САНКТ-ПЕТЕРБУРГ
МИАЦ
МЕДИЦИНСКИЙ ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР

Исследование удовлетворенности пациентов доступностью и качеством медицинской помощи в стационарах Санкт–Петербурга

(взрослая сеть)

в 2014 году

Аналитический отчет

Санкт-Петербург

2014

Содержание

1. Общая часть.....3
2. Итоговый рейтинг стационаров по удовлетворенности пациентов доступностью и качеством медицинской помощи за 2014 год.....8
3. Результаты исследования удовлетворенности пациентов по отдельным укрупненным показателям.....9
4. Динамика удовлетворенности пациентов доступностью и качеством медицинской помощи в 9 стационарах с 2013 по 2014 год.....10
5. Рейтинг стационаров по улучшению удовлетворенности пациентов доступностью и качеством медицинской помощи с 2013 по 2014 год.....11

1. Общая часть

1.1. Описание исследования

Основным направлением концепции модернизации здравоохранения Санкт–Петербурга до 2020 года является повышение качества и доступности медицинской помощи, гарантированной населению Санкт–Петербурга.

В рамках реализации Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» и распоряжения Правительства СПб от 30.01.2013 №5 «О мерах по реализации в СПб послания Президента РФ Федеральному собранию РФ от 12.12.2012» (п.19), а также письма МЗСР РФ от 14.02.2012 № 14–3/10/2–1243, по поручению Комитета по здравоохранению Санкт-Петербургским медицинским информационно-аналитическим центром в течение 2014 года осуществлялись мероприятия по формированию независимой оценки качества работы медицинских учреждений здравоохранения. Целью данных мероприятий является повышение качества медицинской помощи на основе повышения эффективности деятельности государственных учреждений здравоохранения Санкт–Петербурга, включая определение критериев эффективности работы медицинских организаций и ведение публичных рейтингов их деятельности.

Для исследования мнения пациентов о доступности и качестве медицинской помощи силами СПб ГБУЗ МИАЦ в период с июня по ноябрь 2014 года было проведено социологическое исследование по оценке удовлетворенности граждан доступностью и качеством медицинской помощи в стационарах взрослой сети, подведомственных Комитету по здравоохранению Санкт–Петербурга.

В ходе проведения социологического исследования была использована «Анкета учета мнения пациента о работе учреждения здравоохранения» (далее – Анкета), разработанная в 2013 году Рабочей группой, в состав которой входили представители Комитета по здравоохранению, Территориального Фонда ОМС, факультета социологии СПбГУ, СПб ГБУЗ МИАЦ.

Для оценки полученных в 2014 году результатов специалистами СПб ГБУЗ МИАЦ была разработана методика, за основу которой взята методика оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, утвержденная постановлением Правительства Российской Федерации от 3 ноября 2012 года № 1142 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 21 августа 2012 года № 1199 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации». В соответствии с разработанной методикой полученные в ходе социологического исследования показатели были разделены на четыре блока (далее – Укрупненные показатели). Укрупненные показатели были объединены в интегральный показатель, на основе которого строился **итоговый рейтинг стационаров по удовлетворенности пациентов доступностью и качеством медицинской помощи за 2014 год**.

Также построен рейтинг по данным об относительном изменении интегрального показателя в девяти стационарах, участвовавших в исследовании в 2013 и 2014 годах - **рейтинг стационаров по улучшению удовлетворенности пациентов доступностью и качеством медицинской помощи с 2013 по 2014 год**.

1.2. Проведение анкетирования

В 2014 году анкетирование проводилось в двадцати одном стационаре взрослой сети, в каждом из которых было опрошено по двести респондентов:

