

© КОЛЛЕКТИВ АВТОРОВ, 2023
УДК 614.2**Решетников А. В.¹, Романова Т. Е.¹, Абаева О. П.¹, Романов С. В.², Присяжная Н. В.¹****ВЛИЯНИЕ ПАНДЕМИИ COVID-19 НА ОТНОШЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ИНТЕРНЕТ-ПРОСТРАНСТВА
К ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВРАЧЕЙ В РОССИИ**¹ ФГАОУ ВО «Первый Московский государственный медицинский университет имени И. М. Сеченова» Минздрава России (Сеченовский Университет), 119991, г. Москва;² ФБУЗ «Приволжский окружной медицинский центр» Федерального медико-биологического агентства, 603001, г. Нижний Новгород

На основании контент-анализа сообщений в интернет-пространстве, созданных в апреле—мае 2018, 2020, 2021 и 2022 гг., авторами установлено резкое возрастание интереса аудитории к теме оказания медицинской помощи и профессиональной деятельности врачей в период роста заболеваемости коронавирусной инфекцией нового типа. Также отмечено изменение основных площадок размещения контента, а именно — усиление роли средств массовой информации. Установлено повышение интереса к теме исследования аудитории старше 60 лет и лиц со средним специальным образованием. Кроме того, отмечено позитивное изменение тональности сообщений. В 2018 г. на одно позитивное сообщение приходилось два негативных, но с 2020 г. позитивные сообщения преобладают над негативными: в 2020 г. — в 2 раза, в 2021 г. — в 2,1 раза, в 2022 г. — в 4,6 раза. В абсолютных числах количество сообщений позитивной тональности в 2022 г. по сравнению с 2018 г. увеличилось в 9,8 раза. В облаке слов начиная с 2020 г. отмечено появление слов «благодарность» и «спасибо».

Ключевые слова: взаимоотношения врача и пациента; пандемия COVID-19.

Для цитирования: Решетников А. В., Романова Т. Е., Абаева О. П., Романов С. В., Присяжная Н. В. Влияние пандемии COVID-19 на отношение пользователей интернет-пространства к профессиональной деятельности врачей в России. Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. 2023;31(3):324—328. DOI: <http://dx.doi.org/10.32687/0869-866X-2023-31-3-324-328>

Для корреспонденции: Абаева Ольга Петровна, д-р мед. наук, доцент, профессор кафедры социологии медицины, экономики здравоохранения и медицинского страхования ФГАОУ ВО «Первый Московский государственный медицинский университет имени И. М. Сеченова» (Сеченовский Университет), e-mail: abaevaop@inbox.ru

Reshetnikov A. V.¹, Romanova T. E.¹, Abaeva O. P.¹, Romanov S. V.², Prisyazhnaya N. V.¹**THE EFFECT OF COVID-19 PANDEMIC ON ATTITUDE OF INTERNET-SPACE SURFERS TO
PROFESSIONAL ACTIVITY OF PHYSICIANS IN RUSSIA**¹The Federal State Autonomous Educational Institution of Higher Education “The I. M. Sechenov First Moscow State Medical University” of Minzdrav of Russia, (Sechenov University), 119991, Moscow, Russia;²The Federal Budget Health Care Institution “The Privolzhye Okrug Medical Center” of The Federal Medical Biological Agency of Russia, 603001, Nizhniy Novgorod, Russia

The content-analysis was applied to messages (created in April-May of 2018, 2020, 2021 and 2022) from Internet. The drastic increase of interest of audience to issue of medical care support and professional activity of physicians during period of increasing of morbidity of COVID-19 was established. The changing of basic sites for placement of content notably augmentation of mass media role was noticed. The increase of interest to research issue in audiences older than 60 years and in individuals with secondary special education was established. Furthermore, positive alteration of tonality of messages was noted. In 2018, on one positive message fell two negative messages. Starting from 2020, positive messages prevail over negative messages: 2020 — in two times, 2021 — 2.1 times, 2022 — 4.6 times. In absolute values, the number of messages of positive tonality increased up to 9.8 times in 2022 as compared to 2018. Starting from 2020, in the word cloud appeared words “gratitude” and “thank you”.

