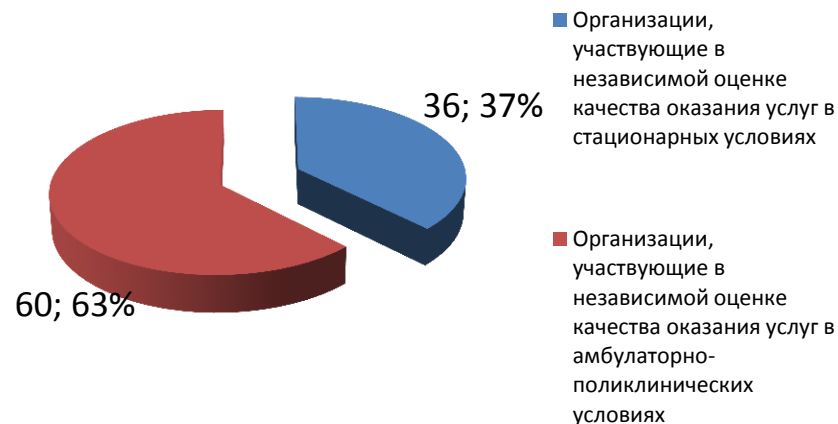
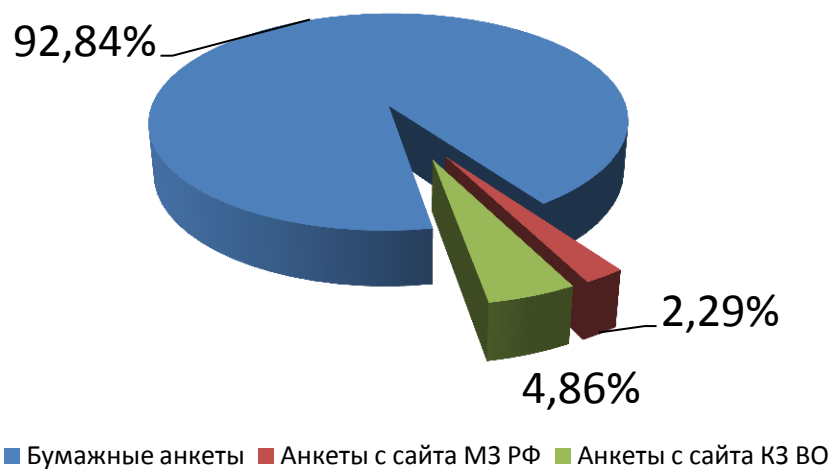


**Результаты проведения  
независимой оценки  
качества оказания услуг  
медицинскими организациями  
Волгоградской области  
в 2016 году**

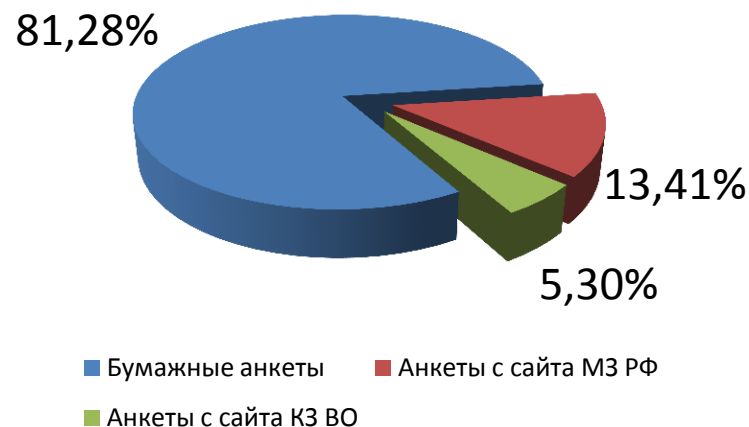
# Проведение независимой оценки качества оказания услуг в медицинских организациях Волгоградской области

Приказ Министерства здравоохранения РФ от 14.05.2015 № 240 "Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями"

Анкеты представленные по результатам анкетирования, всего

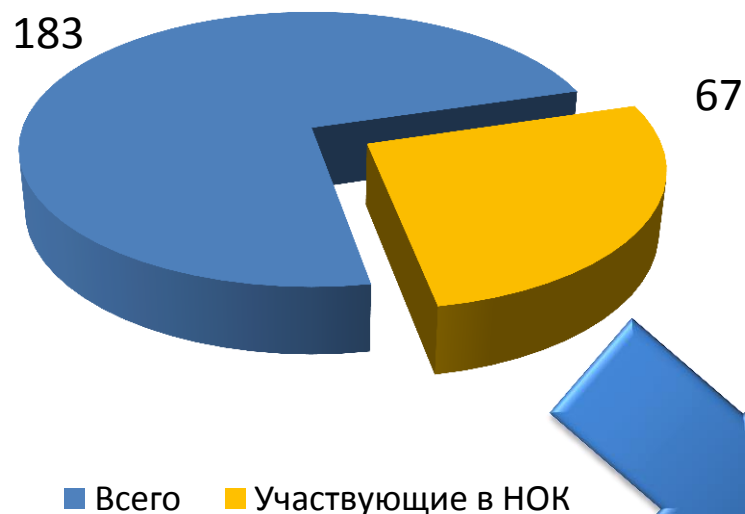


Анкеты представленные по результатам анкетирования по учреждениям участвующим в проведении независимой оценке качества оказания услуг, всего

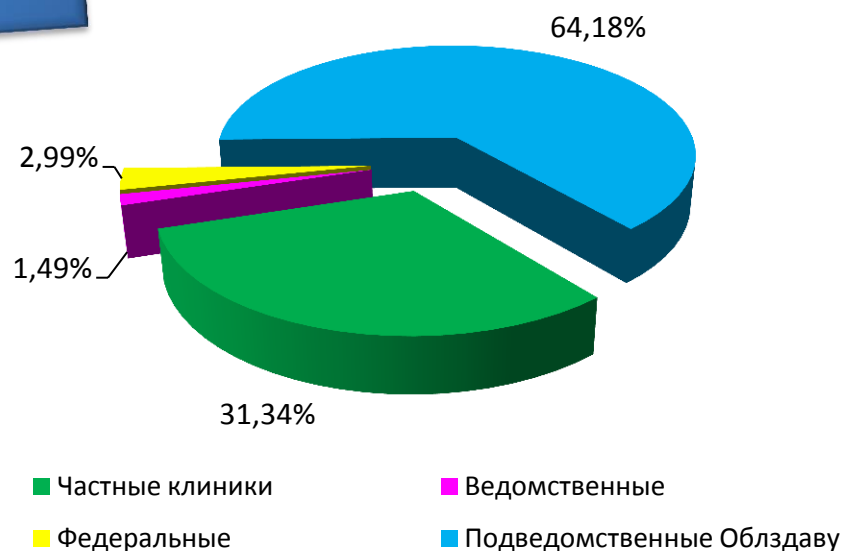


# Проведение независимой оценки качества оказания услуг в медицинских организациях Волгоградской области

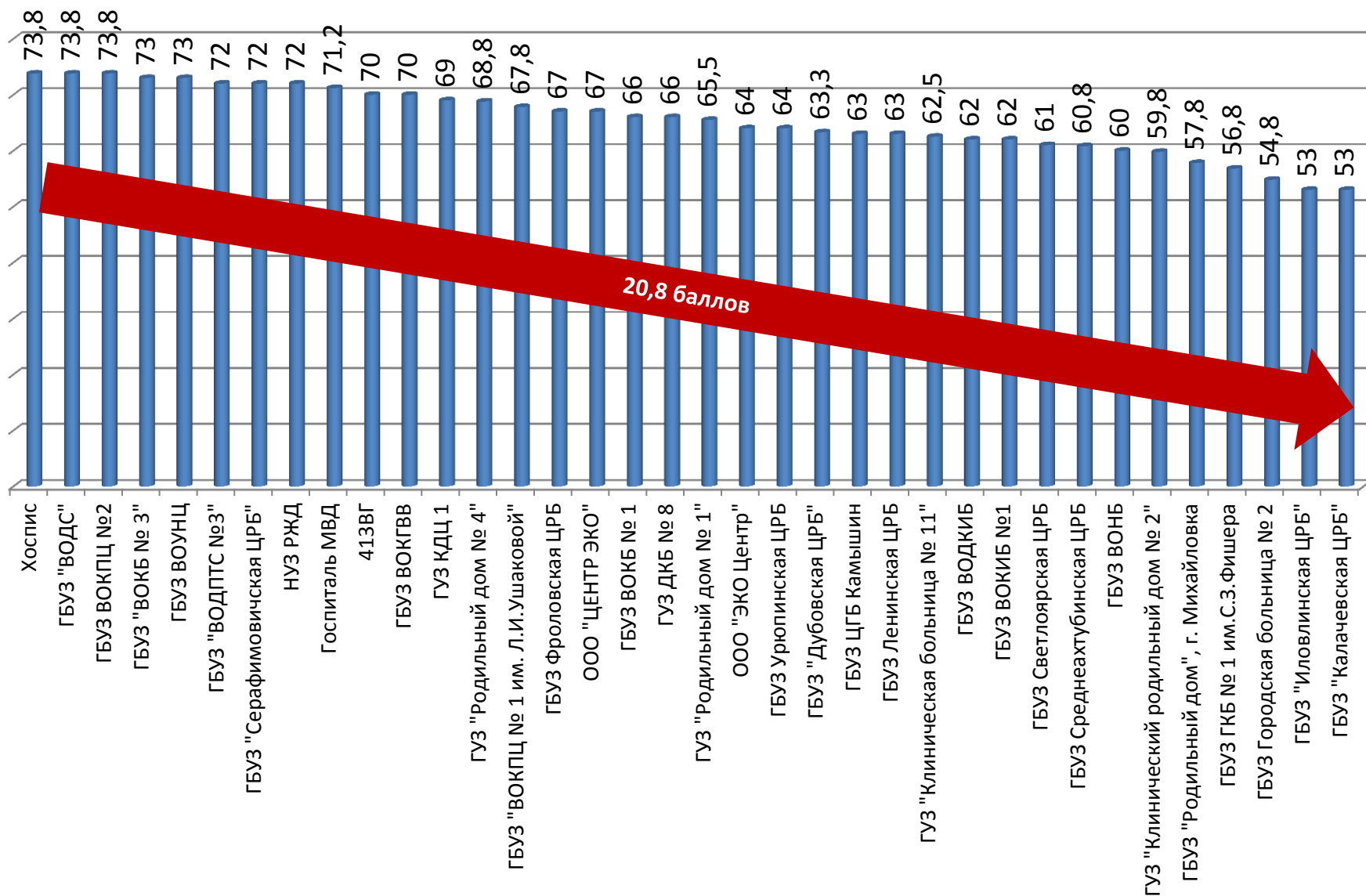
По состоянию на 01.12.2016



Учреждения по видам, участвующие в проведении независимой оценки качества оказания услуг