№ п/п	Наименование медицинского учреждения	Даты проведения анкетирования
1	Больница №9	16.06.2014 – 20.06.2014
2	Больница №14	23.06.2014 – 27.06.2014
3	Больница №23	30.06.2014 – 04.07.2014
4	Клиническая ревматологическая больница №25	07.07.2014 – 11.07.2014
5	Больница №28 Максимилиановская	14.07.2014 – 18.07.2014
6	Клиническая инфекционная больница им. С.П. Боткина	21.07.2014 – 25.07.2014
7	Клиническая больница №31	28.07.2014 – 01.08.2014
8	Введенская больница	04.08.2014 – 08.08.2014
9	Больница №38 им. Н.А. Семашко	11.08.2014 – 15.08.2014
10	Клиническая больница №46 Святой Евгении	18.08.2014 – 22.08.2014
11	Госпиталь для ветеранов войн	25.08.2014 – 29.08.2014
12	Клиническая больница святителя Луки	01.09.2014 – 05.09.2014
13	Больница №26	08.09.2014 – 12.09.2014
14	Александровская больница	15.09.2014 – 19.09.2014
15	Мариинская больница	22.09.2014 – 26.09.2014
16	Больница №15	29.09.2014 – 03.10.2014
17	Больница Святого Великомученика Георгия	06.10.2014 – 10.10.2014
18	Больница Святой преподобномученицы Елизаветы	13.10.2014 – 17.10.2014
19	Многопрофильная больница №2	20.10.2014 – 24.10.2014
20	Покровская больница	27.10.2014 – 31.10.2014
21	НИИ скорой помощи им. И.И. Джанелидзе	03.11.2014 – 07.11.2014

В исследование включались пациенты, которые находились в стационаре не менее 4-5 дней и которые выписывались в день проведения анкетирования или планировались к выписке на следующий день. Возраст пациентов - старше 18 лет.

Анкетирование пациентов проводилось в палатах стационаров сотрудниками СПб ГБУЗ МИАЦ. При необходимости интервьюеры оказывали помощь в заполнении анкет. При этом влияние персонала медицинских учреждений было исключено за счет контроля за заполнением каждой анкеты со стороны специалистов СПб ГБУЗ МИАЦ.

Для информирования пациентов стационаров о цели и задачах исследования специалистами СПб ГБУЗ МИАЦ были подготовлены и размещены в указанных стационарах следующие информационные материалы:

1) Мобильный стенд на растяжке
2) Информационное письмо о проведении исследования в данном стационаре
3) Флаеры для пациентов
4) Информационная карточка персональных данных интервьюера

1.3. Содержание анкеты

Уважаемый житель Санкт-Петербурга!
Для Комитета по здравоохранению очень важно Ваше мнение о доступности и качестве медицинской помощи в больницах города. Если Вы лечились в одной из больниц в течение последних 3-х лет, ответьте, пожалуйста, на следующие вопросы.

Если Вы в течение этого периода лечились в нескольких больницах, Вы можете заполнить по одной анкете для каждого случая лечения.

Для выбора ответа поставьте крестик или другой знак в поле рядом с ответом

1. **Ваш пол** ☐ мужской ☐ женский
2. **Ваш возраст (полных лет)** ☐☐
3. **Вы работаете?** ☐ да ☐ нет ☐ затрудняюсь ответить
4. **Название больницы** _____
5. **Месяц и год госпитализации** ☐☐☐☐☐☐☐☐ 201☐
6. **Как Вы попали в больницу?**
   - ☐ самостоятельно без направления
   - ☐ по скорой (неотложной) помощи
   - ☐ по направлению поликлиники или другого медицинского учреждения
   - ☐ затрудняюсь ответить
7. **Число дней, проведенных Вами в больнице** ☐☐

Продолжение анкеты на оборотной стороне ▶

8. Остались ли Вы удовлетворены лечением в больнице?

Вопросы	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Затрудняюсь ответить
Условиями оказания медицинской помощи в приемном отделении	☐	☐	☐	☐	☐
Доступностью и качеством диагностических исследований	☐	☐	☐	☐	☐
Обеспечением бесплатными лекарствами	☐	☐	☐	☐	☐
Доступностью и качеством информации, полученной от Вашего лечащего врача	☐	☐	☐	☐	☐
Работой врачей	☐	☐	☐	☐	☐
Работой медицинских сестёр	☐	☐	☐	☐	☐
Работой санитаров	☐	☐	☐	☐	☐
Условиями бесплатного размещения	☐	☐	☐	☐	☐
Качеством питания	☐	☐	☐	☐	☐
Результатами лечения	☐	☐	☐	☐	☐
В целом лечением в больнице	☐	☐	☐	☐	☐

9. Что Вы оплачивали или покупали по рекомендации медицинских работников во время лечения в больнице?

