

Применение контент-анализа обращений граждан для изучения качества лекарственного обеспечения

Тарабукина Сардана Макаровна, доцент кафедры фармакологии и фармации,
кандидат фармацевтических наук Медицинского института
Барашкова Сарыалла Сергеевна, студент
Мартirosян Аида Рубеновна, студент
Попова Ольга Вячеславовна, студент
Ушницкая Наталья Дмитриевна, студент
ФГАОУ ВО СВФУ им. М.К. Аммосова, г. Якутск

Резюме. Проведен контент-анализ обращений граждан в Министерство здравоохранения Республики Саха (Якутия) по вопросам лекарственного обеспечения. Рассчитано соотношение обращений граждан с положительной и отрицательной оценкой системы ЛО Республики Саха (Якутия) по формулам *Net Sentiment for the Brand (NSB)* и коэффициента Яниса. Определены наиболее проблемные вопросы в лекарственном обеспечении населения, а также муниципальные районы Республики Саха (Якутия) с наиболее большим количеством обращений граждан с негативной оценкой лекарственного обеспечения.

Ключевые слова: лекарственные препараты, государственная социальная помощь, обращения граждан, лекарственное обеспечение

Введение

Статья 33 Конституции РФ гарантирует право граждан обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления и, таким образом, реализовывать и защищать свои права, свободу и законные интересы, права, свободу и законные интересы других лиц и участвовать в управлении делами государства. [3]

Работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти Республики Саха (Якутия) уделяется особое внимание. Принимаются меры по обеспечению объективного рассмотрения обращений граждан и принятию необходимых мер по результатам их рассмотрения.

Работа с обращениями граждан входит в методику определения рейтинга эффективности и результативности деятельности исполнительных органов государственной власти Республики Саха (Якутия). [5]

В то же время следует отметить, что в настоящее время не проведен качественно-количественный анализ содержания обращений граждан и организаций (далее — обращения) по вопросам лекарственного обеспечения (далее — ЛО).

Целью нашего исследования явилось проведение содержательного анализа текстов обращений по вопросам ЛО с последующей систематизацией выявленных числовых закономерностей.

Материалы и методы. Исследование проводилось на базе Министерства здравоохранения Республики Саха (Якутия) (далее-МЗ РС(Я)). В проведении исследования были использованы обращения граждан за 2016-2017 годы, поступившие в МЗ РС(Я) в количестве 2488 штук.

Результаты и обсуждение:

Обращения, поступившие в МЗ РС(Я) в 2016-2017 годы по вопросам ЛО позволяют представить объективную картину тех проблем, с которыми столкнулись граждане в сфере ЛО. [6]

Для изучения и перевода информации, содержащейся в обращениях по вопросам ЛО, в количе-

ственные показатели нами использован контент — анализ или анализ содержания.

Процедура проведения контент-анализа заключается в выделении в изучаемом тексте определенных, интересующих исследователя элементов содержания, классификации выделенных элементов в соответствии с концептуальной схемой исследования, в последующем их подсчете и количественной оценке [1].

Для проведения контент-анализа необходимо: а) определить категории анализа-обращения, отражающие вопросы ЛО; б) выделить смысловые единицы; в) определить единицы счета [2].

Категория анализа — это обращения граждан, в которых сформулированы вопросы, отражающие результаты организации ЛО населения. Смысловая единица — фрагмент текста, содержание которого отражает категорию анализа. Единица счета — мера оценки смысловых единиц.

Под категорией обращение гражданина мы понимали обращение гражданина (далее - обращение), направленное в государственный орган или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалобу [4].

Далее обращения граждан были разделены на:

- выражение благодарности и слов признательности по вопросам ЛО (позитивная оценка);
- предложения или рекомендации по совершенствованию законодательных и нормативных правовых актов РФ, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления по организации ЛО (нейтральная оценка);
- заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов в системе ЛО, недостатках в работе государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц (негативная оценка).

Руководствуясь разработанным методическим подходом, нами был проведен контент-анализ обращений граждан по вопросам ЛО, поступивших в МЗ РС(Я).

Для целей анализа из общего массива обращений, поступивших в МЗ РС(Я) по различным вопро-

сам ЛО, нами отобраны 308 обращений граждан, которые отражают вопросы организации ЛО, в том числе в северных и арктических районах республики.

