



Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по здравоохранению



**Результаты исследования мнения пациентов
и мнения медицинских работников
о деятельности 10 стационаров
Санкт-Петербурга**

2014 г.

Исследование проводил Медицинский информационно-аналитический центр (СПб ГБУЗ МИАЦ) по поручению Комитета по здравоохранению.

Анкетирование проходило с 15 октября по 5 декабря 2013 года в 10-ти крупнейших стационарах Санкт-Петербурга, работающих в системе обязательного медицинского страхования:

- СПб ГБУЗ «Городская больница Святой преподобномученицы Елизаветы»,
- СПб ГБУЗ «Городская Александровская больница»,
- СПб ГБУЗ «Городская Мариинская больница»,
- СПб ГБУЗ «Городская многопрофильная больница № 2»,
- ГБУ «СПб НИИ скорой помощи им. И.И. Джанелидзе»,
- СПб ГБУЗ «Городская больница № 26»,
- СПб ГБУЗ «Городская Покровская больница»,
- СПб ГБУЗ «Городская больница № 15»,
- СПб ГБУЗ «Городская больница Святого Великомученика Георгия»,
- СПб ГБУЗ «Городская больница № 40».

В исследовании приняли участие 2038 пациентов старше 18 лет, которые находились в стационаре не менее 4-5 дней и выписывались в день проведения анкетирования или планировались к выписке на следующий день. О целях и задачах исследования пациентов информировали с помощью специальных информационных стендов и флаеров.

Проект был разработан и внедрен в рамках реализации протокола совещания у вице-губернатора Санкт-Петербурга О.А. Казанской по вопросу изучения удовлетворенности пациентов стационарной медицинской помощью и расчета рейтинга деятельности стационаров Санкт-Петербурга. В рабочую группу Комитета по здравоохранению в соответствии с приказом от 06.11.2012 №1263-п вошли, помимо представителей самого Комитета, также специалисты Территориального Фонда ОМС, факультета социологии СПб ГУ, СПб ГБУЗ МИАЦ.

Участниками рабочей группы была разработана «Анкета учета мнения пациентов о работе учреждения здравоохранения», а также инструкция по самостоятельному заполнению анкеты. Подавляющее большинство анкет было заполнено пациентами самостоятельно непосредственно в палатах стационаров. Интервьюерами в ходе исследования выступали ординаторы и интерны кафедры общественного здоровья и здравоохранения Северо-Западного государственного медицинского университета имени И.И. Мечникова.

По результатам исследования составлен рейтинг медицинских учреждений по показателю удовлетворенности пациентов доступностью и качеством медицинской помощи, а также рейтинги медицинских организаций по следующим критериям:

1. Рейтинг по степени удовлетворенности граждан:
 - условиями оказания медицинской помощи в приемном отделении;
 - доступностью и качеством диагностических исследований;
 - обеспечением бесплатными лекарствами;
 - доступностью и качеством информации, полученной от лечащего врача;
 - работой врачей;
 - работой медицинских сестер;
 - работой санитаров;
 - условиями бесплатного размещения в стационаре;
 - качеством питания;
 - результатами лечения.

2. Рейтинг медицинских учреждений, составленный с учетом:
 - предпочтений пациентов при выборе ими медицинской организации;
 - предпочтений медицинских работников при выборе ими медицинской организации; в основе этого рейтинга – результаты анкетирования, в котором приняли участие 100 руководителей и заместителей руководителей крупнейших стационаров города.

Методика расчета рейтингов стационаров

В соответствии с нижеприведенной шкалой каждому ответу по каждому пациенту и стационару присваивается числовое значение:

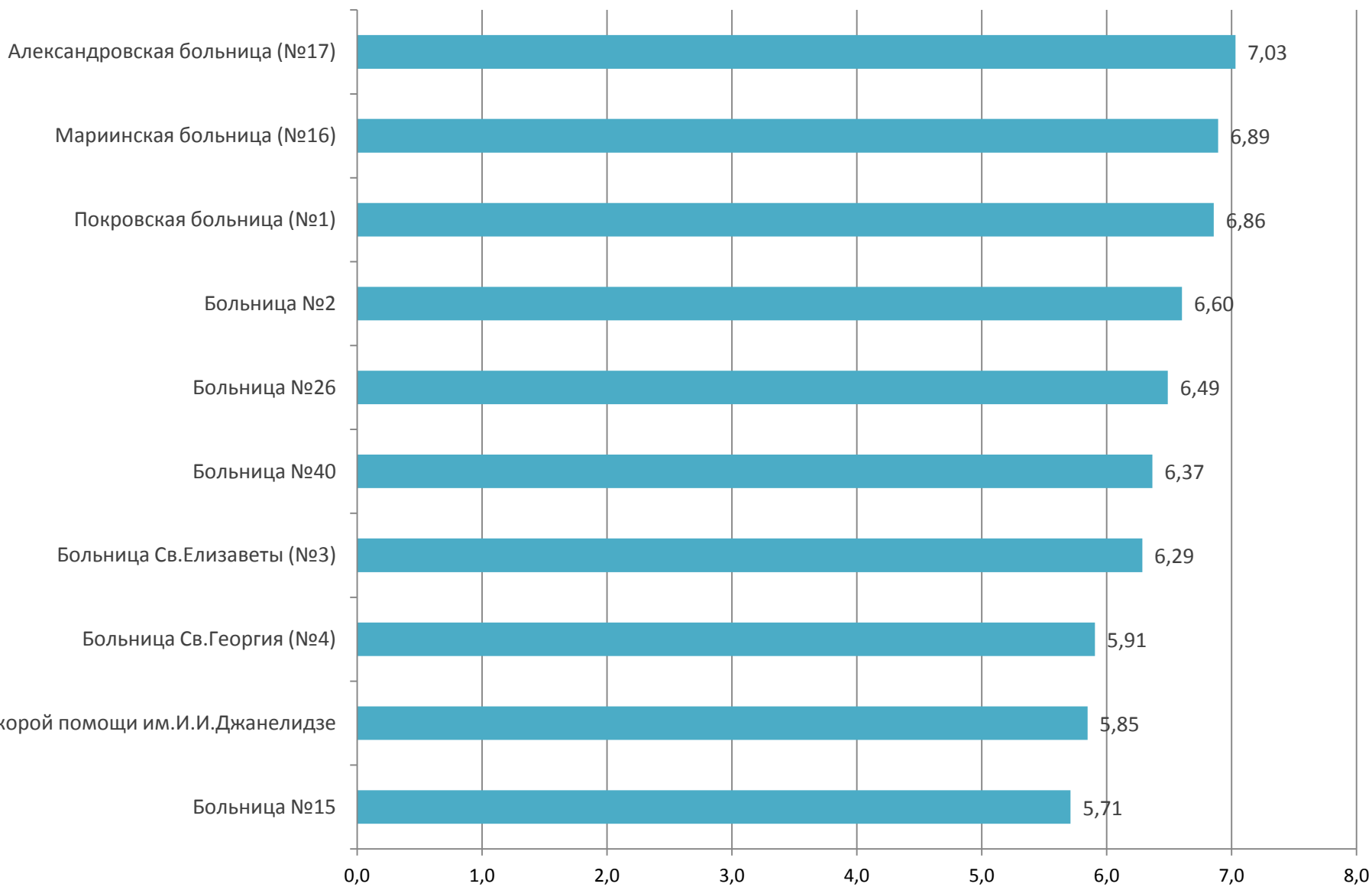
- ✓ 1,0 – для ответа «Да»;
- ✓ 0,75 – для ответа «Скорее да»;
- ✓ 0,5 – для ответа «Скорее нет»;
- ✓ 0,25 – для ответа «Затрудняюсь ответить»;
- ✓ 0 – для ответа «Нет».

