



ИТОГИ ИССЛЕДОВАНИЯ ИНТЕРНЕТ-САЙТОВ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

В рамках формирования независимой оценки качества работы государственных учреждений здравоохранения Санкт-Петербурга, подведомственных Комитету по здравоохранению, в декабре 2013 г исследовались интернет-сайты 10 государственных учреждений здравоохранения Санкт-Петербурга (далее - «ГБУЗ/10»):

- 1) СПб ГБУЗ «Городская больница Св. преподобномученицы Елизаветы»;
- 2) СПб ГБУЗ «Городская Мариинская больница»;
- 3) СПб ГБУЗ «Городская больница Св. Великомученика Георгия»;
- 4) СПб ГБУЗ «Городская многопрофильная больница № 2»;
- 5) СПб ГБУЗ «Городская больница № 15»;
- 6) СПб ГБУЗ «Городская Покровская больница»;
- 7) СПб ГБУЗ «Городская больница № 26»;
- 8) СПб ГБУЗ «Городская больница № 40 Курортного района»;
- 9) ГБУ «СПб НИИ СП им. И.И. Джанелидзе»;
- 10) СПб ГБУЗ «Городская Александровская больница».

Методика исследования сайтов ГБУЗ/10 основывалась на Приложении № 1 к «Методическим рекомендациям по проведению независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения», утвержденных приказом Минздрава России от 31.10.2013 № 810а «Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения» - «Перечень информации о деятельности медицинских организаций, рекомендуемой к размещению на официальном сайте медицинской организации (информационных стендах)».

(<http://www.rosminzdrav.ru/documents/5363-prikaz-minzdrava-rossii-ot-31-oktyabrya-2013-g-810a>).

Методика исследования сайтов ГБУЗ/10 предполагала следующие процедуры:

- 1) формализованное **описание-оценка сайтов** по позициям, заданным вышеуказанным документом Минздрава России и доработанными исследователями в аспекте их содержания и компонования (исследовательская таблица);
- 2) **итоговая оценка сайтов**: по отдельности и посредством составления их рейтингов: общего и в рамках направлений;

Осуществлённое исследование было сопровождено комментарием в отношении особенностей исследуемого материала и применяемой методики, а также установок для последующих аналогичных исследований.

1. Описание-оценка сайтов ГБУЗ/10

Описание-оценка сайтов предполагала фиксацию наличия на каждом из сайтов информации по каждой из позиций. При наличии на том или ином сайте информации по какой-либо из позиций, в соответствующей ячейке ставилась отметка «+» (1 балл), при отсутствии информации — отметка «-» (0 баллов). Если предполагаемая той или иной позицией информация на сайте наличествовала, но в небольшом объёме, несистематическим образом, то в этом случае выставлялась отметка «±». Такая отметка носила факультативный характер, поскольку при подсчёте баллов она расценивалась, как и отметка «+», как 1 балл.

Заполненная таким образом **типовая ячейка исследовательской таблицы выступает элементом описания сайта и одновременно его оценкой по некоторой критериальной позиции.** При итоговой оценке сайтов степень позитивности каждого из сайтов соответствует количеству набранных им отметок «+» (баллов).

Единственная позиция в исследовательской таблице — «общая комфортность сайта» — отвечает за суммарное впечатление от сайта его посетителями (исследователем/экспертом) в психофизиологической, эстетической, этической плоскостях, содержит субъективную оценочную составляющую и описывается-оценивается 5-балльной отметкой:

- «5» — «очень высокая комфортность»;
- «4» — «высокая комфортность»;
- «3» — «средняя комфортность».
- «2» — «низкая комфортность»;
- «0» — «явная некомфортность»;

Для придания данной шкале объективной составляющей, типовые отметки исходно проверялись конкретными образцами — так, с точки зрения исследователей, «5» соответствует, например, сайту организации «Лабораторная служба Хеликс» (<http://helix.ru>), «4» — сайту организации «ФГБУ «Федеральный медицинский исследовательский центр имени В.А. Алмазова» (<http://almazovcentre.ru>).

В ходе исследования выяснилось, что интернет-сайты двух учреждений из ГБУЗ/10 (СПб ГБУЗ «Городская многопрофильная больница № 2» и СПб ГБУЗ «Городская больница № 15») не найдены. Вследствие этого в итоге фактически исследовались не 10, а 8 сайтов ГБУЗ.

2. Итоговая оценка сайтов ГБУЗ/10

Подсчёт оценок, выставленных сайтам по всем позициям и по позициям в рамках направлений, позволил сформировать ряд рейтингов сайтов ГБУЗ/10. На рис. ниже **представлен общий рейтинг сайтов**. В рамках направлений в соответствующей таблице даны лишь рейтинговые места (1 место — красным цветом, 2 место — коричневым цветом, 3 место — синим цветом).

Анализ полученной картины данных выявляет следующие тенденции...