Количественное распределение обращений по категориям представлено на рис. 1

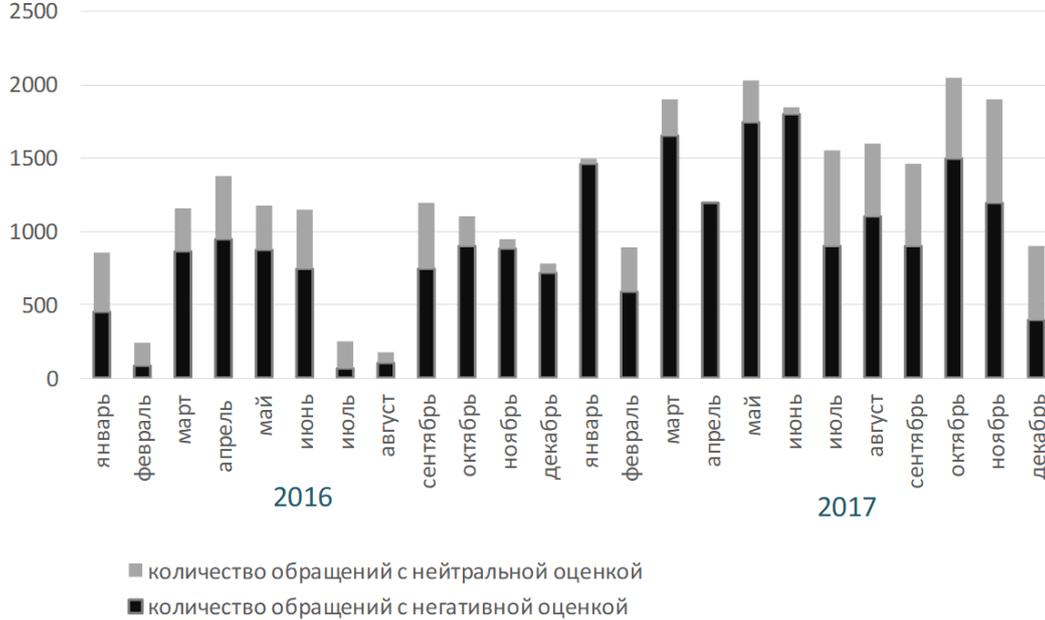


Рис. 1. Количественное распределение обращений по вопросам ЛО за 2016-2017 годы

Из представленных данных отчетливо видно преобладание обращений с негативной оценкой системы ЛО.

Поскольку предложенная классификация обращений носит приблизительный характер, для более точной оценки были произведены расчеты с использованием следующих математических подходов: Net Sentiment for the Brand (NSB) и коэффициент Яниса.

NSB рассчитывали по следующей формуле:

$$NSB = \frac{f + p - n}{t}$$

где f – число печатных знаков в обращениях с положительной оценкой; n – число печатных знаков в обращениях с отрицательной оценкой; p – число печатных знаков в обращениях с нейтральной оценкой; t – общий объем печатных знаков анализируемых обращений.

Для подсчета коэффициента Яниса (С) предложена специальная процедура, отличающаяся для обращений с преобладанием положительных и отрицательных оценок, как представлено ниже:

$$C = \frac{f^2 - fn}{rt}$$

для случая, когда $f > n$;

$$C = \frac{fn - n^2}{rt}$$

для случая $f < n$.

где f – число печатных знаков (слов) в обращениях с положительной оценкой, n – число печатных знаков в обращениях с отрицательной оценкой, r – объем печатных знаков, отражающий изучаемую категорию;

t – общий объем печатных знаков анализируемого текста. [2]

Средние значения NSB и коэффициента Яниса (С) по месяцам за 2016-2017 годы представлены в таблице 1.

Обращения с нейтральной оценкой системы ЛО преобладают лишь в трех месяцах за три года (февраль 2016, июль 2016 г, декабрь 2017). Периоды с максимальными отрицательными значениями NSB и коэффициента Яниса наблюдаются с ноября 2016 года по январь 2016 года и с марта 2017 года по июнь 2017 года, что указывает на некоторую цикличность поступления обращений с отрицательной оценкой системы ЛО в крайне негативной тональности. За данный период в большинстве обращений указывается на то, что граждане не могут получить по программе бесплатного ЛО в аптеках противоопухолевые препараты, препараты инсулина, тест-системы для определения сахара в крови и другие необходимые лекарственные препараты.