Keywords: doctor-patient relationship; COVID-19; pandemic; Internet

For citation: Reshetnikov A. V., Romanova T. E., Abaeva O. P., Romanov S. V., Prisyazhnaya N. V. The effect of COVID-19 pandemic on attitude of internet-space surfers to professional activity of physicians in Russia. *Problemy socialnoi gigieny, zdravookhraneniya i istorii meditsiny*. 2023;31(3):324—328 (In Russ.). DOI: <http://dx.doi.org/10.32687/0869-866X-2023-31-3-324-328>

For correspondence: Abaeva O. P., doctor of medical sciences, Associate Professor of the Chair of Sociology of Medicine, health care economics and Medical Insurance of the Federal State Autonomous Educational Institution of Higher Education “The I. M. Sechenov First Moscow State Medical University” of Minzdrav of Russia. e-mail: abaevaop@inbox.ru

Conflict of interests. The authors declare absence of conflict of interests.

Acknowledgment. The study had no sponsor support

Received 11.10.2022

Accepted 28.02.2023

Введение

Важнейшей задачей современного здравоохранения является повышение качества медицинской помощи [1], что не представляется возможным без должного уровня удовлетворенности пациентов оказанными медицинскими услугами, который формируется в том числе и за счет комфорта при общении с врачебным персоналом [2, 3].

Проблема взаимоотношений врача и пациента в нашей стране выходит за общепринятые рамки медицинской этики и деонтологии [4] и имеет сложную историю [5]. Важнейшей вехой в создании системы, регламентирующей порядок данного взаимодействия, является возведение прав пациента в ранг закона с утверждением Верховным Советом Российской Федерации в 1993 г. Основ законода-

COVID-19

тельства Российской Федерации об охране здоровья граждан [5]. Закономерным продолжением этой работы стало вступление в силу норм Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», регламентирующих конкретные механизмы реализации прав пациента при оказании медицинской помощи [6]. Тем не менее, к сожалению, современная система взаимоотношений врача и пациента в нашей стране характеризуется низким уровнем взаимного доверия [7], что связывают с проблемами доступности бесплатной медицинской помощи, низким уровнем оплаты труда врачей и мотивации к работе [8]. Кроме того, пандемия COVID-19, оказав огромное влияние на российское общество [9], не могла не отразиться на поведении пациентов при получении медицинских услуг и восприятии ими роли здравоохранения в охране здоровья граждан [10].

Цель исследования — анализ влияния пандемии коронавирусной инфекции нового типа на отношение российских пользователей интернет-пространства к работе врачей. Задачи — исследование влияния пандемии на уровень интереса интернет-аудитории к теме профессиональной деятельности врачей с учетом социальных характеристик респондентов и используемых площадок, изучение влияния пандемии на тональность сообщений по данной теме.

Материалы и методы

Исследование проводилось на основе анализа отчетов, подготовленных системой мониторинга средств массовой информации и соцмедиа «Медиа-логия». Отчеты составлялись по единому запросу из ключевых слов, содержащих негативную и позитивную информацию, которую могли обсуждать пациенты при оказании медицинской помощи. Областью поиска были текстовые сообщения на русском языке в социальных сетях, блогах, отзывах, форумах и средствах массовой информации. Из объема исследования были исключены спам и сообщения рекламного характера. Исследование носило выборочный характер, выборку осуществляли по дате написания сообщения, изучали сообщения, созданные в течение идентичных четырех временных периодов продолжительностью 2 мес (с 1 марта по 30 апреля; см. таблицу).