На основе опросов экспертов производился расчет весовых коэффициентов важности вопросов для данного эксперта как нормированное значение, к итогу выраженное в процентах. Далее рассчитывалось среднее арифметическое для каждого коэффициента важности вопроса по всем экспертам.

Затем для каждого пациента его ответ, выраженный в вышеприведенной шкале, умножался на коэффициент важности данного вопроса, определенный мнением экспертов. Далее рассчитывалось среднее арифметическое по всем пациентам, лечившимся в данном стационаре, для каждого вопроса.

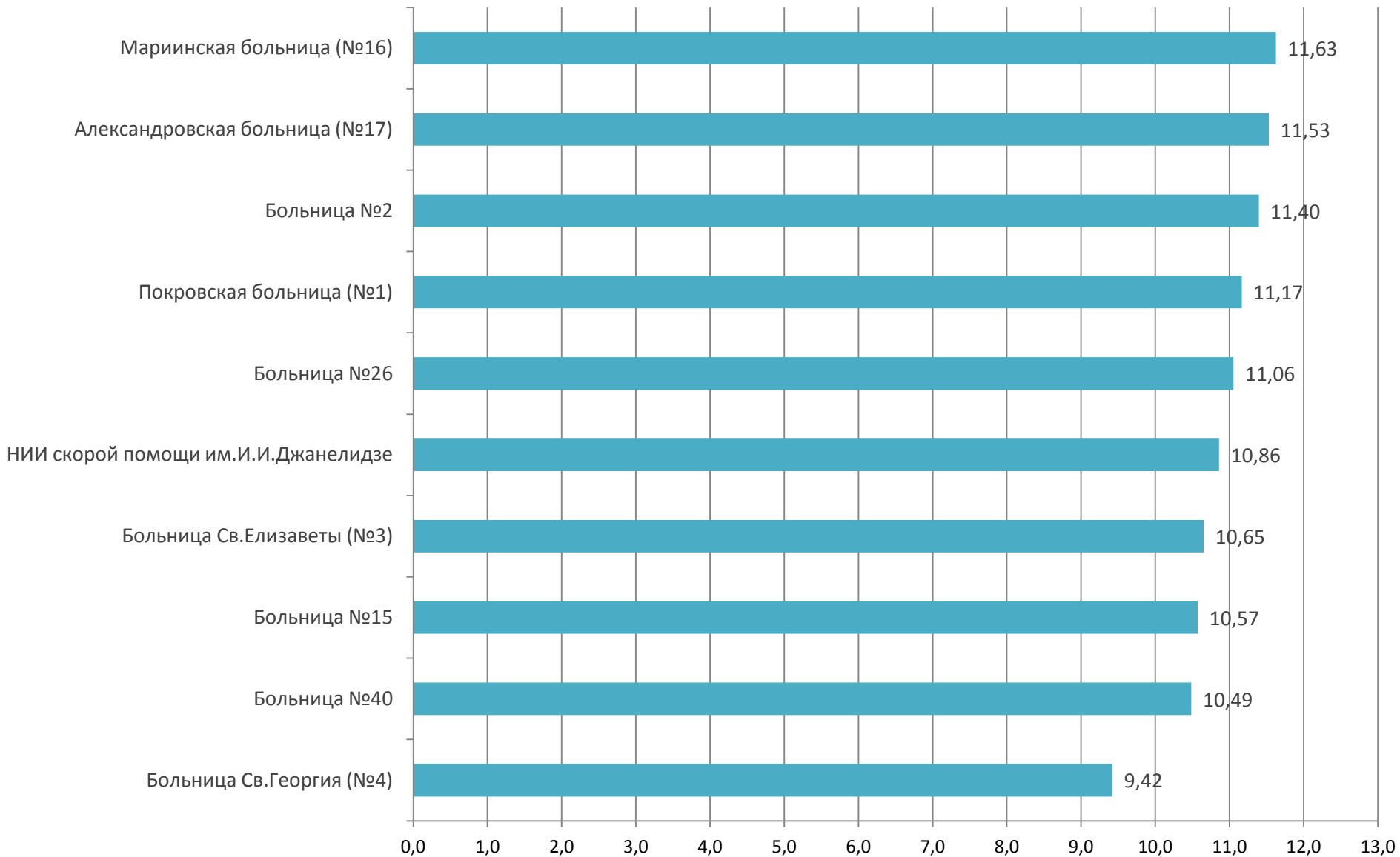
На основании рассчитанного рейтинга стационары сортировались от меньшего значения к большему. Итоговый рейтинг рассчитывался как сумма средних значений по 11 вопросам.