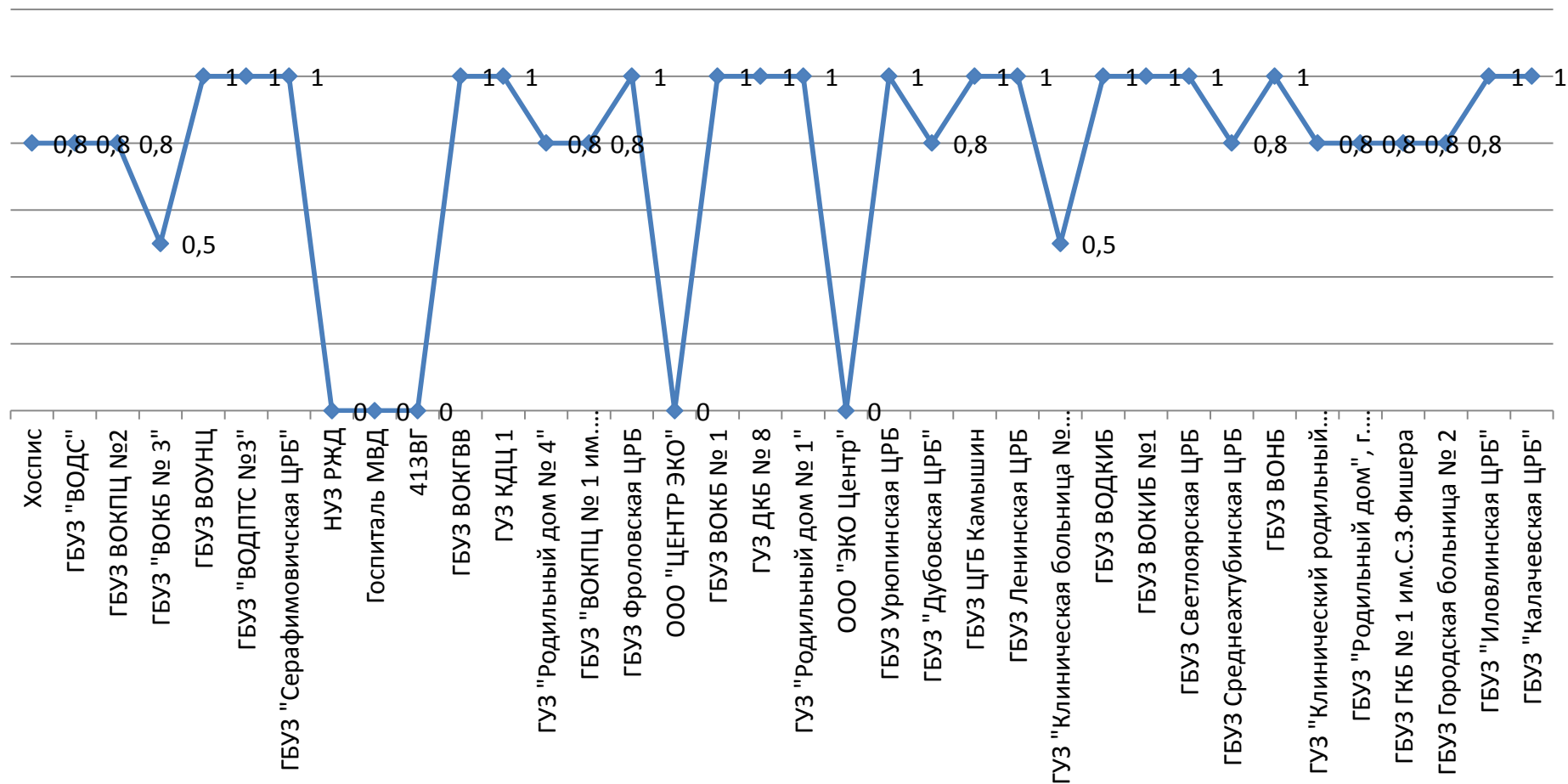


# Рейтинг медицинских организаций по оценке качества оказания услуг в стационарных условиях, тах балл - 75



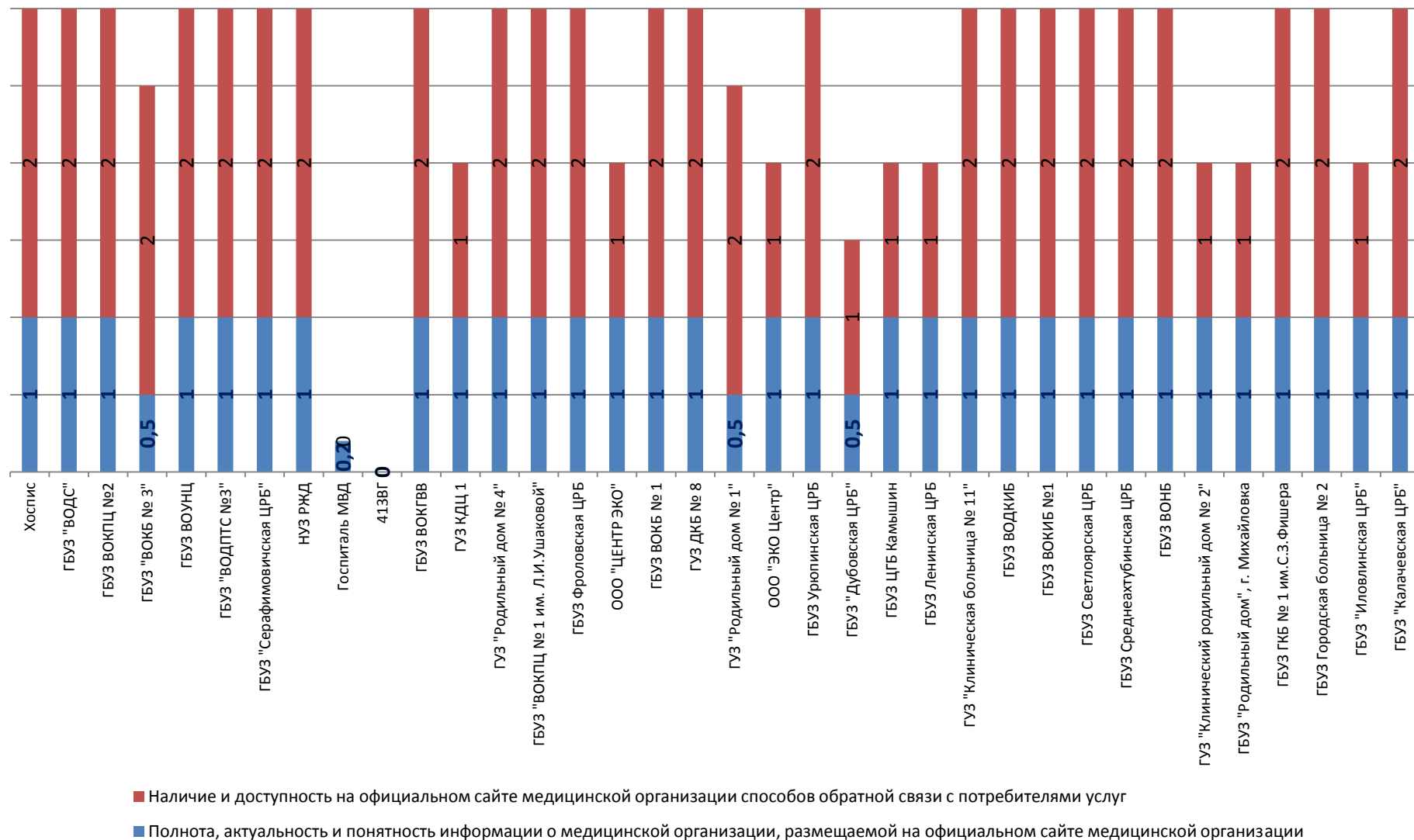
# Открытость и доступность информации о медицинской деятельности учреждения

Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях

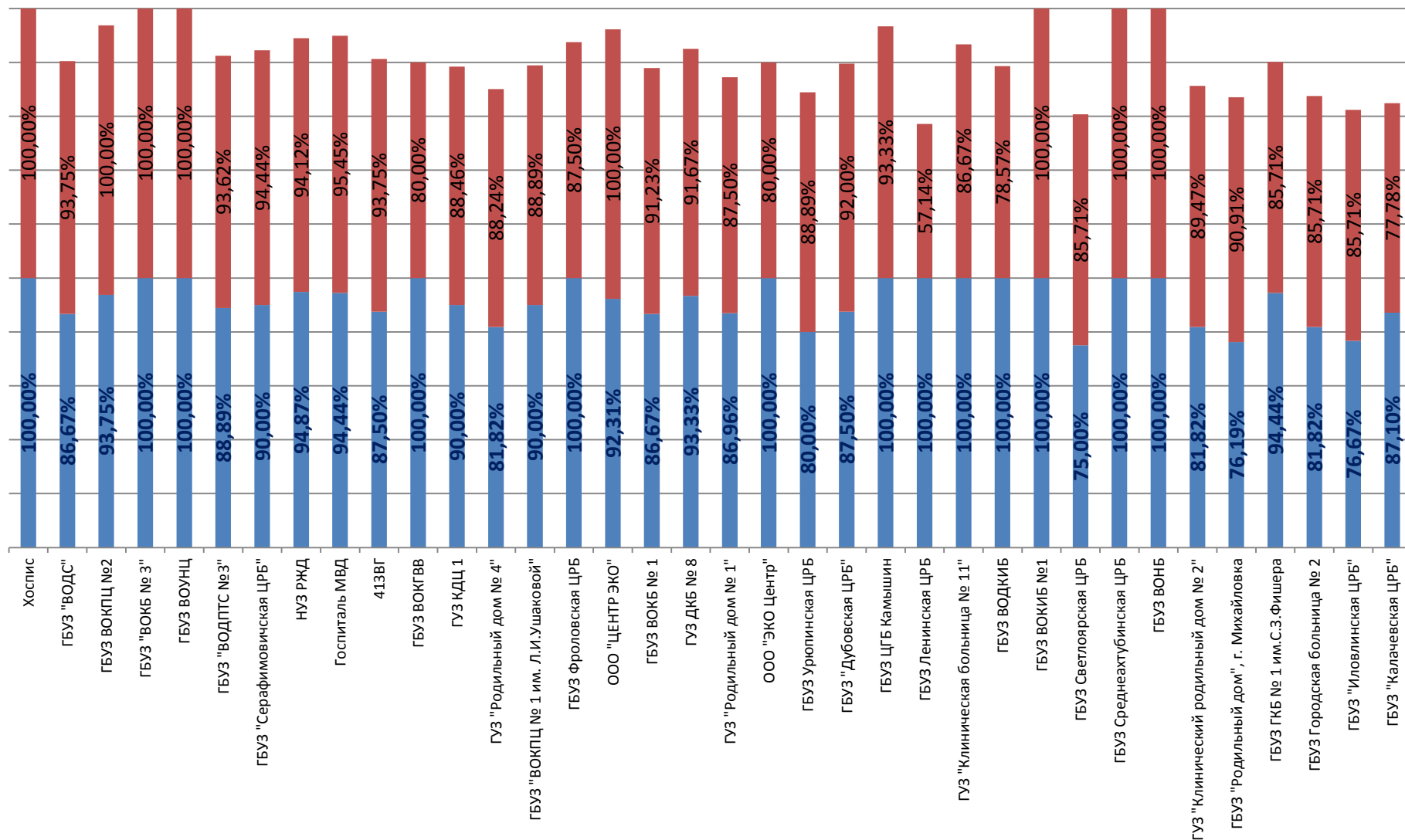


# Открытость и доступность информации о медицинской деятельности учреждения

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации

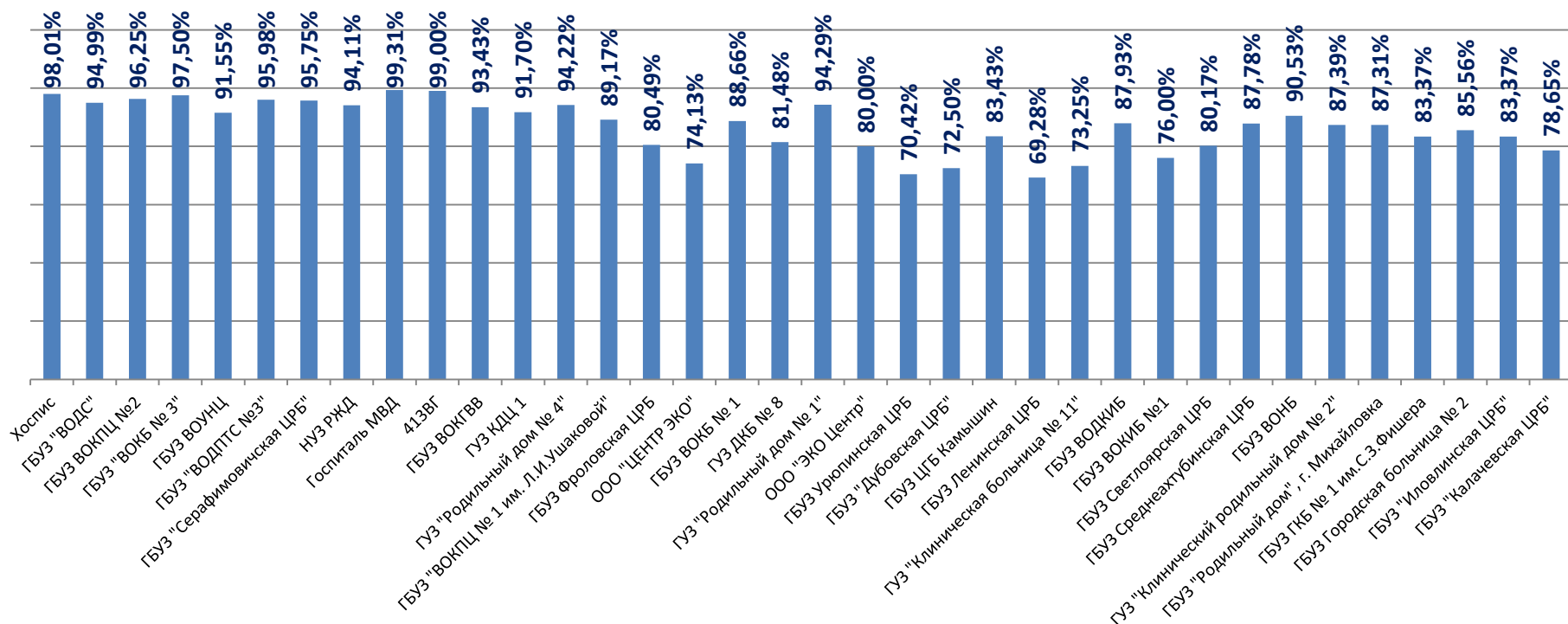


# Открытость и доступность информации о медицинской деятельности учреждения



- Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации
- Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации

# Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения



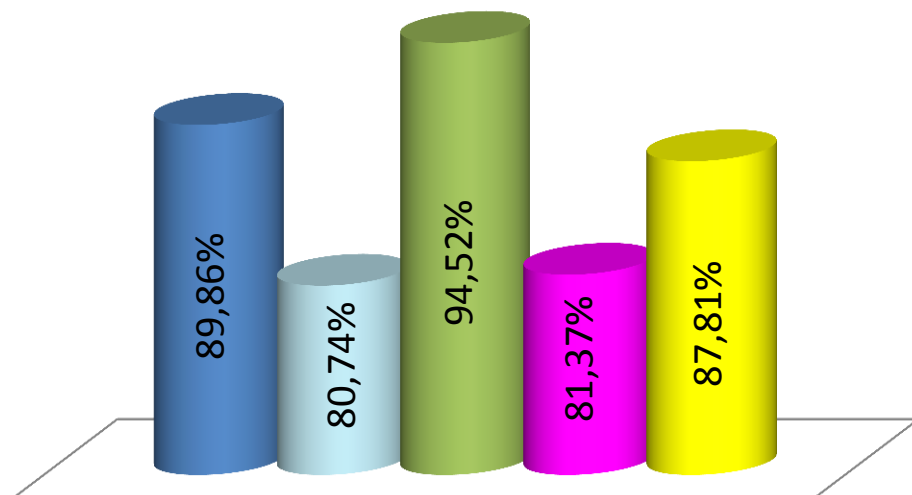
■ Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации

■ Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации

■ Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет

■ Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет

■ Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации





# Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения

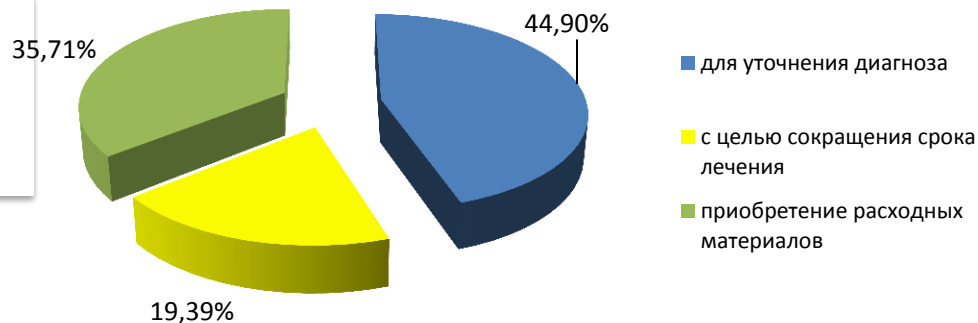
## Причины неудовлетворенности условиями пребывания в приемном отделении