Периоды проведения мониторинга сообщений по вопросу удовлетворенности населения медицинской помощью

Номер периода	Продолжительность	Основные характеристики по отношению к пандемии коронавирусной инфекции нового типа
1	1 марта — 30 апреля 2018 г.	Информация о новом заболевании отсутствует
2	1 марта — 30 апреля 2020 г.	Первый пик заболеваемости, рост смертности, открытие инфекционных госпиталей, строгие меры карантинного характера
3	1 марта — 30 апреля 2021 г.	Массовая вакцинация населения, начало контроля за распространением заболевания
4	1 марта — 30 апреля 2022 г.	Снижение заболеваемости, единичные случаи смертности, закрытие инфекционных госпиталей

Таким образом выбор периодов проведения мониторинга позволил учесть ключевые этапы развития пандемии коронавирусной инфекции нового типа в России и свести к минимуму влияние на полученные результаты сезонных факторов. При анализе результатов оценивали число сообщений, СМ-индекс, представляющей собой характеристику интереса аудитории к ключевым словам с учетом частоты упоминания и степени значимости платформ, вовлеченность аудитории — маркер заинтересованности аудитории в данном контенте.

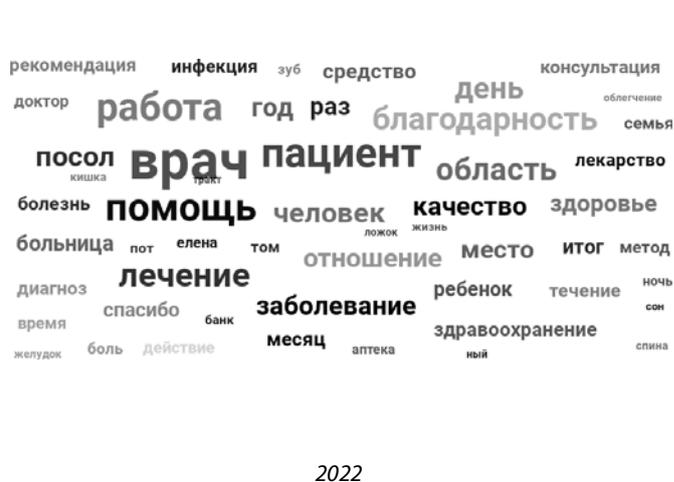
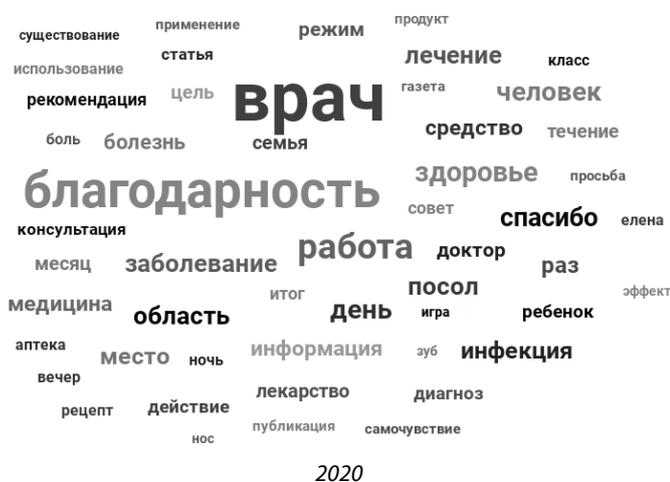
Результаты исследования

Как показали данные отчетов, количество сообщений, созданных с использованием выбранных нами ключевых слов, в разные годы существенно различалось. В 2018 г. оно составило 11 569, в 2020 г. возросло до 52 280, в 2021 г. снизилось до 27 368, а в 2022 г. — до 20 137. Суммарный СМ-индекс за 2 мес составил в 2018 г. 564, в 2020 г. он резко возрос до 588 629, в 2021 г. составил 329 484, в 2022 г. — 265 610. Вовлеченность аудитории в марте—апреле 2018 г. составила 39 235, в те же месяцы 2020 г. — 186 040, 2021 г. — 84 200, 2022 г. — 157 768. Ключевые слова нашего исследования наиболее часто обсуждались на следующих площадках:

- 2018 г. — ВКонтакте, Одноклассники, Facebook, Про докторов, flamp.ru;
- 2020 г. — Одноклассники, ВКонтакте, Facebook, Twitter, Instagram;
- 2021 г. — ВКонтакте, Одноклассники, facebook, Про докторов, Лайк доктор;
- 2022 г. — ВКонтакте, Одноклассники, Про докторов, flamp.ru, Лайк доктор.