Удовлетворенность условиями оказания медицинской помощи в приемном отделении (в баллах *)



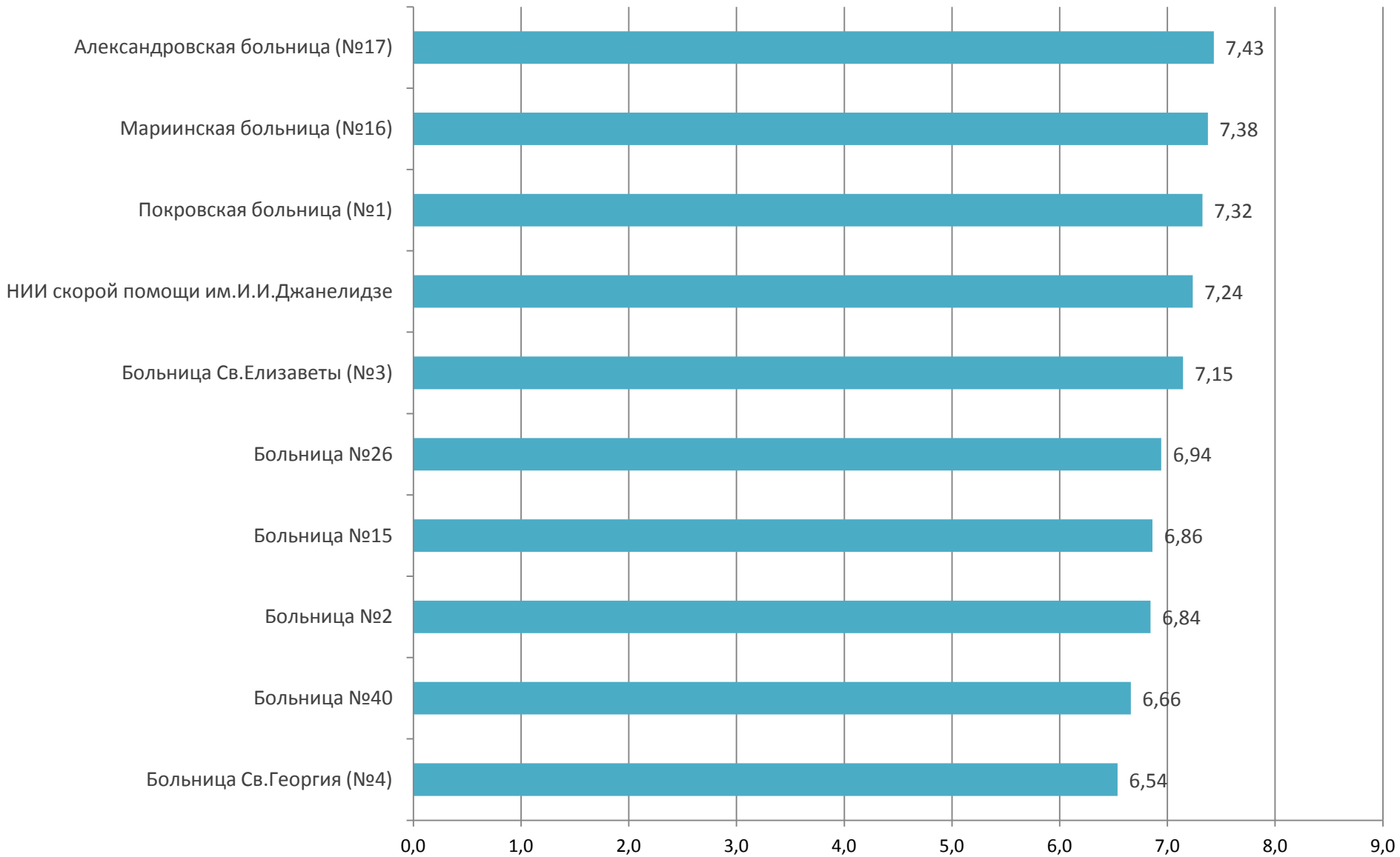
* Максимально возможный балл – 7,9

Удовлетворенность доступностью и качеством диагностических исследований (* в баллах)



