), наличие адаптивной верстки (52%), наличие онлайн-записи (48%), мгновенный скроллинг (24%), виджет онлайн-консультанта (20%).

3. Мгновенный скроллинг не имеют 76% рассмотренных сайтов. Данная проблема может быть связана с тем, что еще несколько лет назад о скроллинге отзывались негативно, полагая, что он отталкивает пользователей. Сегодня мнения экспертов в отношении скроллинга изменилось. Это связано, прежде всего, с тем, что в нашу жизнь вошли мобильные телефоны. Так же 80% медицинских сайтов не используют виджет онлайн-консультанта. Возможно, это связано с тем, что для качественной работы данной функции необходима затрата ресурсов больницы: финансовых, кадровых и материально-технических.

Список литературы:

1. Каирленов М. Спецпроект «Больницы в интернете» IT в медицине / М. Каирленов, Б. Рахимбеков. - А.: Улагатты медицина, 2019. – 12-22 с.

2. Курганов С.Ю. Требования к сайтам медицинских организаций в 2017 году // ПоискПро + МЕД. - 2017. - №8. - С. 4

3. Орлова В.В. Оптимизация работы веб-сайта медицинского учреждения как канала коммуникации / В.В. Орлова, Е.П. Крепак // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. - 2015. - № 3-3. - С. 428-432

4. Полухин Н.В. Представление информации для потребителей медицинских услуг на веб-сайтах медицинских организаций: проблемы и пути решения / Н.В. Полухин, Н.В. Эккерт // Медицинские технологии. Оценка и выбор. - 2019. - №7. - С. 3-4

5. Ходакова О.В. Комплексная оценка официальных сайтов медицинских организаций // Здравоохранение Российской Федерации. - 2017. - №5. - С. 1-2

УДК 614.2:61(091)

Белоусов А.С., Пономаренко А.Д., Блохина А.А., Зарипова Т.В.