В 2018 г. подавляющее большинство (87,2%) сообщений создавалось пользователями социальных сетей, 6,62% — блогов; вклад прочих участников в создание контента с выбранными нами ключевыми словами был незначителен. В 2019 г. доля сообщений в социальных сетях сократилась до 79,2% за счет увеличения доли контента в средствах массовой информации (12%). В 2021 г. эта тенденция имела продолжение: доля сообщений из социальных сетей составила 67%, из средств массовой информации — 18,1%, из блогов — 5,8%, форумов — 4,6%. В 2022 г. доля сообщений из социальных сетей сократилась до 54,6%, а роль средств массовой информации продолжала возрастать (27,4% сообщений), роль форумов и блогов оказалась незначительной (по 2,1% сообщений).

Среди авторов сообщений, написанных в исследованные нами периоды, преобладали женщины, в марте—апреле 2018 г. доля сообщений, авторами которых являлись мужчины, составила 28,5%, в те же месяцы 2020 г. — 20,1%, 2021 г. — 17,6%, 2022 г. — 18%. В 2018 г. авторы сообщений относились преимущественно к возрастным группам 25—39 лет (36,6%) и 40—60 лет (39,7%), доля сообщений, созданных респондентами в возрасте старше 60 лет, составила 19,8%. Представителей самых молодых возрастных групп тематика медицинской помощи



Облако слов сообщений пользователей интернета о врачах и их профессиональной деятельности в марте-апреле 2018, 2020, 2021 и 2022 гг.

интересовала слабо: доля сообщений, написанных несовершеннолетними, составила 1,7%, авторами от 18 до 24 лет — 2,72%. В 2020 г. вклад в контент авторов старше 60 лет возрос до 58,6%, доля авторов в возрасте от 40 до 60 лет сохранилась на уровне 31,6%, у представителей остальных возрастных групп обсуждаемая тема вызывала значительно меньший интерес: доля сообщений, созданных респондентами в возрасте от 25 до 39 лет, составила 7,5%, от 18 до 24 лет — 1,5%, моложе 18 лет — 1,1%. В 2021 г. доля сообщений с выбранными нами ключевыми словами, созданных авторами старше 60 лет, составила 48,8%, в возрасте от 40 до 60 лет — 35,3%, 25—39 лет — 12,4%, 18—24 года — 2,6%, моложе 18 лет — 1,7%. В 2022 г. почти половина (48%) сообщений по вопросам взаимодействия системы здравоохранения и пациента были созданы авторами старше 60 лет, доля сообщений авторов возрастной группы от 40 до 60 лет составила 33,7%, от 25 до 39 лет — 13,7%, от 18 до 24 лет — 2,8%, моложе 18 лет — 1,7%.

В 2018 г. доля сообщений, созданных авторами с высшим образованием, составила 72,1%, в 2020 г. — 61%, в 2021 г. — 52,73%, в 2022 г. — 56,8%. Геогра-

фия авторов была представлена всеми регионами страны. В 2018 и 2020 гг. в четверку лидеров вошли города Москва и Санкт-Петербург, Московская область, Свердловская область; в 2021 и 2022 гг. — Москва, Республика Башкортостан, Санкт-Петербург, Республика Татарстан.

По тональности в 2018 г. негативные сообщения преобладали над позитивными: соотношение составило 585 позитивных сообщений (5,0% от общего числа) — 1203 негативных (10,4%). В 2020 г. соотношение изменилось в обратном направлении: на 3648 позитивных сообщений (7% от общего числа) пришлось 1857 негативных (3,5%). В 2021 г. было создано 2600 позитивных сообщений (9,5% от общего числа) и 1199 негативных (4,5%). В 2022 г. число позитивных сообщений составило 5731 (28,4% от общего числа), негативных — 1225 (6,1%). Облако слов в исследуемые периоды было представлено на рисунке.