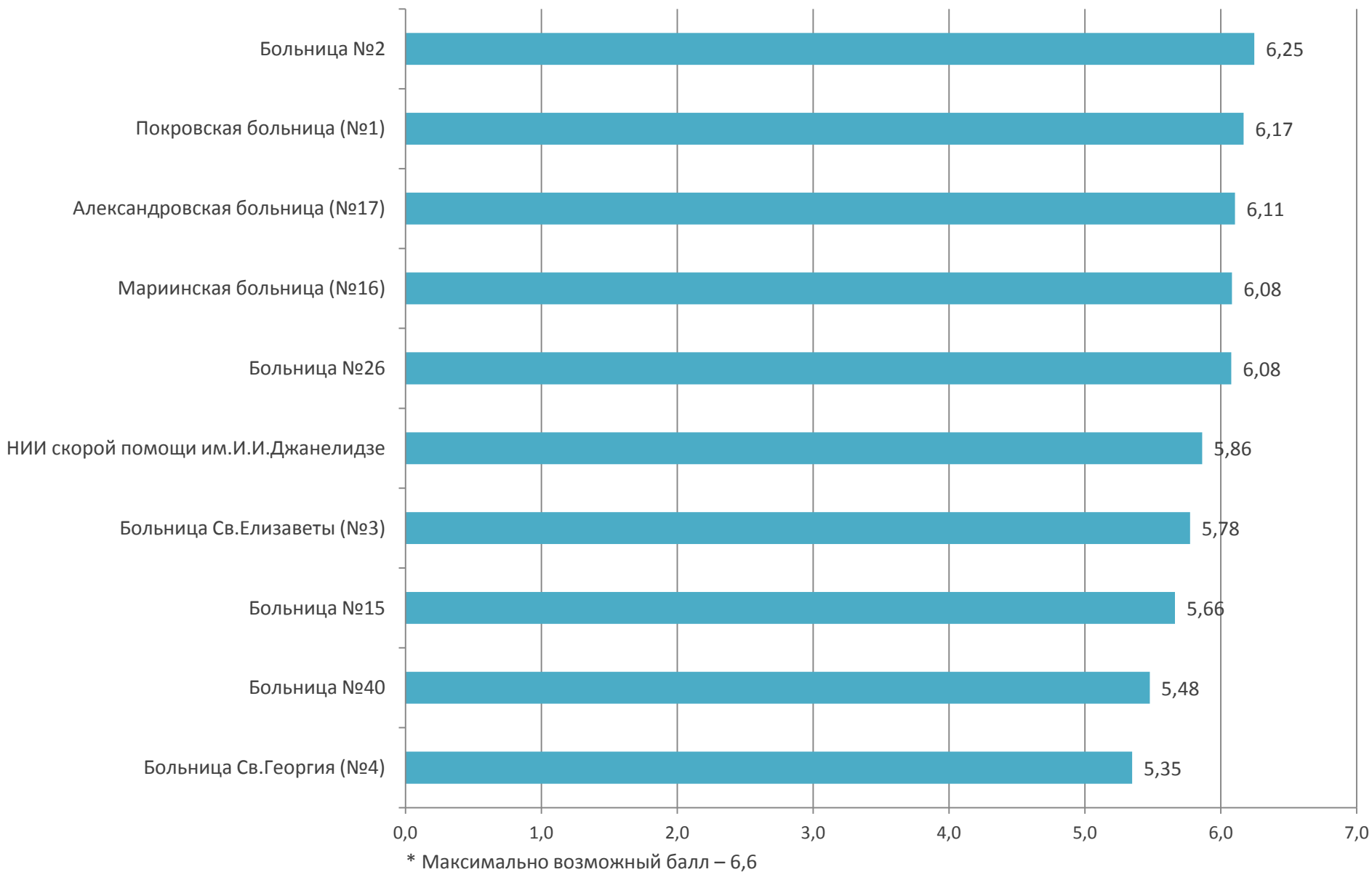
* Максимально возможный балл – 12,5

Удовлетворенность обеспечением бесплатными лекарствами (* в баллах)

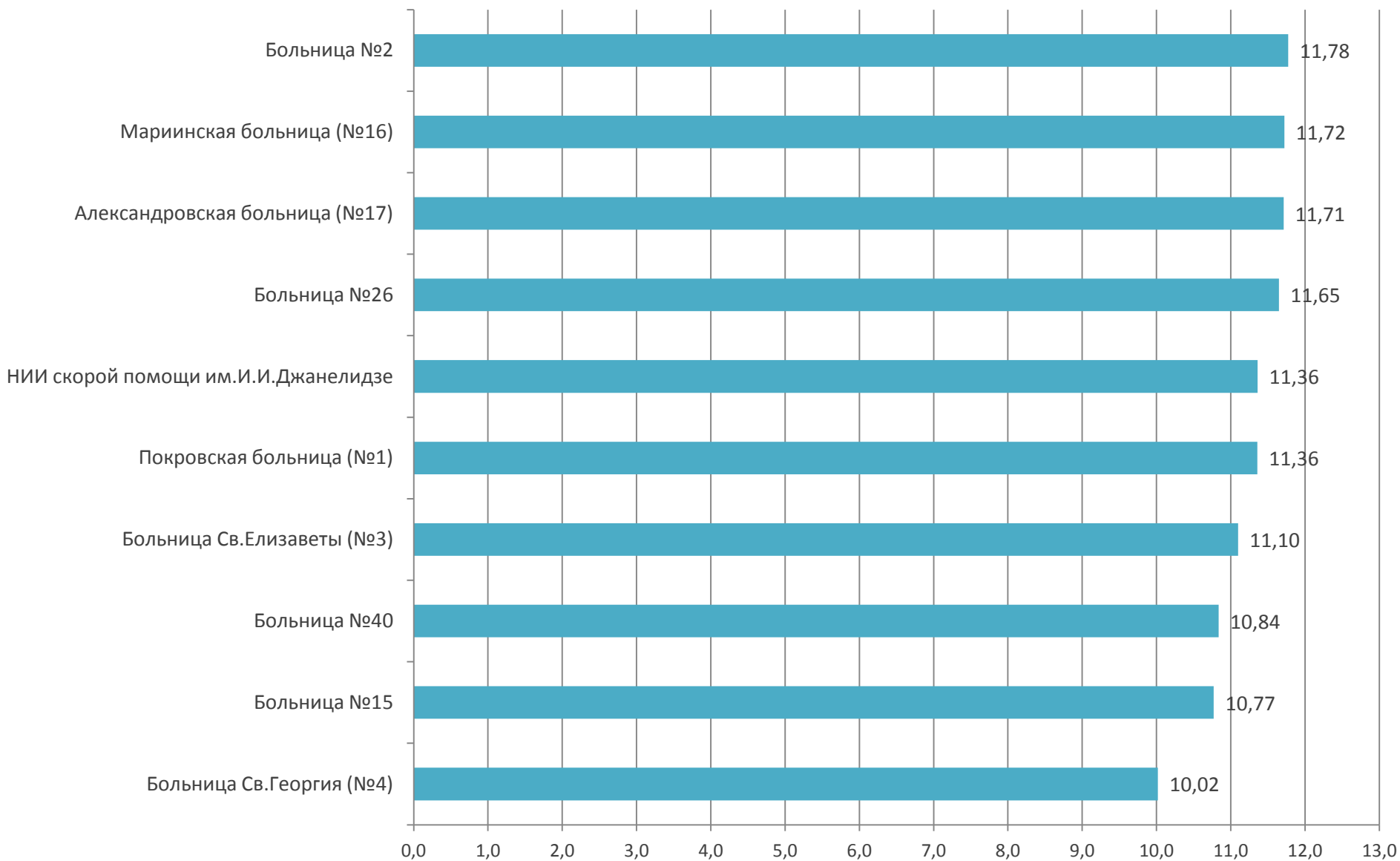


* Максимально возможный балл – 8,2

Удовлетворенность доступностью и качеством информации, полученной от лечащего врача (* в баллах)