Вместе с тем, следует обратить внимание, что осуществление оценки доступности лекарственной помощи только путем анализа обращений граждан в органы исполнительной власти не всегда дает исчерпывающую информацию. В ситуациях нарушения прав в обеспечении лекарственной помощи гражданам не всегда готовы обращаться вследствие недостаточной информированности по защите их прав и законных интересов, так и вследствие психологического барьера обращения с жалобой на организацию, оказывающие гражданину медицинскую и лекарственную помощь.

Таблица 1. Коэффициенты NSB и Яниса (С) обращений граждан по вопросам ЛО за 2016-2017 годы

Кол-во обращений	Месяц, год	Общее число знаков	Число полож. знаков значений	Число негатив. знаков	Число нейтр. знаков	Тональность	NSB	С
10	Январь 2016	856	-	453	403	негатив	- 0,058	- 0,536
6	Февраль 2016	238	-	88	150	нейтральная	0,260	0,413
13	Март 2016	1155	-	866	289	негатив	- 0,666	- 0,499
15	Апрель 2016	1375	-	950	425	негатив	- 0,509	- 0,381
13	Май 2016	1180	-	870	310	негатив	- 0,643	- 0,474
12	Июнь 2016	1150	-	750	400	негатив	- 0,466	- 0,292
5	Июль 2016	250	-	70	180	нейтральная	0,611	0,440
5	Август 2016	180	-	100	80	негатив	- 0,200	- 0,138
9	Сентябрь 2016	1200	-	750	450	негатив	- 0,400	- 0,250
10	Октябрь 2016	1100	-	900	200	негатив	- 0,777	- 0,636
10	Ноябрь 2016	950	-	880	70	негатив	- 0,920	- 0,852
8	Декабрь 2016	780	-	720	60	негатив	- 0,916	- 0,846
17	Январь 2017	1500	-	1460	40	негатив	- 0,972	- 0,946
10	Февраль 2017	890	-	590	300	негатив	- 0,491	- 0,325
21	Март 2017	1900	-	1650	250	негатив	- 0,848	- 0,736
14	Апрель 2017	1200	-	1200	-	негатив	- 1,000	- 0,999
19	Май 2017	2030	-	1750	280	негатив	- 0,840	- 0,724
19	Июнь 2017	1850	-	1800	50	негатив	- 0,972	- 0,945
16	Июль 2017	1550	-	900	650	негатив	- 0,277	- 0,161
15	Август 2017	1600	-	1100	500	негатив	- 0,545	- 0,375
15	Сентябрь 2017	1460	-	900	560	негатив	- 0,377	- 0,232
18	Октябрь 2017	2050	-	1500	550	негатив	- 0,645	- 0,463
18	Ноябрь 2017	1900	-	1200	700	негатив	- 0,416	- 0,263
10	Декабрь 2017	900	-	400	500	нейтральная	0,111	0,200

Но в то же время, в целом, проведенный контент-анализ обращений граждан позволил сделать вывод, что отрицательные значения NSB и коэффициента Яниса установлены в основном в обращениях по вопросам обеспечения лекарственными препаратами, медицинскими изделиями лиц, имеющих право на получение государственной социальной помо-

щи, а также в обращениях граждан, проживающих в северных и арктических районах республики: Усть-Янский, Нижнеколымский, Момский, Абыйский. Это свидетельствует об имеющейся диспропорции в обеспечении доступности лекарственной помощи в муниципальных районах Республики Саха (Якутия).

Литература:

1. Аверьянов Л.Я. Контент-анализ//Русский гуманитарный Интернет-университет.-2007.-С.285

2. Ветитнев А.М. Применение контент-анализа социальных сетей для изучения качества санаторно-курортных услуг/ Штомпель Л.В// European Journal of Economic Studies.-2012.-№1.-Р.64-70.

3. Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;

4. О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации: Федеральный закон от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ.

5. Об утверждении Методики определения показателя работы исполнительного органа государственной власти Республики Саха (Якутия) с обращениями (запросами) граждан и организаций [Текст]: Приказ Администрации Главы Республики Саха (Якутия) и Правительства Республики Саха (Якутия) №12-ПА от 29 августа 2014 года

6. Тарабукина С.М. Анализ обращений граждан в Министерство здравоохранения Республики Саха (Якутия) по вопросам лекарственного обеспечения/Мошкова Л.В//Национальное здоровье.- 2018 год.- №3.- С.89-92.