Обсуждение

Результаты исследования свидетельствуют о существенном изменении контента сообщений интернет-пространства в период пандемии коронавиру-

COVID-19

ной инфекции нового типа по сравнению с предыдущими данными. В первую очередь необходимо отметить возрастание интереса аудитории к теме оказания медицинской помощи и работы врачей. Число сообщений с выбранными нами ключевыми словами увеличилось в 2020 г. по сравнению с 2018 г. в 4,5 раза. В последующие годы число сообщений снижалось, тем не менее оно превысило уровень 2018 г.: в 2021 г. — в 2,4 раза, в 2022 г. — в 1,7 раза. Также в 2020 г. по сравнению с 2018 г. резко возросли показатели интереса аудитории к обсуждению темы нашего исследования, и при снижении в 2021 г. они остаются на более высоком уровне, чем до пандемии. Важно также подчеркнуть изменение основных площадок размещения контента: несмотря на преобладание сообщений в социальных сетях в течение всего периода исследования, отмечено возрастание роли средств массовой информации в формировании общественного мнения о медицинских работниках и их роли в борьбе с пандемией, что, безусловно, не могло не отразиться на общей тональности информации, размещенной в сети. Кроме того, интересно отметить резкое возрастание интереса к теме нашего исследования аудитории старше 60 лет: если в 2018 г. сообщения по вопросам медицинского обслуживания создавались преимущественно авторами от 25 до 60 лет, что, как правило, соответствует работающим гражданам, то в 2020—2022 гг. ведущей возрастной группой, создававшей сообщения, были лица старше 60 лет, далее, по мере перехода к более молодой возрастной группе, число сообщений снижалось. Наиболее интересным, на наш взгляд, аспектом является тональность сообщений. В 2018 г. на одно позитивное сообщение приходилось два негативных. Начиная с 2020 г. позитивные сообщения преобладают над негативными: в 2020 г. — в 2 раза, в 2021 г. — в 2,1 раза, в 2022 г. — в 4,6 раза. В абсолютных числах количество сообщений позитивной тональности в 2022 г. по сравнению с 2018 г. возросло в 9,8 раза. В облаке слов, начиная с 2020 г. отмечено появление слов «благодарность», «спасибо».

Заключение

Пандемия коронавирусной инфекции нового типа привела к резкому возрастанию интереса аудитории интернет-пространства в России к работе врачей, что выразилось в росте числа сообщений и показателей вовлеченности. Тема работы врачей обсуждалась в текстовых сообщениях представителей различных социальных групп, за исключением молодежи. При этом интерес к теме с распространением пандемии в первую очередь возрос у россиян старше 60 лет и лиц, не имеющих высшего образования. Также за период 2018—2022 гг. значительно увеличился вклад средств массовой информации в число сообщений, посвященных теме профессиональной деятельности врачей.

Тональность сообщений за исследованный период осталась преимущественно нейтральной, однако почти в 10 раз возросло число сообщений позитив-

ной тональности, что нашло отражение в появлении слов «благодарность» и «спасибо» среди лидеров облака слов.

Исследование не имело спонсорской поддержки. Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