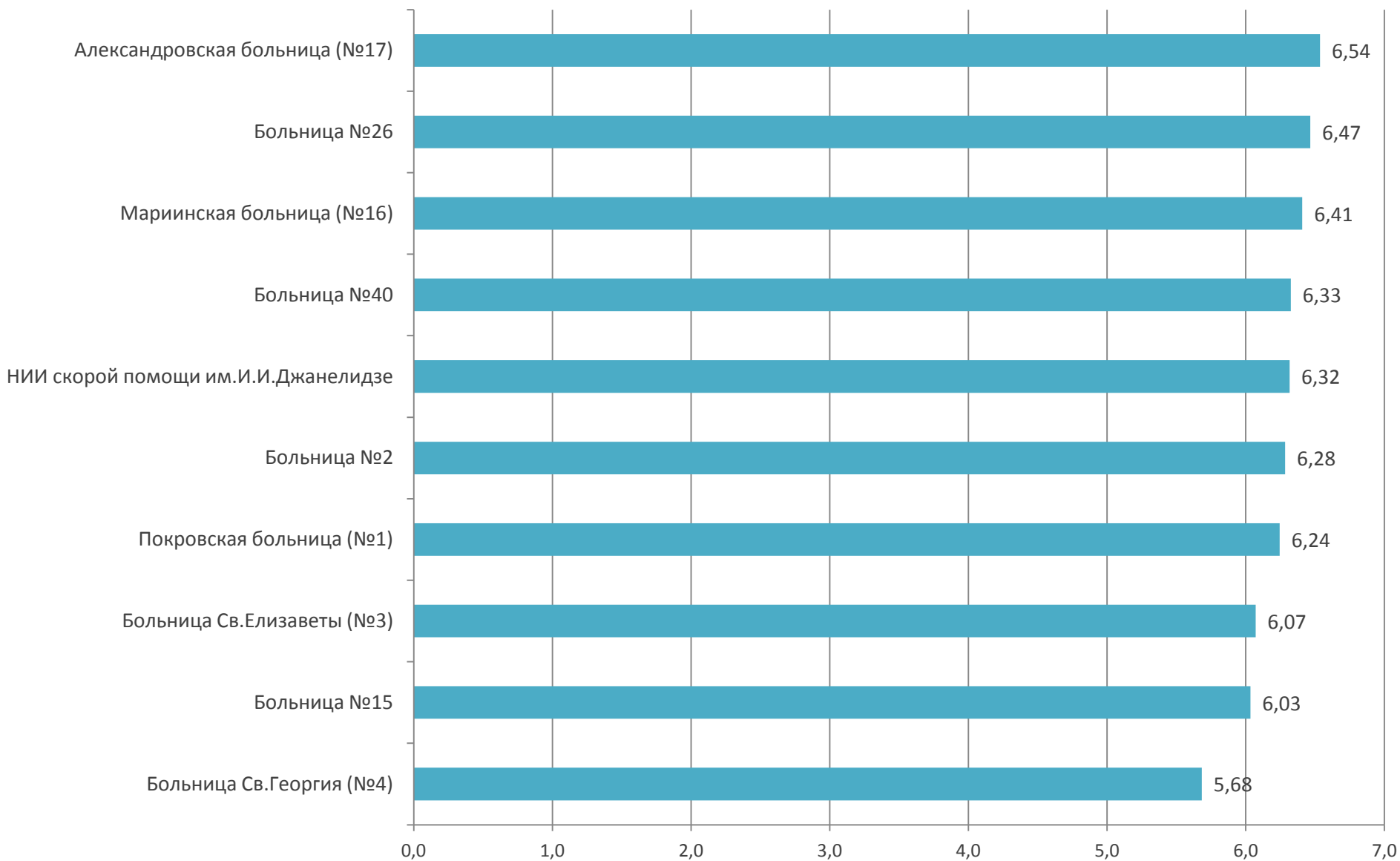


Удовлетворенность работой врачей (* в баллах)