- ☐ Консультации врачей-специалистов
- ☐ Операцию
- ☐ Общее обезболивание (наркоз) или местную анестезию
- ☐ Другие медицинские манипуляции (перевязки, инъекции и пр.)
- ☐ Инструментальные диагностические исследования (ЭКГ, УЗИ, рентген, МРТ, КТ и пр.)
- ☐ Лабораторные исследования (анализы)
- ☐ Сложные изделия медицинского назначения (эндопротезы, кардиостимуляторы, искусственные хрусталики и пр.)
- ☐ Простые изделия медицинского назначения (бинты, шприцы, памперсы, простыни и пр.)
- ☐ Лекарства (таблетки, препараты для инъекций и капельниц и пр.)
- ☐ Гигиенические услуги по уходу
- ☐ Размещение в палате повышенной комфортности
- ☐ Ничего не оплачивал и не покупал

10. Посоветуете ли Вы знакомым людям лечиться в этой больнице?

☐ Да ☐ Скорее да ☐ Скорее нет ☐ Нет ☐ Затрудняюсь ответить

Спасибо за участие в анкетировании!
Ниже Вы можете оставить дополнительные комментарии:

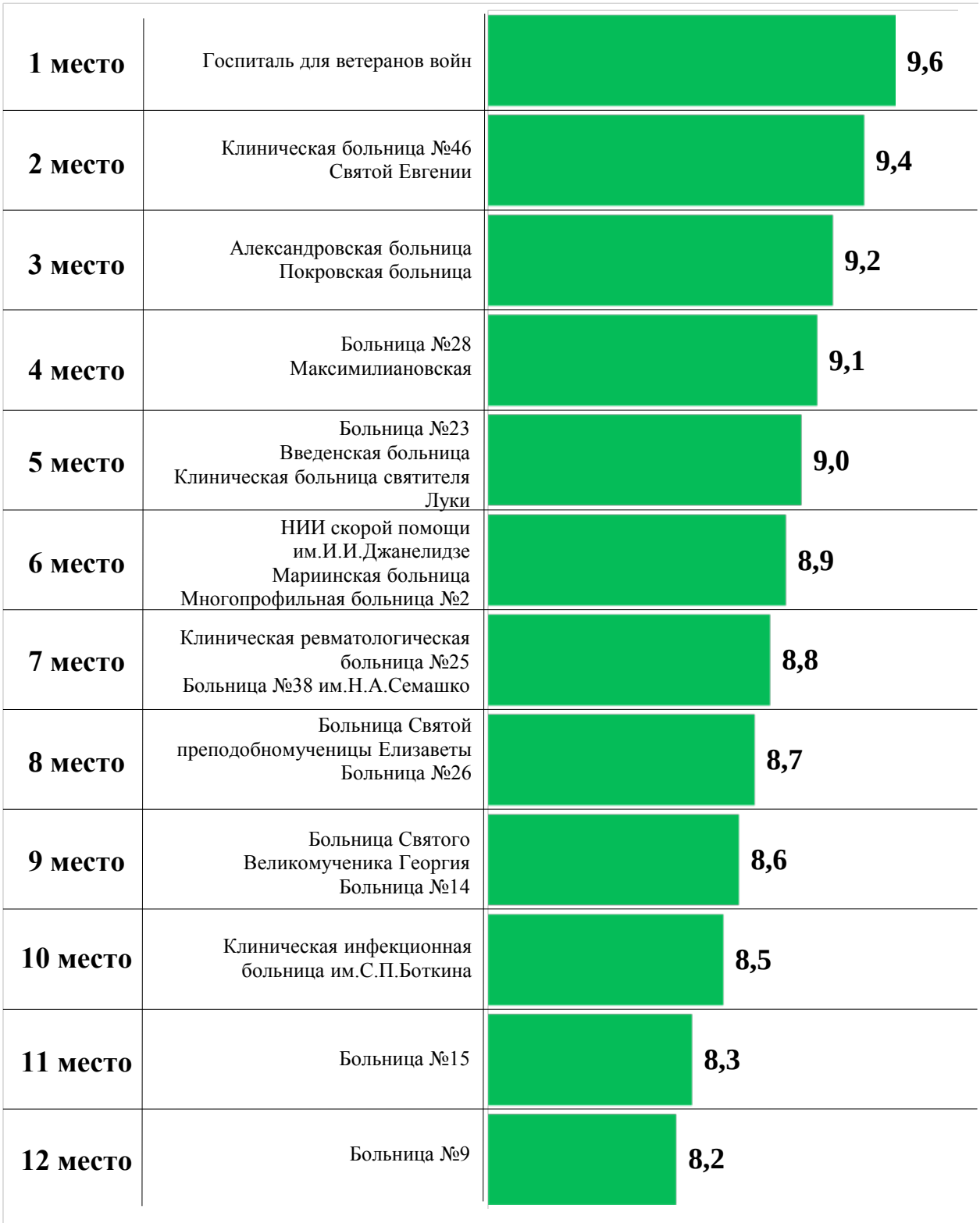
1.4. Алгоритм формирования рейтинга стационаров для информирования населения

