

ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПАЦИЕНТОВ ОРГАНИЗАЦИЕЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В УСЛОВИЯХ ОТДЕЛЕНИЯ СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ СПб ГБУЗ «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА СВЯТОЙ ПРЕПОДОБНОМ УЧЕНИЦЫ ЕЛИЗАВЕТЫ»

Багрина Я.В.

Научный руководитель: аспирант Трофимова А.Г.
Кафедра общественного здоровья и здравоохранения
Санкт-Петербургский государственный педиатрический медицинский университет

Актуальность исследования: качество медицинских услуг рассматривается как одно из важных результатов социальной политики государства [2]. В свете проблем реформирования системы здравоохранения РФ становятся все более активными исследования качества медицинских услуг, на повышение которого реформирование нацелено [1].

Цели исследования: разработать комплекс медико-социальных мероприятий, направленных на оптимизацию работы отделения скорой медицинской помощи СПб ГБУЗ «Городская больница святой преподобномученицы Елизаветы».

Материалы и методы: Объектом исследования были пациенты, поступившие в приемное отделение. Для проведения анализа были разработаны показатели и критерии, определяющие качество оказания полученной медицинской помощи [3]. При поэтапном исследовании по специально разработанной программе проводилось анкетирование (200 человек).

Результаты: удовлетворенность пациентов качеством организации оказания медицинской помощи в стационаре составляет 95%. Среди неудовлетворенных, наиболее частыми причинами стали: долгое ожидание осмотра врача (свыше 30 минут — 38%) и/или долгое ожидание госпитализации на профильное отделение (свыше 2 часов — 47%). При анализе оценки взаимоотношений медперсонала и пациентов получены следующие результаты: человеческими качествами врачей и медицинских сестер удовлетворены почти все опрошенные. Удовлетворены условиями размещения 92%. Удовлетворенность качеством и полнотой информации доступной в помещениях больницы (стенды, бюллетени) составила всего 62%, 36% — не обратили внимания.

Выводы: пациенты данной больницы представляют отдельную группу людей, средний возраст 47,3 года, большинство работают. Большинство поступало на бесплатной основе, по неотложной помощи в хирургическую смотровую. Работа ведется в соответствии с медицинскими стандартами, а именно ожидание: осмотра врача менее 30 минут; госпитализации на отделение до 120 минут. Однако, часть респондентов ожидает дольше. Большинство пациентов дают высокую оценку организации, удовлетворены условиями размещения и оказания медицинской помощи. Треть пациентов не обратила внимания на размещенную информацию, следовательно, информация подается не правильно

Литература

1. Общественное здоровье и здравоохранение: учебник / В.А. Медик, В.К. Юрьев. 3-е изд., перераб. и доп. М.: ГЭОТАР-Медиа, 2015.
2. Медик, В.А. Курс лекций по общественному здоровью и здравоохранению В.А. Медик, В.К. Юрьев. Ч. 1: Общественное здоровье. — М.: Медицина, 2003.
3. Медик, В.А. Курс лекций по общественному здоровью и здравоохранению. Ч. 2: Организация медицинской помощи / В.А. Медик, В.К. Юрьев. М.: Медицина, 2003.