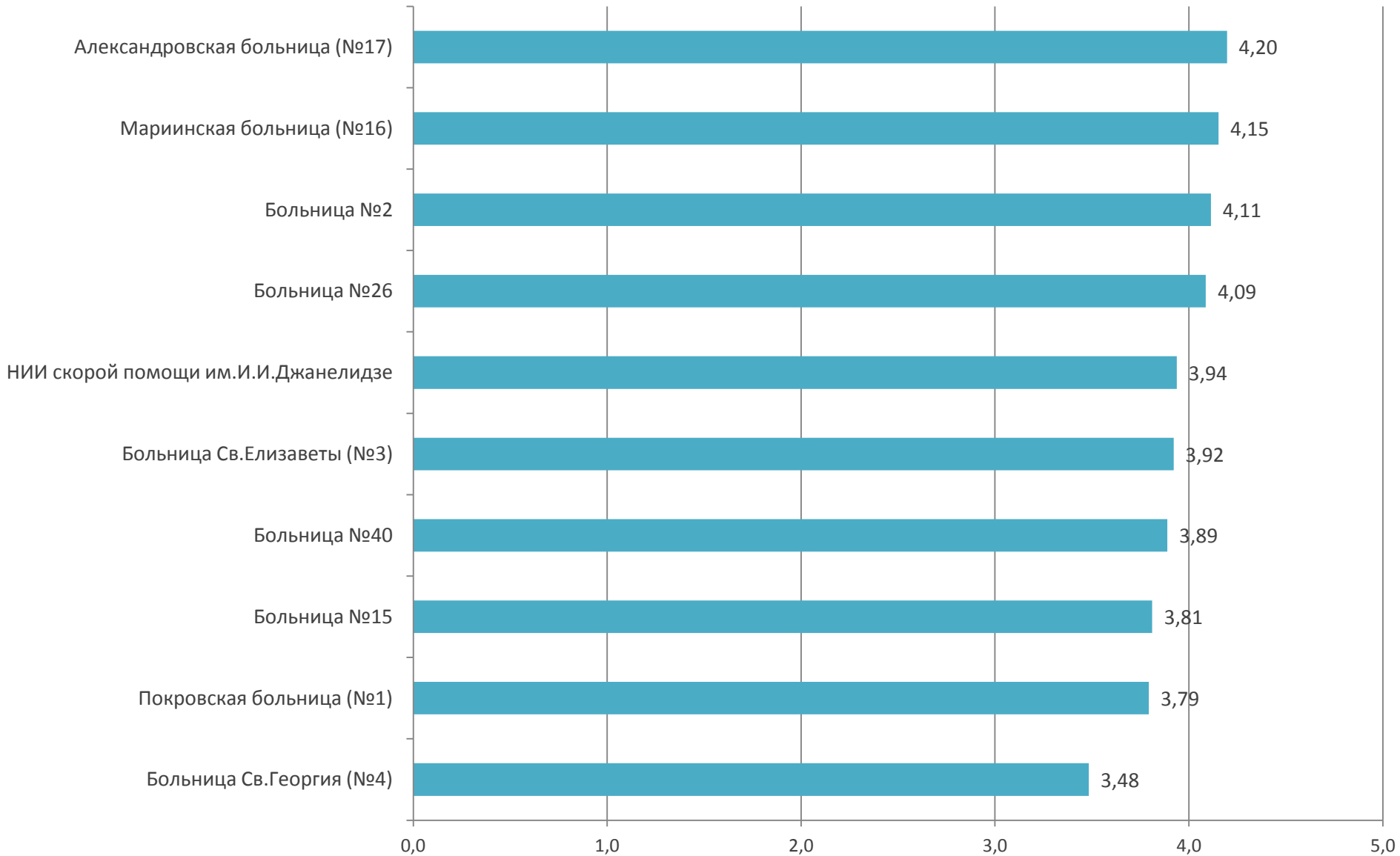
* Максимально возможный балл – 12,2

Удовлетворенность работой медицинских сестер (* в баллах)



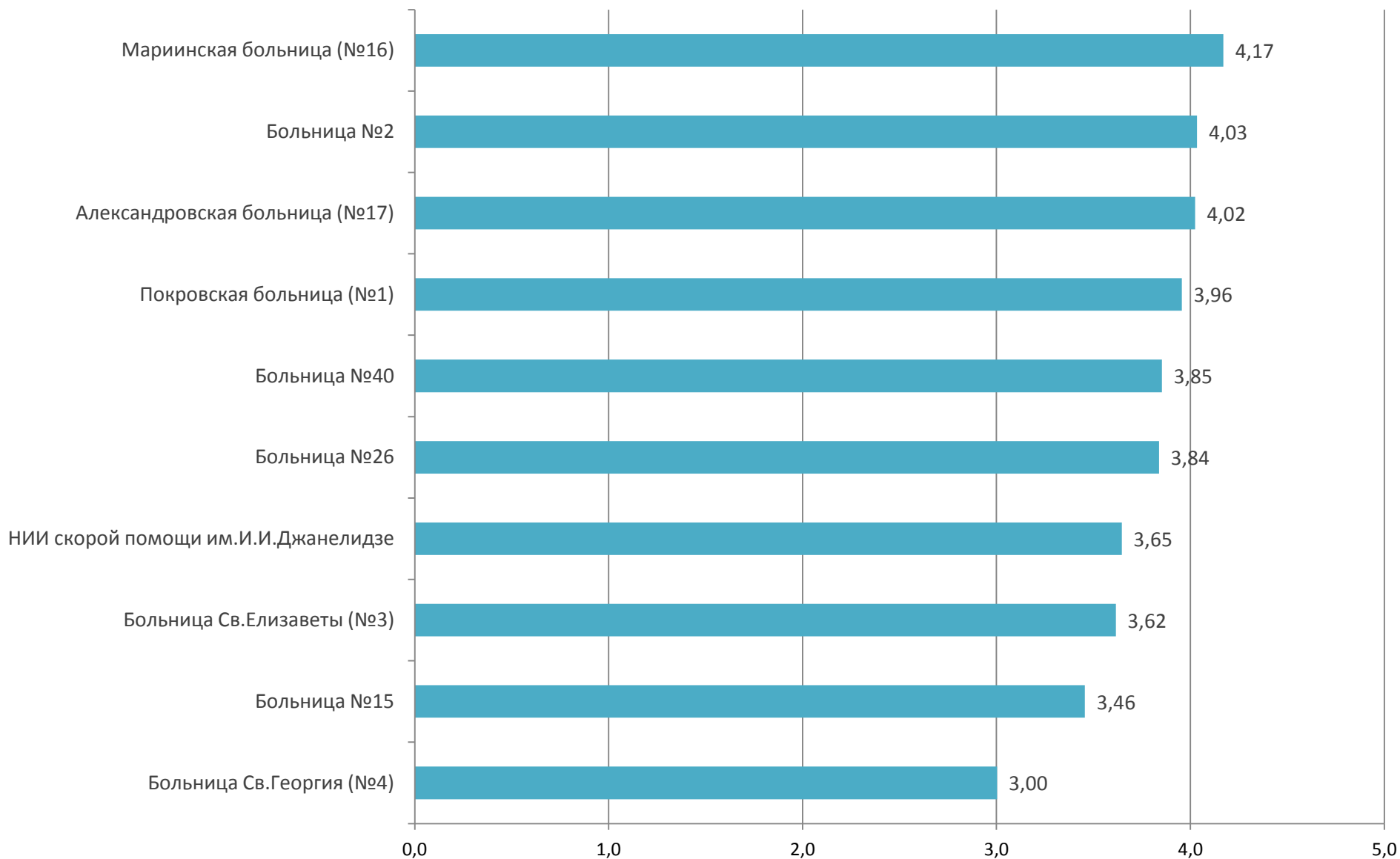
* Максимально возможный балл – 6,8

Удовлетворенность работой санитаров (* в баллах)