ЛИТЕРАТУРА

1. Хабриев Р. У. Обеспечение качества — ключевой вопрос деятельности системы здравоохранения. *Вестник Росздравнадзора*. 2013;(3):32—5.
2. Михайлова Ю. В., Сибурин Т. А., Сон И. М., Щепин В. О., Линденбратен А. Л., Михайлов А. Ю. Общественное мнение о здравоохранении: основные факторы повышения удовлетворенности населения медицинской помощью. *Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины*. 2019;27(3):231—6.
3. Данилов А. В., Сон И. М., Меньшикова Л. И. Опыт использования методики SERVQUAL для измерения удовлетворенности пациентов качеством медицинских услуг. *Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины*. 2021;29(3):519—24.
4. Часовских Г. А. Исследования эволюции морали как коммуникативный инструмент в отношениях врач-пациент. *Российский кардиологический журнал*. 2020;25(9):60—5.
5. Филиппов Ю. Н., Абаева О. П., Филиппов А. Ю. История становления информированного добровольного согласия пациента в России. *Медицинский альманах*. 2013;1(25):11—3.
6. Александрова О. Ю., Крюкова А. А., Горелов М. В. Механизм реализации прав граждан в сфере охраны здоровья при обращении в медицинскую организацию. *Вестник Росздравнадзора*. 2014;(3):71—7.
7. Зашихина И. Г. Недоверие граждан России врачам, конфликт «врач-пациент» — одни из ключевых проблем здравоохранения Российской Федерации. *Медицинское право*. 2021;(2):52—6.
8. Симонян Р. З., Осипенкова Е. С. Социальный конфликт «врач-пациент» в современном российском обществе: объективные причины и субъективные факторы. *Тенденции развития науки и образования*. 2021;(74—6):158—64.
9. Решетников А. В., Присяжная Н. В., Павлов С. В., Вяткина Н. Ю. Восприятие пандемии COVID-19 жителями Москвы. *Социологические исследования*. 2020;(7): 138—43.
10. Харитоновна В. И. Пандемия COVID-19: идеи пациентоориентированности врача и мотивации пациента (по материалам интернет-источников). *Сибирские исторические исследования*. 2020;(4):217—39.

Поступила 11.10.2022
Принята в печать 28.02.2023

REFERENCES

1. Khabriev R. U. Quality assurance is a key issue of the health care system. *Vestnik Roszdravnadzora*. 2013;(3):32—5 (in Russian).
2. Mikhaylova Yu. V., Siburina T. A., Son I. M., Shchepin V. O., Lindenbraten A. L., Mikhaylov A. Yu. The public opinion about health care: the main factors of increasing satisfaction of population with medical care. *Problemy sotsial'noy gigieny, zdavookhraneniya i istorii meditsiny*. 2019;27(3):231—6 (in Russian).
3. Danilov A. V., Son I. M., Men'shikova L. I. The experience of SERVQUAL technique application in measuring satisfaction of patients with medical services quality. *Problemy sotsial'noy gigieny, zdavookhraneniya i istorii meditsiny*. 2021;29(3):519—24 (in Russian).

4. Chasovskikh G. A. Research on the evolution of morality as a communication tool in the doctor-patient relationship. *Rossiyskiy kardiologicheskiy zhurnal*. 2020;25(9):60–5 (in Russian).
5. Filippov Yu. N., Abaeva O. P., Filippov A. Yu. The history of the formation of the informed voluntary consent of a patient in Russia. *Meditsinskiy al'manakh*. 2013;1(25):11–3 (in Russian).
6. Aleksandrova O. Yu., Kryukova A. A., Gorelov M. V. Mechanism for the realization of civil rights when contacting a healthcare organization. *Vestnik Roszdravnadzora*. 2014;(3):71–7 (in Russian).
7. Zashikhina I. G. Distrust of Russian citizens in doctors, the doctor-patient conflict as one of the key healthcare problems in the Russian Federation. *Meditsinskoe pravo*. 2021;(2):52–6 (in Russian).
8. Simonyan R. Z., Osipenkova E. S. Social conflict “doctor–patient” in modern Russian society: objective reasons and subjective factors. *Tendentsii razvitiya nauki i obrazovaniya*. 2021;(74–6):158–64 (in Russian).
9. Reshetnikov A. V., Prisyazhnaya N. V., Pavlov S. V., Vyatkina N. Yu. Perception of the COVID-19 pandemic by Moscow residents. *Sociologicheskie issledovaniya*. 2020;(7):138–43 (in Russian).
10. Kharitonova V. I. Pandemiya COVID-19 PANDEMIC: ideas of patient orientation of the doctor and patient motivation (based on internet sources). *Sibirskie istoricheskie issledovaniya*. 2020;(4):217–39 (in Russian).