Рейтинг стационаров построен на основе анализа данных, полученных при проведении исследования удовлетворенности пациентов медицинской помощью, оказываемой в стационарах Санкт–Петербурга в 2014 году. Данные представляют собой ответы на вопросы об удовлетворенности лечением в больнице, на каждый из которых существует пять вариантов ответа (вопрос №8 анкеты). Эти данные являются основными показателями.

Основные показатели сгруппированы в четыре укрупненных показателя:

1) Удовлетворенность процессом оказания медицинской помощи:
   а) Условиями оказания медицинской помощи в приемном отделении
   б) Доступностью и качеством диагностических исследований
   в) Обеспечением бесплатными лекарствами
2) Удовлетворенность работой медицинского персонала:
   а) Доступностью и качеством информации, полученной от лечащего врача
   б) Работой врача
   в) Работой медицинских сестер
   г) Работой санитаров
3) Удовлетворенность условиями пребывания в медицинском учреждении:
   а) Условиями бесплатного размещения
   б) Качеством питания
4) Удовлетворенность результатами лечения:
   а) Результатами лечения
   б) В целом лечением в больнице

2. Итоговый рейтинг стационаров по удовлетворенности пациентов доступностью и качеством медицинской помощи за 2014 год



Максимальное значение интегрального показателя – 10 баллов.

В стационаре, занявшем 1е место, положительно оценили в целом лечение в больнице 98% пациентов. При этом даже в стационаре, занявшем 12е место (8,2 балла), положительно оценили в целом лечение в больнице 82% пациентов.

3. Результаты исследования удовлетворенности пациентов по отдельным укрупненным показателям

Место в рейтинге	Наименование медицинского учреждения	Укрупненный показатель удовлетворенности			
		Процессом оказания медицинской помощи	Работой медицинского персонала	Условиями пребывания в медицинском учреждении	Результатами лечения
1 место	Госпиталь для ветеранов войн	**9,8**	**9,8**	**9,2**	**9,3**
2 место	Клиническая больница №46 Святой Евгении	9,5	9,6	9,0	9,1
3 место	Покровская больница	9,3	9,6	8,4	9,1
	Александровская больница	9,3	9,5	8,1	9,2
4 место	Больница №28 Максимилиановская	9,2	9,5	8,7	8,5
5 место	Введенская больница	9,0	9,6	8,3	8,8
	Больница №23	9,1	9,4	8,5	8,6
	Клиническая больница святителя Луки	8,8	9,4	8,7	8,8
6 место	Мариинская больница	9,1	9,3	8,1	8,6
	НИИ скорой помощи им. И.И. Джанелидзе	9,0	9,4	8,0	8,6
	Многопрофильная больница №2	8,6	9,7	7,9	8,9
7 место	Клиническая ревматологическая больница №25	9,1	9,1	8,3	8,2
	Больница №38 им. Н.А. Семашко	8,6	9,3	8,5	8,2
8 место	Клиническая больница №31	8,7	9,2	8,1	8,6
	Больница №26	8,5	9,5	7,8	8,7
	Больница Святой преподобномученицы Елизаветы	8,8	9,2	7,7	8,6
9 место	Больница Святого Великомученика Георгия	8,9	9,1	7,3	8,3
	Больница №14	8,8	8,8	8,2	7,9
10 место	Клиническая инфекционная больница им. С.П. Боткина	8,7	9,1	**7,1**	8,1
11 место	Больница №15	8,3	8,8	7,4	**7,8**
12 место	Больница №9	**7,8**	**8,6**	8,0	8,1