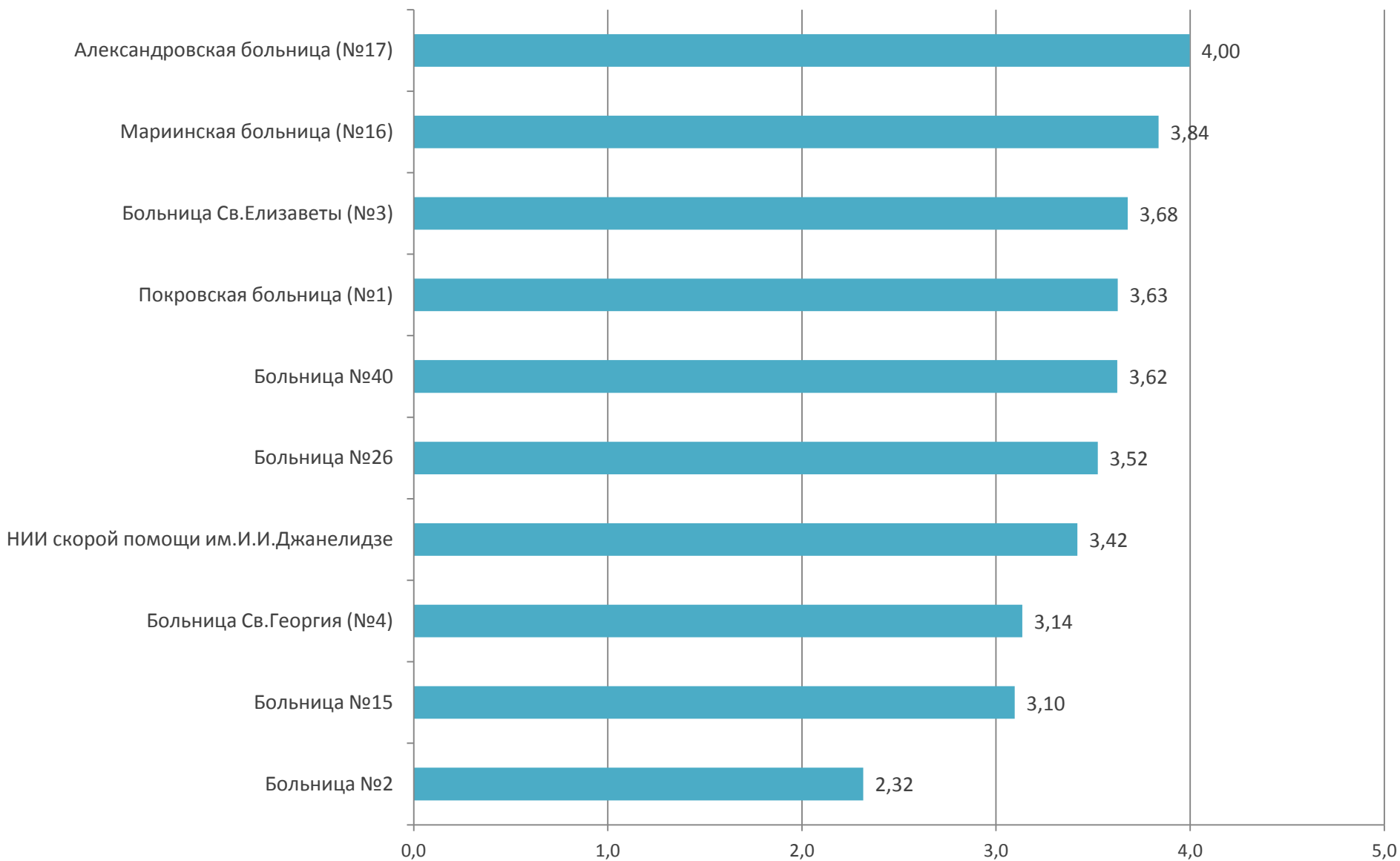
* Максимально возможный балл – 4,5

Удовлетворенность условиями бесплатного размещения (* в баллах)



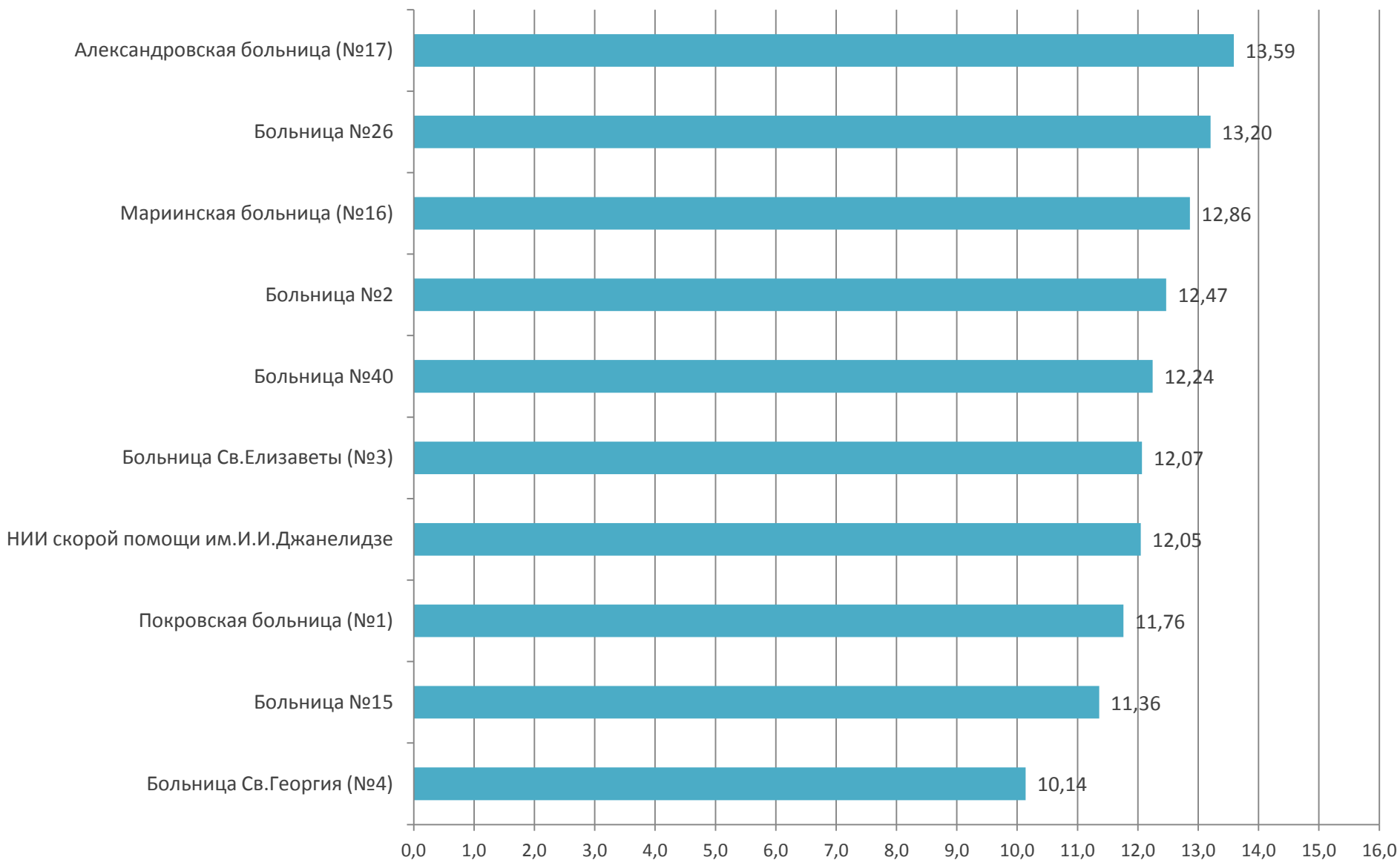
* Максимально возможный балл – 4,7

Удовлетворенность качеством питания (* в баллах)