1) ...в отношении непосредственно сайтов ГБУЗ/10:

- лидером по качеству среди исследованных сайтов выступил сайт СПб ГБУЗ «Городская больница Св. преподобномученицы Елизаветы» — его позиции «хромают» лишь по линии сайтового сервиса и общей комфортности; таким образом, можно сказать, что этот сайт оказывается по своему содержанию успешным, «добросовестным», но его пользовательская «оболочка» отстаёт;
- хороший уровень качества показали также сайты СПб ГБУЗ «Городская Александровская больница» и СПб ГБУЗ «Городская больница № 40 Курортного района»;
- явным аутсайдером по качеству среди рассмотренных сайтов выступил сайт СПб ГБУЗ «Городская больница № 26»;
- слабоватый уровень качества показали также сайты ГБУ «СПб НИИ СП им. И.И. Джанелидзе», СПб ГБУЗ «Городская Покровская больница»;

2) ...в отношении сайтов ГБУЗ/10 как — предположительно — типичных представителей сайтов СПб ГБУЗ, а также вообще отечественных ГБУЗ:

- хороший сайтовый сервис (оптимальный набор соответствующих возможностей) присущ не более половине сайтов;
- высокий уровень общей комфортности присущ немногим сайтам — среди 8 исследованных сайтов лишь 2 (25 %) получили высокий (но, тем не менее, не высший) балл: СПб ГБУЗ: «Городская Александровская больница», ГБУ «СПб НИИ СП им. И.И. Джанелидзе»; низкие же оценки (по 2 балла, также 25 %) получили сайты СПб ГБУЗ «Городская больница № 40 Курортного района» и СПб ГБУЗ «Городская больница № 26».

По всем вопросам, связанным с данным исследованием, вы можете обращаться в Межрегиональный общественный фонд потребителей «Медэкспертзащита» (info@medadvokatura.ru).

Критериальные позиции	Исследуемые ГБУЗ									
	...Елизаветы	...Александровская...	...№ 40	...Маринская...	...Георгия	...Покровская...	...Джанелидзе	...№ 26		...№ 2
Общий рейтинг	1	2	3	3	4	5				
Суммарный балл										
	32	29	29	25	25	25	22	13		
Общая информация о ГБУЗ	13	13	11	10	10	10	11	7		
Полное наименование	+	+	+	+	+	-	+	-		
Фотография «основного» здания	+	+	-	+	-	+	-	-		
О транспортной доступности	+	+	+	-	+	+	+	+		
Схема проезда	+	+	+	+	+	+	+	+		
Структура	+	+	+	+	+	+	+	+		
Схема расположения объектов на территории и этажах	-	-	±	+	-	-	±	-		
Электронные образцы лицензий	+	+	+	+	+	±	+	-		
Адрес	+	+	+	+	+	+	+	+		
Телефон	+	+	+	+	+	+	+	+		
Электронная почта	+	+	+	+	+	+	+	+		
График работы	+	+	+	-	+	-	+	±		
Часы приёма медработниками	+	±	±	-	+	±	-	-		
О правах и обязанностях граждан	±	+	-	-	-	-	+	-		
Контакты контролирующ. организаций	+	±	-	+	+	+	-	-		
Информация об аспектах ГБУЗ	10	8	9	9	9	8	7	4		
Об оказываемой медицинской помощи	+	+	+	+	+	+	+	-		
Об эффективности методов лечения	+	+	+	+	+	+	+	+		
Об используемых лекарствах	-	±	±	-	-	-	±	-		
О медицинских изделиях	-	±	±	-	+	+	±	+		
Фотографии интерьеров	±	+	+	+	+	+	+	+		
О бесплатной медицинской помощи	+	-	+	+	+	+	+	-		
О перечне льготных лекарств	+	-	-	+	-	-	-	-		
О перечне платных медицинских услуг	+	+	+	-	+	+	+	+		
Список страховых медорганизаций	+	-	-	+	+	-	-	-		
Правила записи на первичный приём	+	+	-	+	+	+	-	-		
О стандартах медицинской помощи	-	-	-	+	-	-	-	-		
О проводимой диспансеризации	±	-	+	-	-	-	-	-		
Правила госпитализации	+	+	+	±	+	+	-	-		
Информация о специалистах ГБУЗ	5	3	3	3	3	2	3	2		
График приёма руководителем	+	-	-	-	-	-	-	-		
График приёма уполномоч. лицами	+	-	-	-	-	-	-	-		
О медицинских работниках	+	+	+	+	+	+	+	+		
Отзывы пациентов	±	+	+	+	+	-	+	-		
Информация о вакансиях	+	+	+	+	+	+	+	+		
Механизмы обратной связи с ГБУЗ	2	2	2	2	0	1	0	0		
Возможность разместить обращение	+	+	+	+	-	-	-	-		
Рубрика "вопрос-ответ"	+	+	+	+	-	+	-	-		
Сервис сайта ГБУЗ	2	3	4	1	3	4	1	0		
Функционир. большинства страниц сайта	+	+	+	+	+	+	+	-		
Карта сайта	-	+	+	-	-	+	-	-		
Поиск по сайту	+	+	+	-	+	+	-	-		
Версия сайта для слабовидящих	-	-	-	-	+	-	-	-		
Англоязычная версия сайта	-	-	+	-	-	+	-	-		
Общая комфортность сайта ГБУЗ (без учёта содержательных лакун)	"3"	"4"	"2"	"3"	"3"	"3"	"4"	"2"		