Максимальное значение	9,8	9,8	9,2	9,3
Среднее значение	8,9	9,3	8,2	8,6
Минимальное значение	7,8	8,6	7,1	7,8
Весовые коэффициенты показателей	35%	35%	20%	10%

Максимальное значение каждого из укрупненных показателей – 10 баллов.

Укрупненный показатель удовлетворенности процессом оказания медицинской помощи

В стационаре, имеющем максимальное значение показателя, получено 98% положительных ответов («да» и «скорее да») на относящиеся к нему вопросы. В стационаре, имеющем минимальное значение показателя – 78%.

Укрупненный показатель удовлетворенности работой медицинского персонала

В стационаре, имеющем максимальное значение показателя, получено 98% положительных ответов на относящиеся к нему вопросы. В стационаре, имеющем минимальное значение показателя – 86%.

Укрупненный показатель удовлетворенности условиями пребывания в медицинском учреждении

В стационаре, имеющем максимальное значение показателя, получено 95% положительных ответов на относящиеся к нему вопросы. В стационаре, имеющем минимальное значение показателя – 75%.

Укрупненный показатель удовлетворенности результатами лечения

В стационаре, имеющем максимальное значение показателя, получено 93% положительных ответов на относящиеся к нему вопросы. В стационаре, имеющем минимальное значение показателя – 80%.

4. Динамика удовлетворенности пациентов доступностью и качеством медицинской помощи в 9 стационарах с 2013 по 2014 год

Среднее значение интегрального показателя удовлетворенности пациентов доступностью и качеством медицинской помощи для девяти стационаров, участвовавших в исследовании в 2013 и 2014 годах, в 2013 году составило **8,54** балла, в 2014 году – **8,82**.

Таким образом, в данных стационарах достигнут рост удовлетворенности пациентов лечением в больнице на **3,3%**.

Улучшение достигнуто за счет повышения удовлетворенности пациентов по укрупненным показателям:

1) **процессом оказания медицинской помощи +4,0%** (в основном обеспечением бесплатными лекарствами и доступностью и качеством диагностических исследований);
2) **работой медицинского персонала +3,4%** (доступностью и качеством информации, полученной от лечащего врача, работой врача и медицинских сестер);
3) **условиями пребывания в медицинском учреждении +2,4%** (в основном условиями бесплатного размещения);
4) **результатами лечения +1,8%** (в целом).

5. Рейтинг стационаров по улучшению удовлетворенности пациентов доступностью и качеством медицинской помощи с 2013 по 2014 год

Место в рейтинге	Наименование медицинского учреждения	2013 год	2014 год	Изменение с 2013 по 2014 год
1 место	Больница Святого Великомученика Георгия	7,4	8,6	15,9%
2 место	НИИ скорой помощи им.И.И.Джанелидзе	8,5	8,9	4,9%
3 место	Покровская больница	8,8	9,2	4,7%
4 место	Больница №15	8,0	8,3	3,8%
5 место	Больница Святой преподобномученицы Елизаветы	8,5	8,7	2,5%
6 место	Многопрофильная больница №2	8,7	8,9	1,7%
7 место	Александровская больница	9,1	9,2	0,3%
8 место	Больница №26	8,8	8,7	-0,4%
9 место	Мариинская больница	9,1	8,9	-1,6%

Положительная динамика изменения интегрального показателя у первых трех стационаров связана, в основном, с повышением удовлетворенности пациентов процессом оказания медицинской помощи (в первую очередь обеспечением бесплатными лекарствами), работой медицинского персонала и условиями пребывания (в связи с проведенным ремонтом отделений ряда стационаров).

Незначительное снижение интегрального показателя у двух больниц не является показателем плохого качества оказания медицинской помощи, по итоговому рейтингу 2014 года они занимают 6е и 8е места.