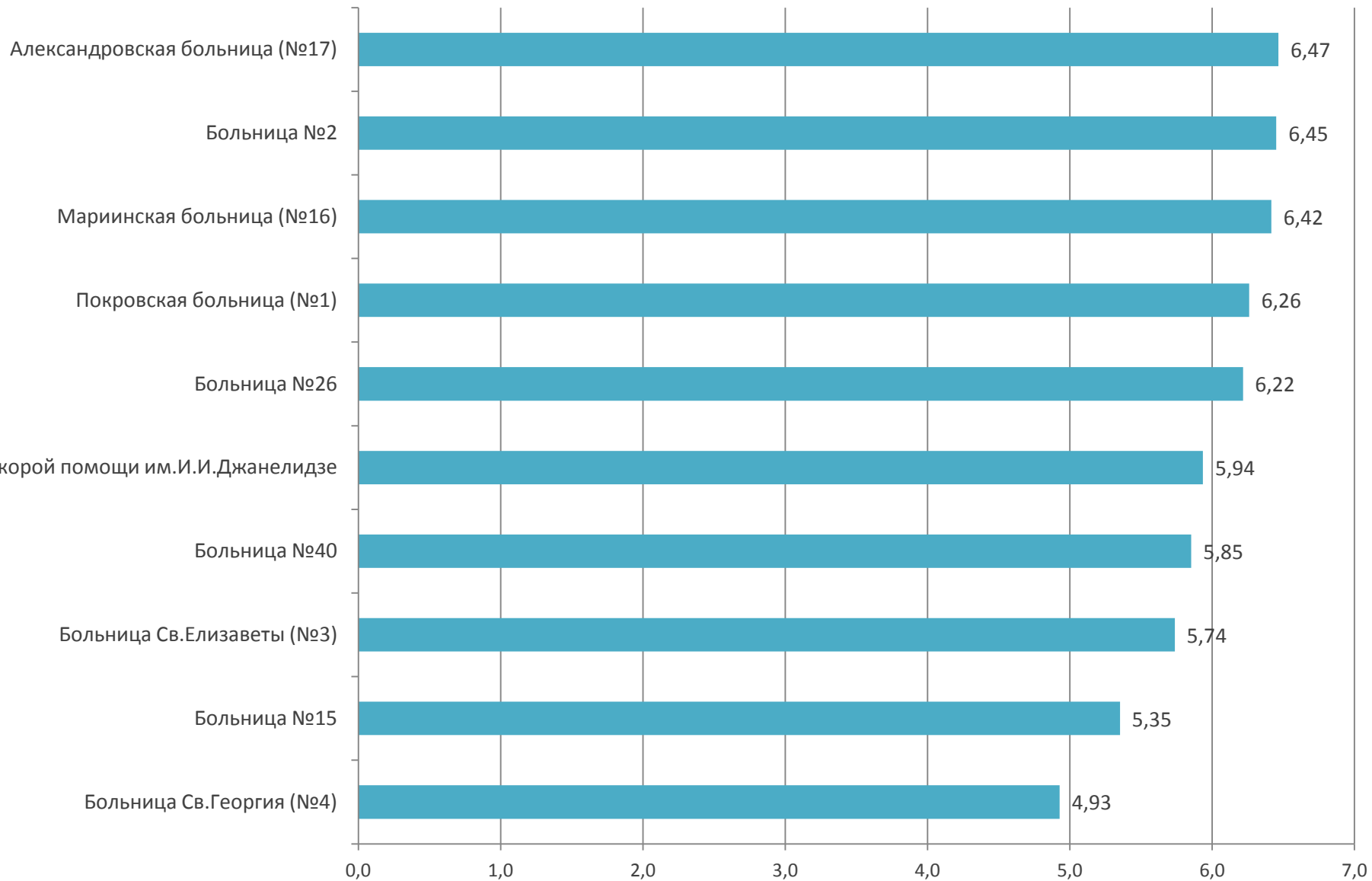
* Максимально возможный балл – 5,1

Удовлетворенность результатами лечения (* в баллах)



* Максимально возможный балл – 15,1

Удовлетворенность в целом лечением в больнице (* в баллах)



* Максимально возможный балл – 7,0

Рейтинг медицинских учреждений по удовлетворенности пациентов доступностью и качеством медицинской помощи

Медицинское учреждение	Количество баллов	Место
Александровская больница (№17)	82,62	1
Мариинская больница (№16)	81,55	2
Больница №26	79,55	3
Больница №2	78,53	4
Покровская больница (№1)	78,52	5
НИИ скорой помощи им.И.И.Джanelидзе	76,47	6
Больница Св.Елизаветы (№3)	76,05	7
Больница №40	75,62	8
Больница №15	72,69	9
Больница Св.Георгия (№4)	67,60	10

Максимально возможный балл – 90,4

Рейтинг медицинских учреждений,
составленный с учетом **предпочтений пациентов**
при выборе ими медицинской организации

Медицинское учреждение	Количество баллов	Место
Больница №2	8,53	1
Мариинская больница (№16)	8,48	2
Больница №26	8,12	3
Александровская больница (№17)	8,05	4
Больница №40	8,03	5
Покровская больница (№1)	7,96	6
НИИ скорой помощи им. И.И.Джanelидзе	7,48	7
Больница Св.Елизаветы (№3)	6,72	8
Больница №15	6,43	9
Больница Св.Георгия (№4)	5,30	10

Рейтинг медицинских учреждений,
составленный с учетом **предпочтений медицинских работников**
при выборе ими медицинской организации

Медицинское учреждение	Количество баллов	Место
Мариинская больница (№16)	120	1
Больница №2	110	2
НИИ скорой помощи им.И.И.Джanelидзе	105	3
Больница №26	83	4
Больница Св.Елизаветы (№3)	75	5
Больница №40	69	6
Покровская больница (№1)	68	7
Александровская больница (№17)	40	8
Больница Св.Георгия (№4)	36	9
Больница №15	12	10