## Причины неудовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации

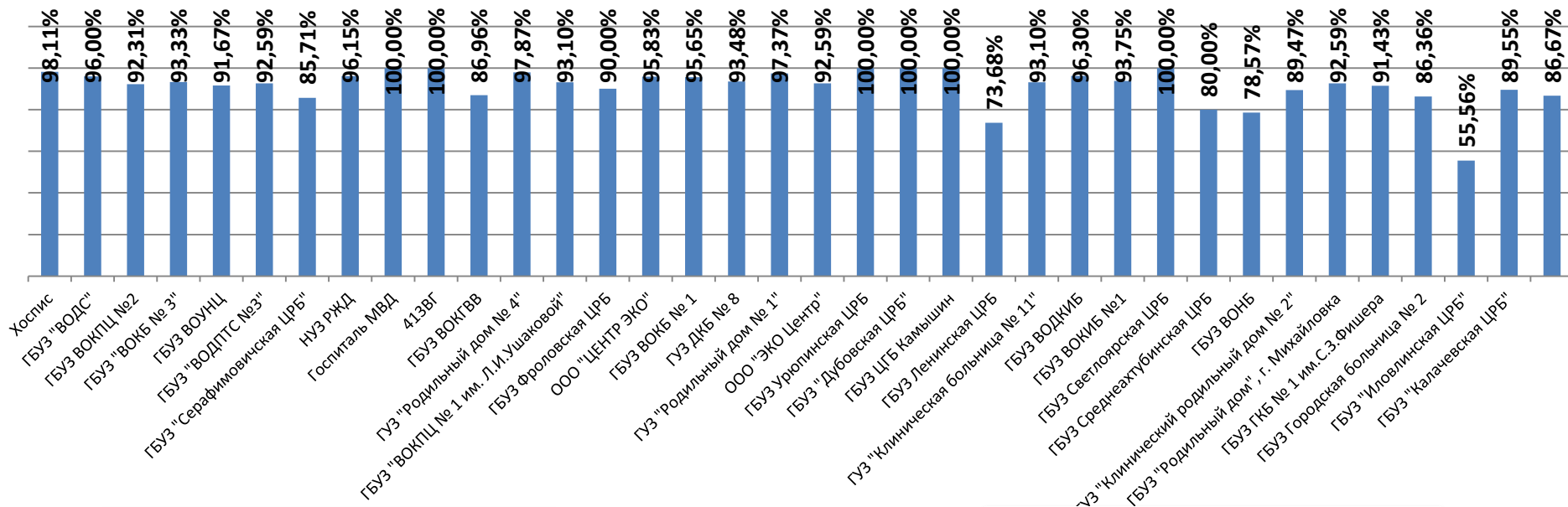


## Причины необходимости оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет

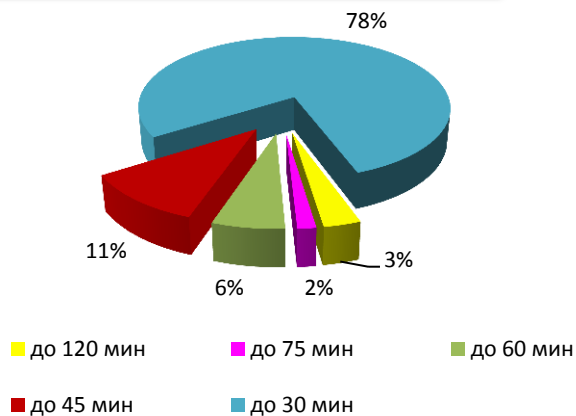


# Время ожидания предоставления медицинских услуг

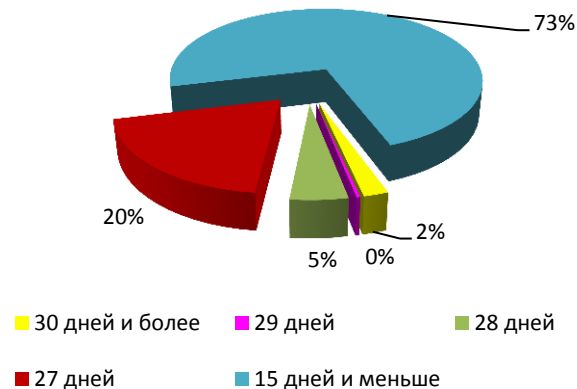
Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации, среднее значение составило 91,55%



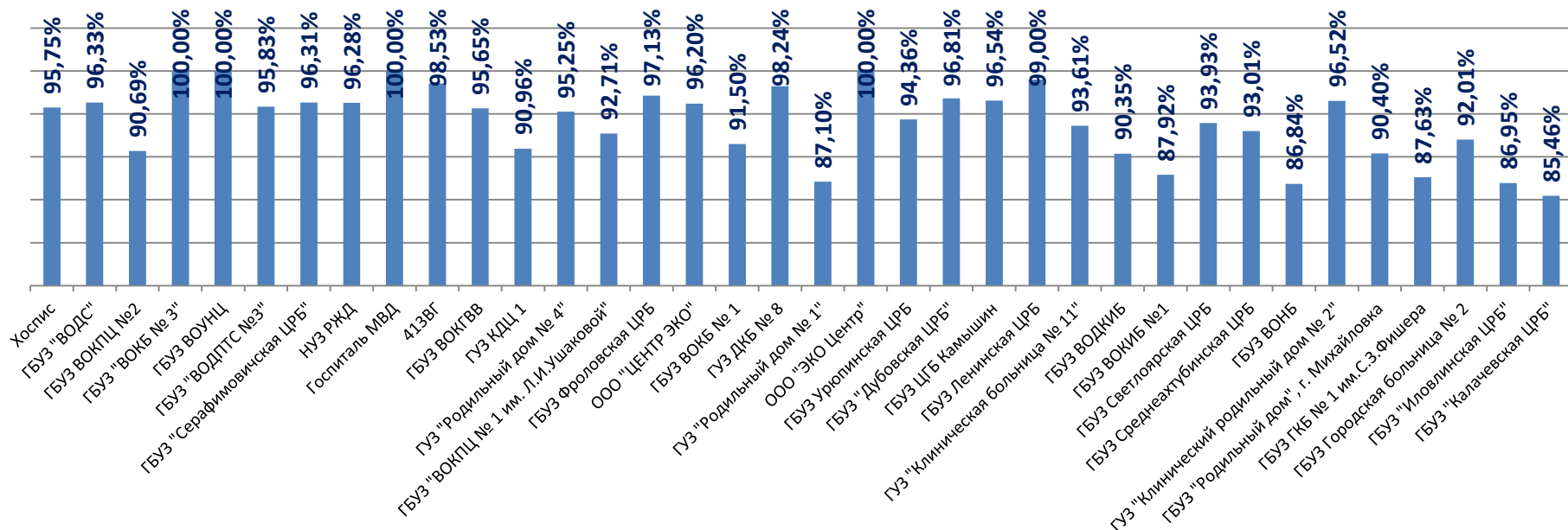
Среднее время ожидания в приемном отделении



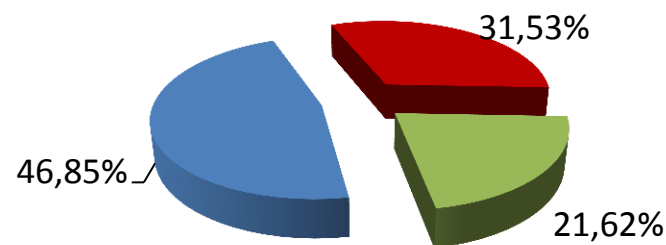
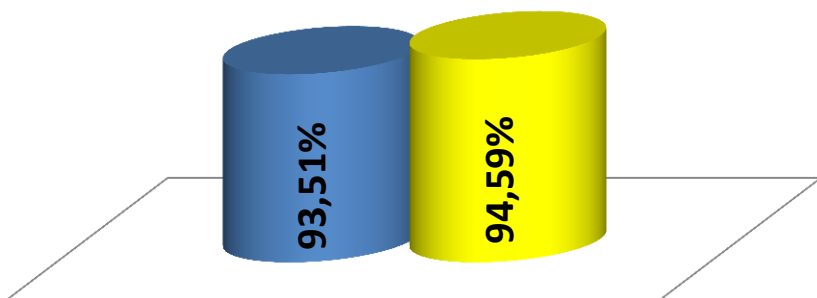
Среднее время ожидания плановой госпитализации



# Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения



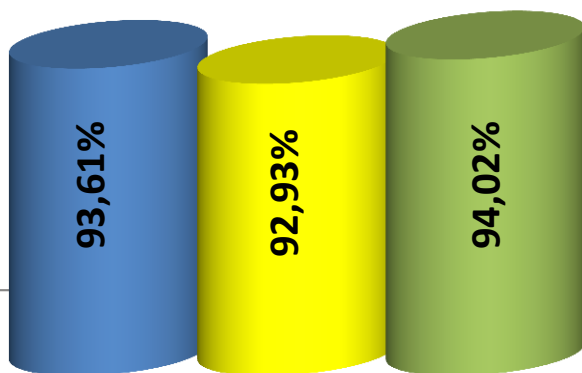
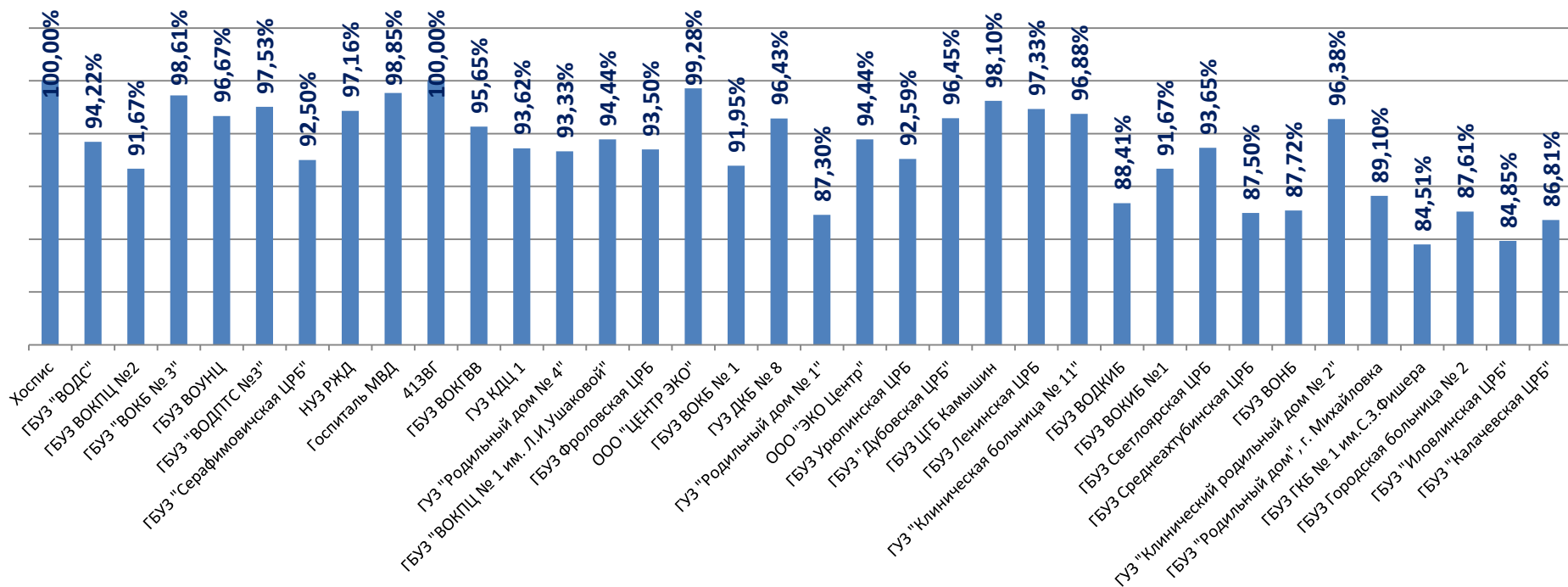
## Причины неудовлетворенности компетентностью медицинских работников



- Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников
- Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников

- Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья
- Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации
- Другое

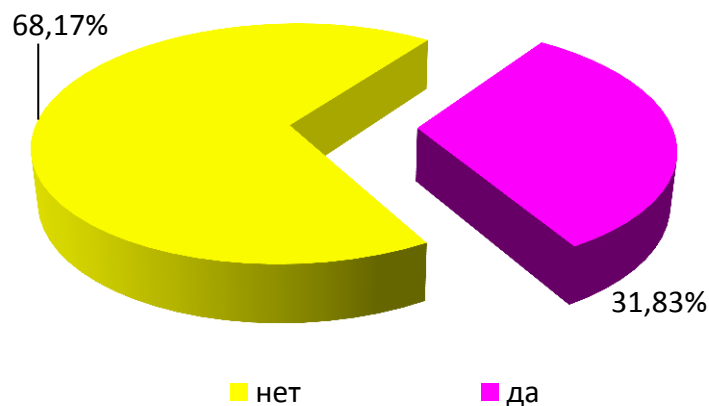
# Удовлетворенность оказанными услугами



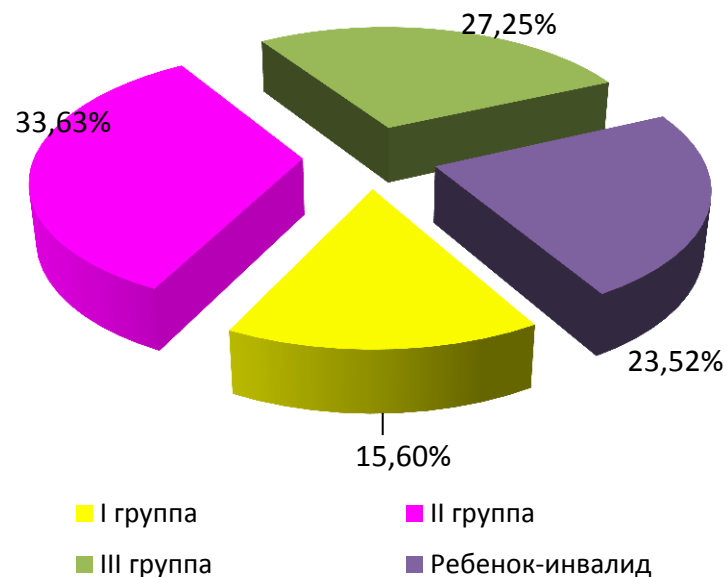
- Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами
- Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи
- Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу

# Удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями здоровья условиях пребывания в медицинской организации

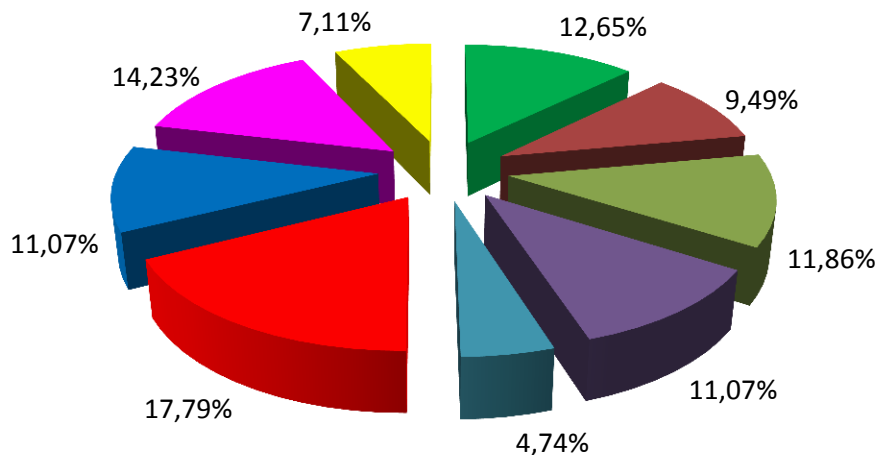
Имеют установленную группу ограничения  
трудоспособности



Группа ограничения трудоспособности



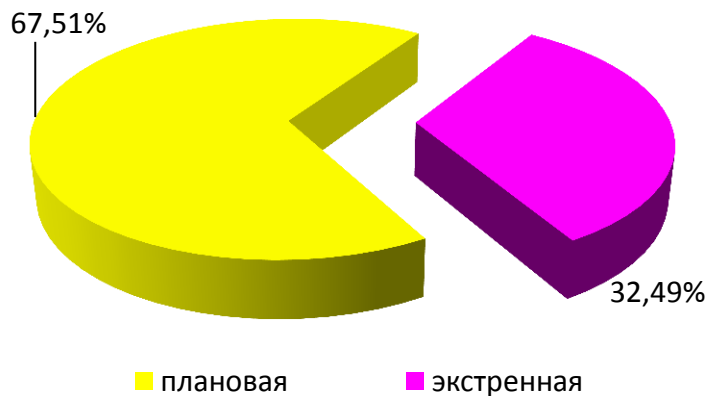
Причины неудовлетворенности для лиц с  
установленной группой ограничения трудоспособности



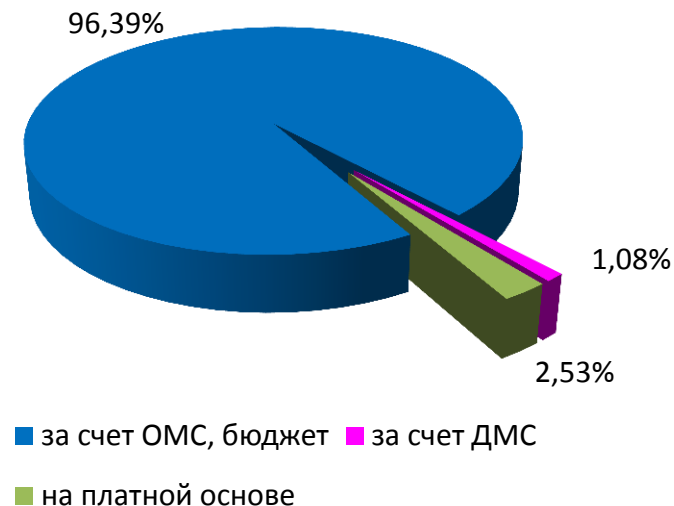
- отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов
- отсутствие пандусов, поручней
- отсутствие подъемных платформ (аппарелей)
- отсутствие адаптированных лифтов
- отсутствие сменных кресел-колясок
- отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов
- отсутствие информации шрифтом Брайля
- отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений
- отсутствие сопровождающих работников

# Общая информация по вопросам независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях

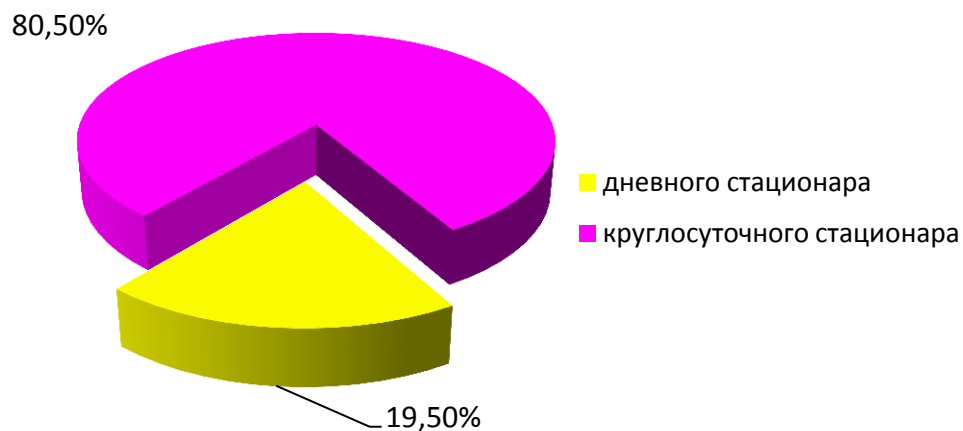
## Госпитализация:



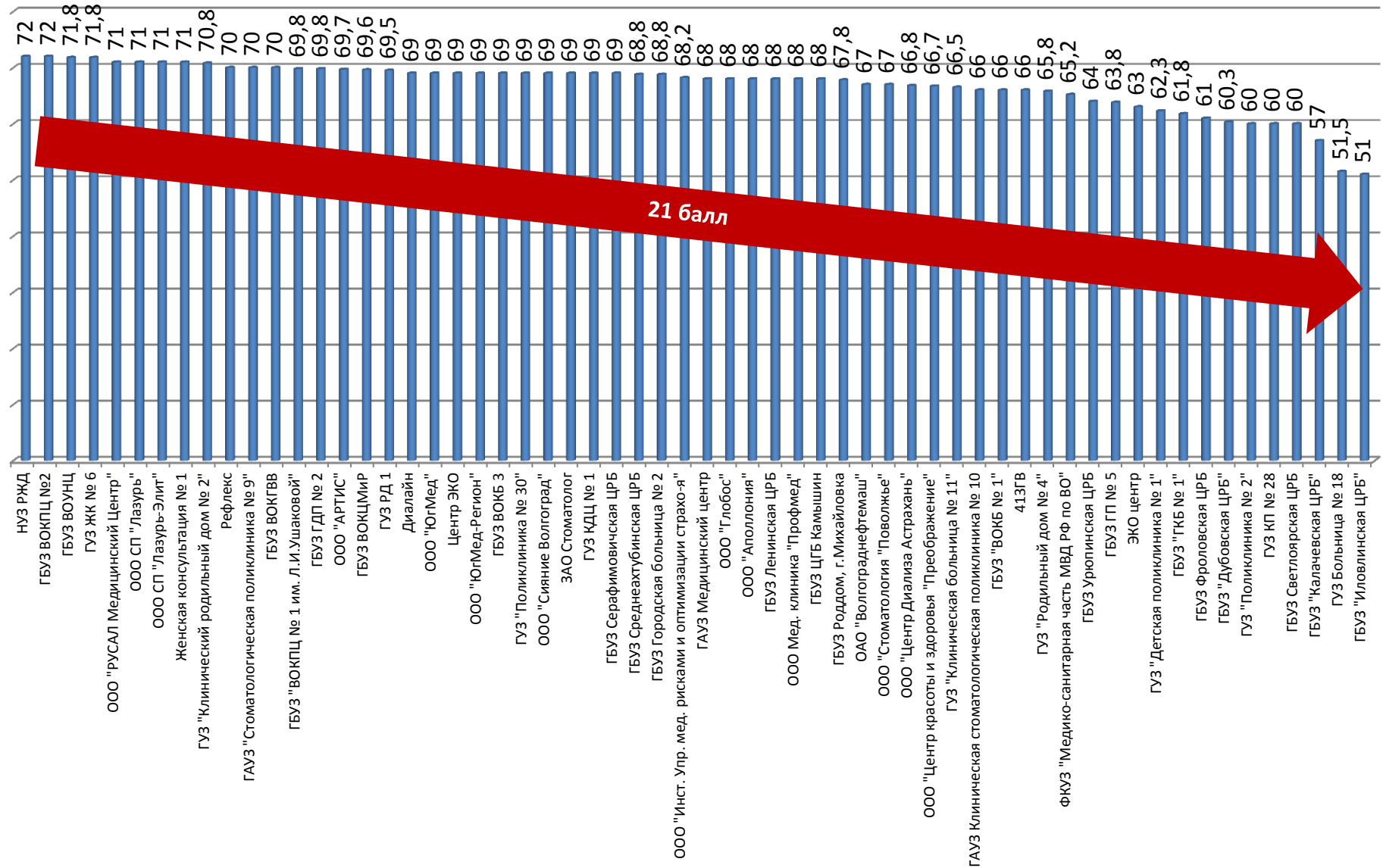
## Источник финансирования госпитализации



## Режим работы стационара

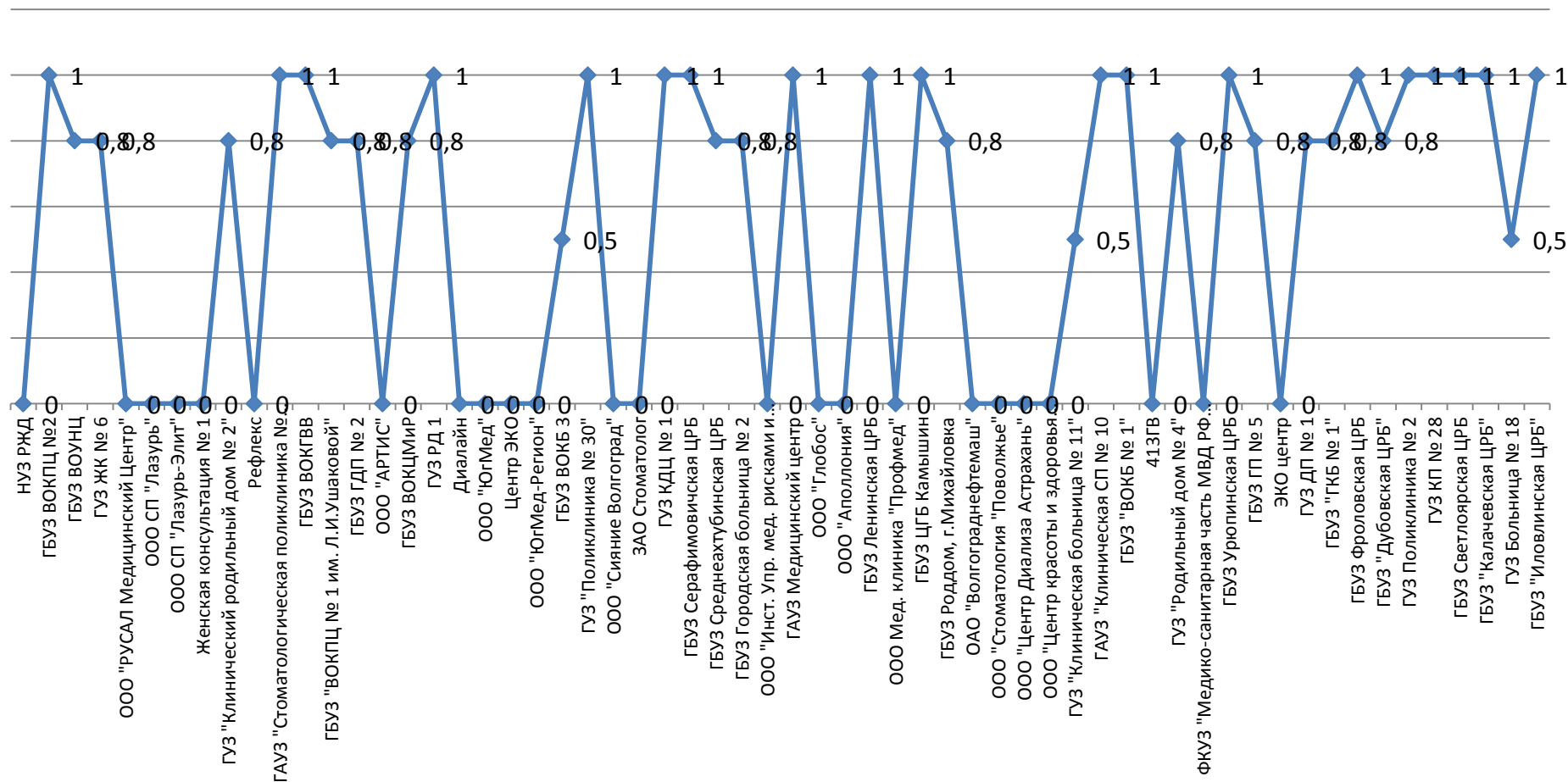


# Рейтинг медицинских организаций по оценке качества оказания услуг в амбулаторных условиях, тах балл - 73



# Открытость и доступность информации о медицинской деятельности учреждения

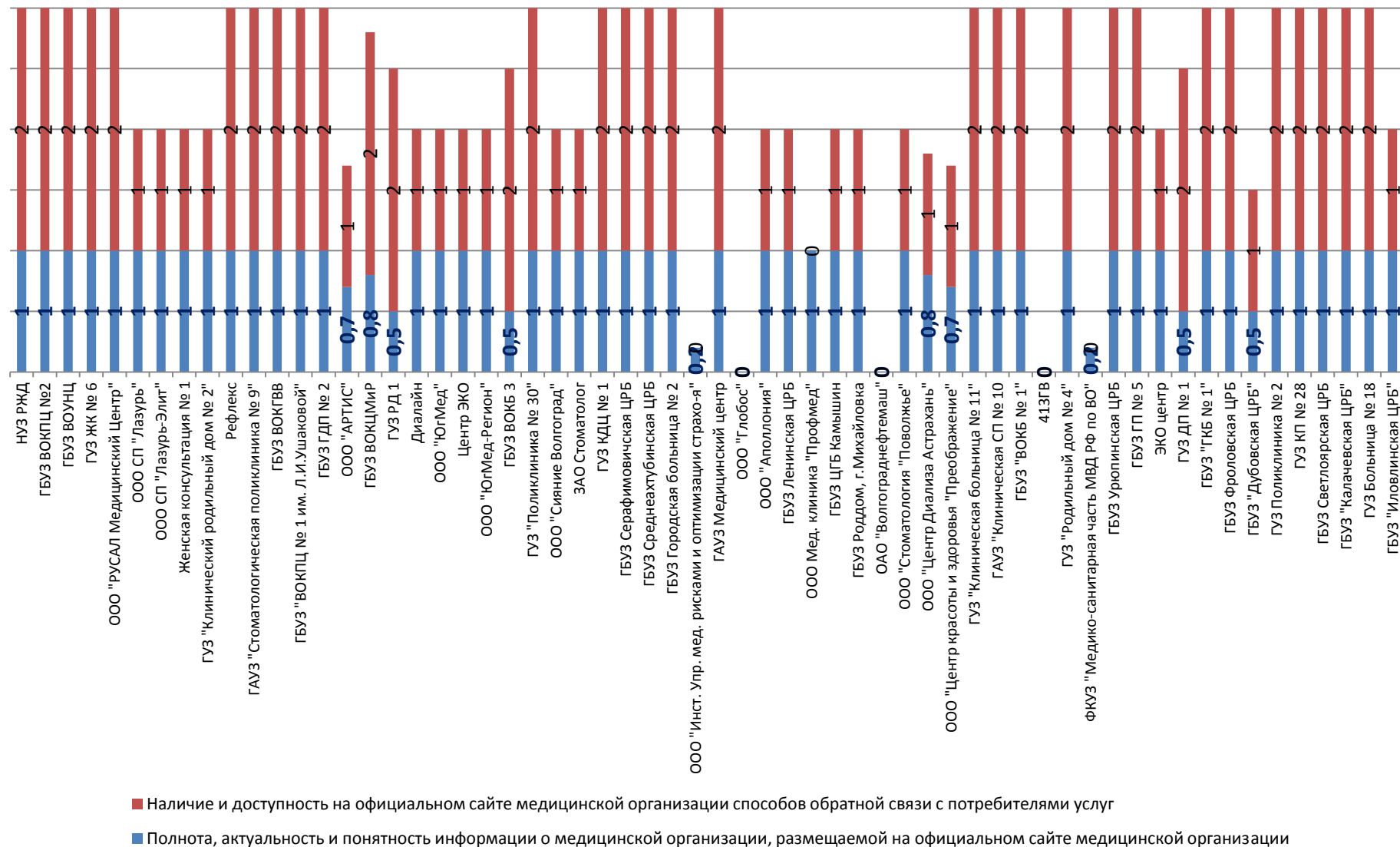
Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях



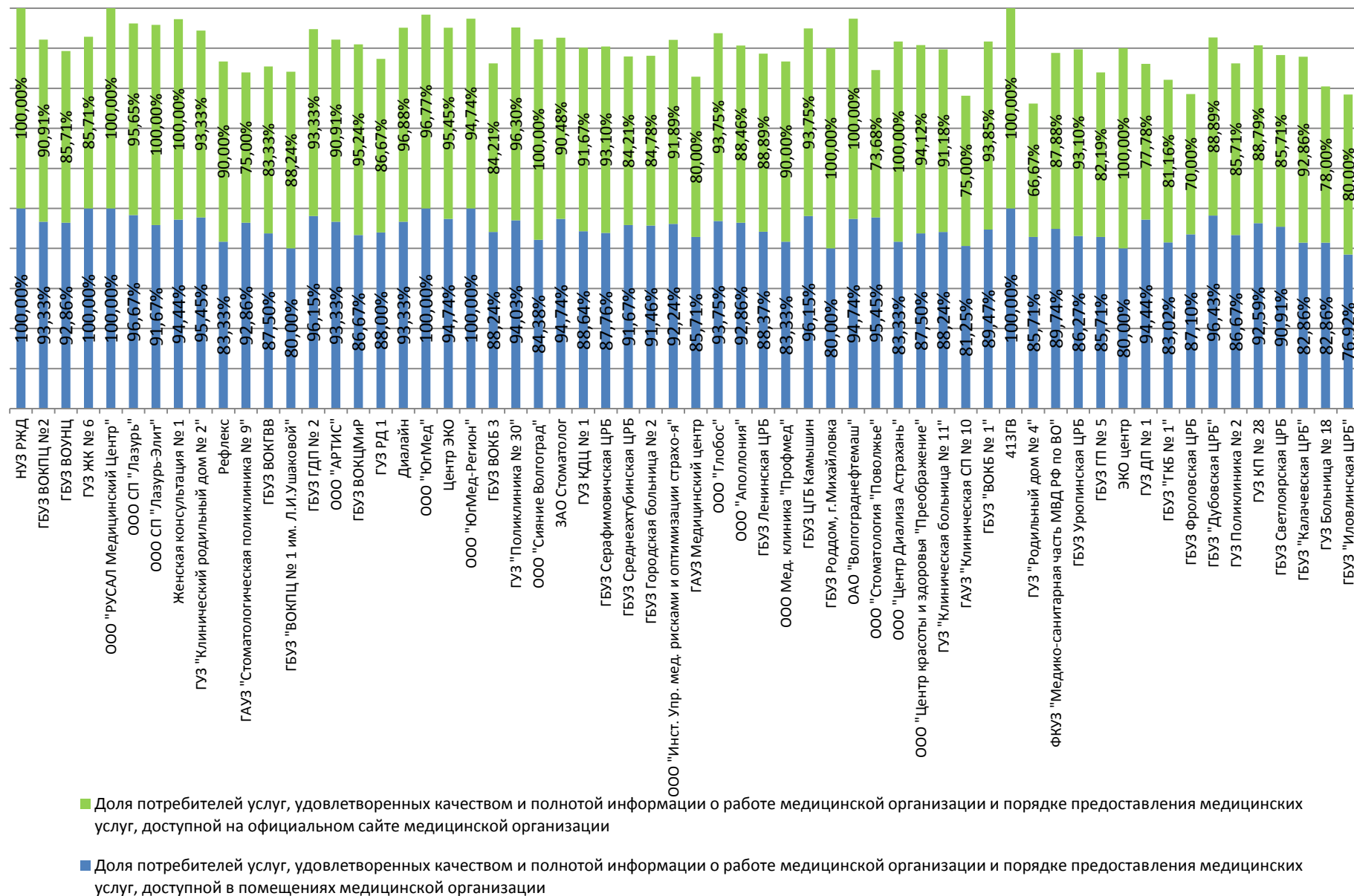


# Открытость и доступность информации о медицинской деятельности учреждения

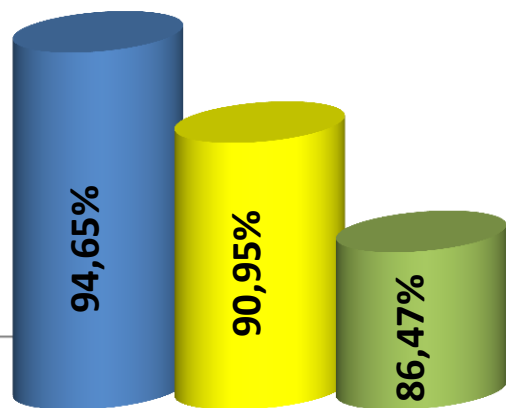
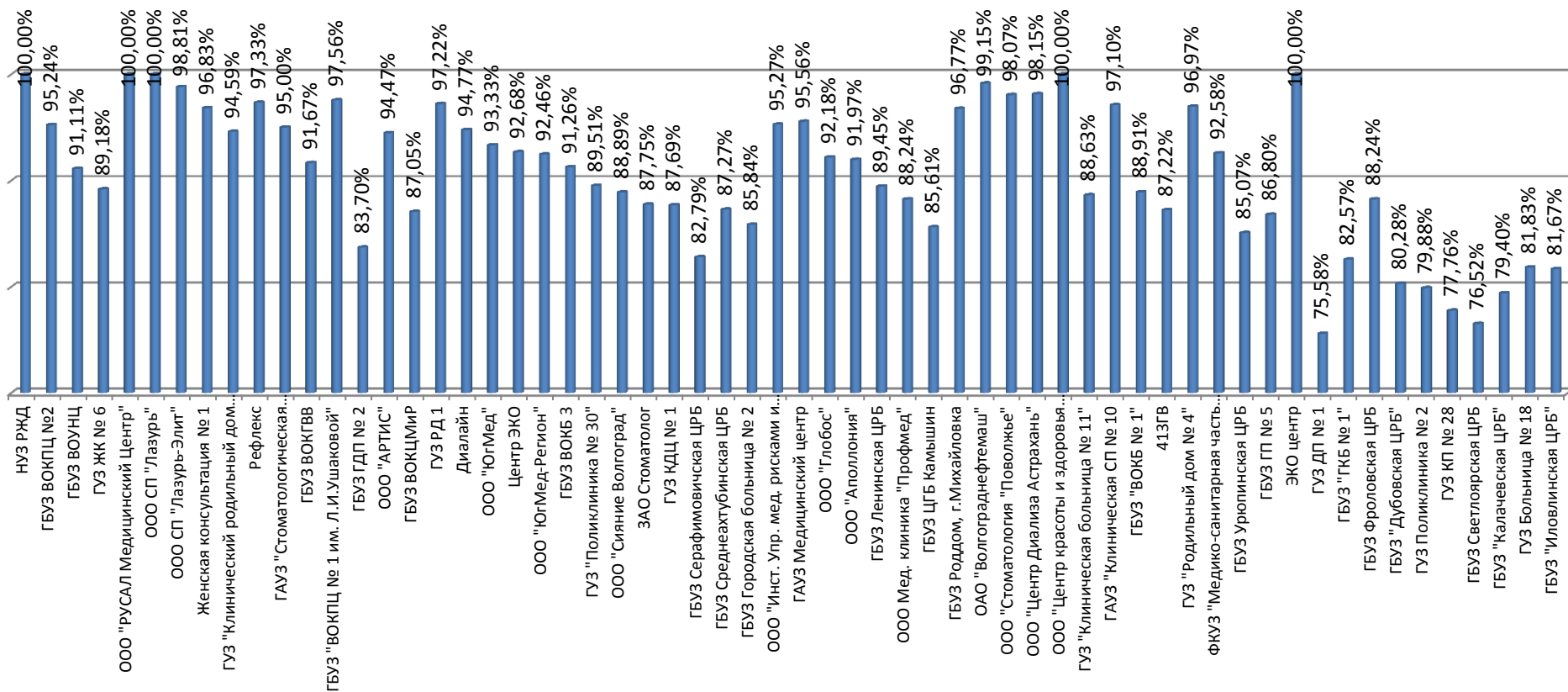
## Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации



# Открытость и доступность информации о медицинской деятельности учреждения



# Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения



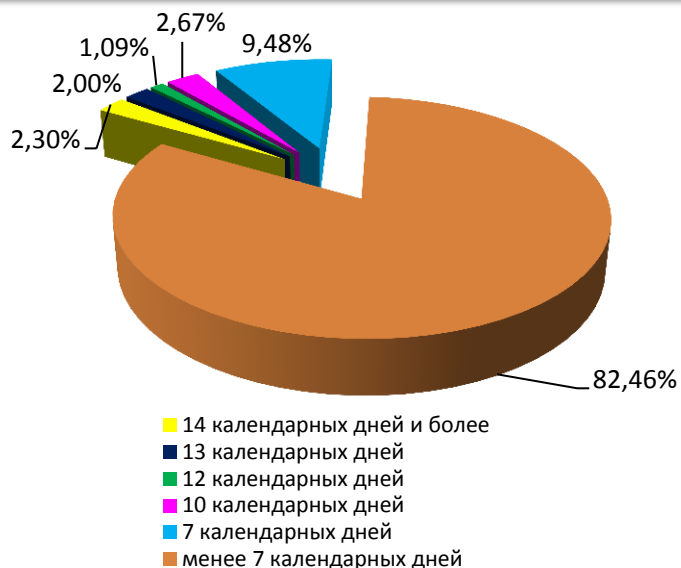
■ Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию

■ Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации

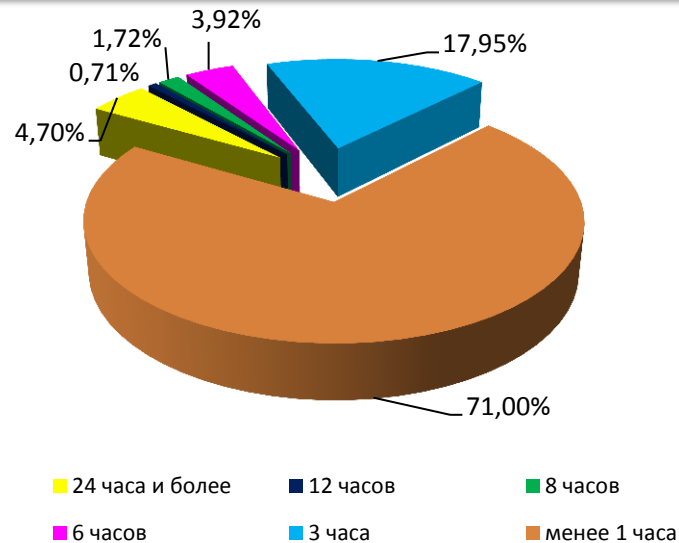
■ Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации

# Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения

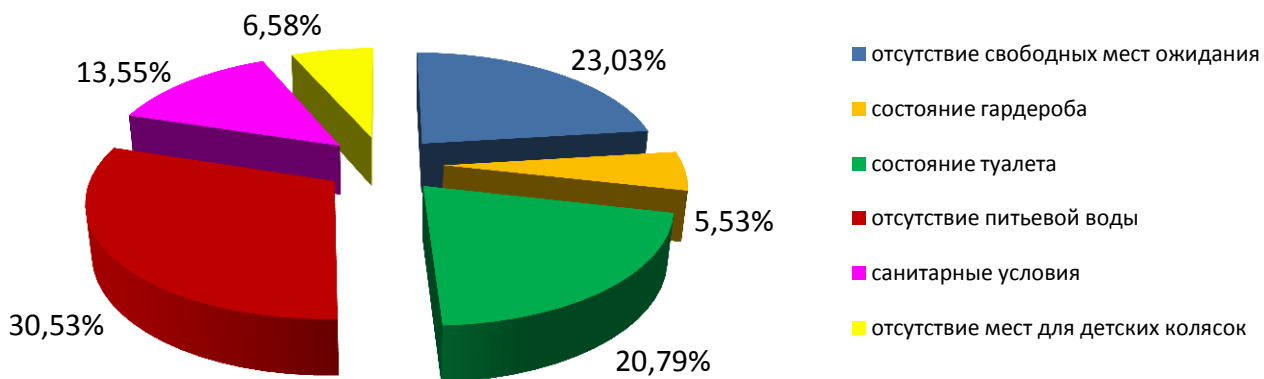
**Срок ожидания приема врача с момента записи на прием**



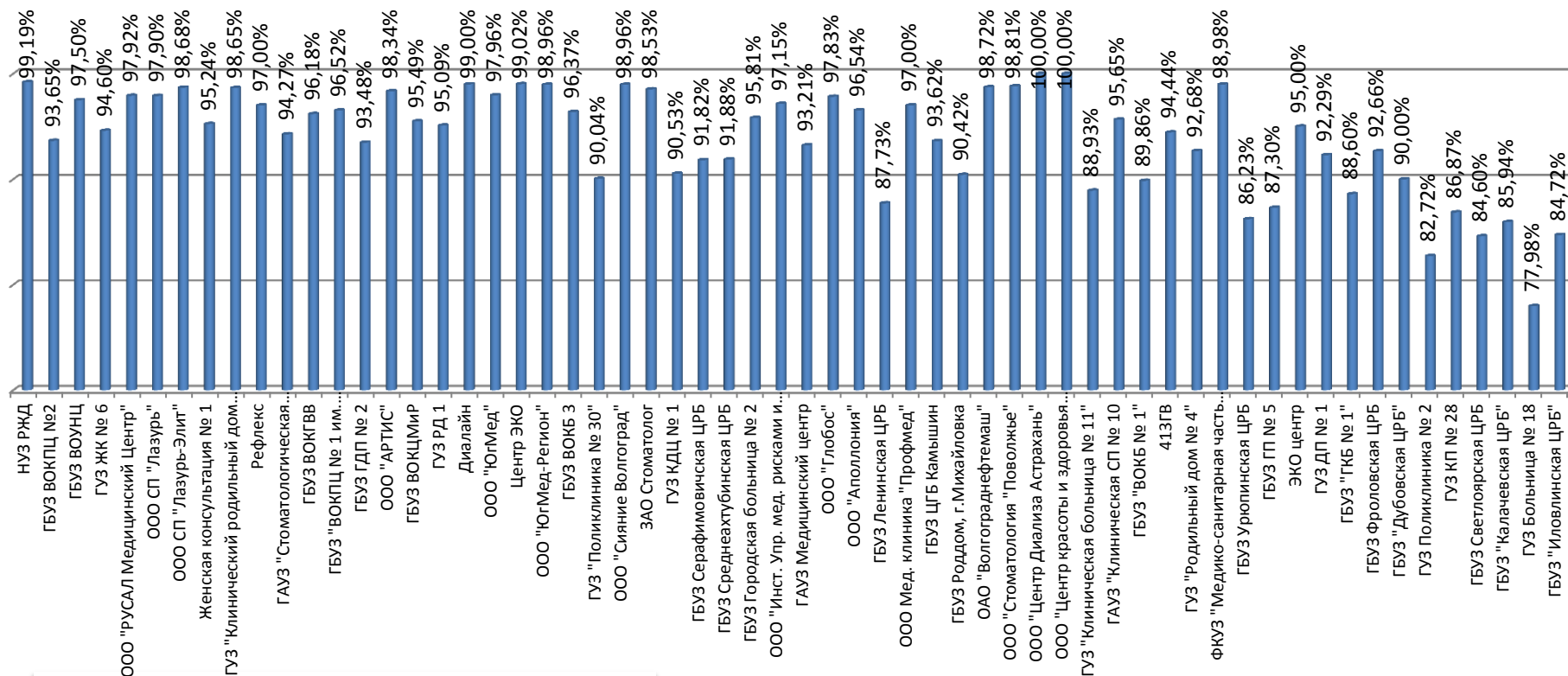
**Время ожидания приема у врача с момента записи на прием**



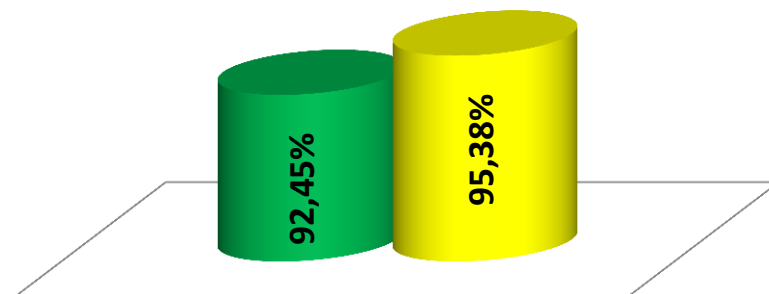
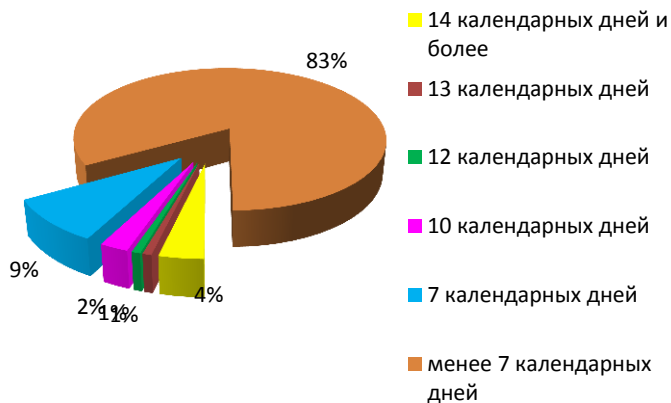
**Причины недовольства условиями пребывания в медицинской организации**



# Время ожидания предоставления медицинских услуг



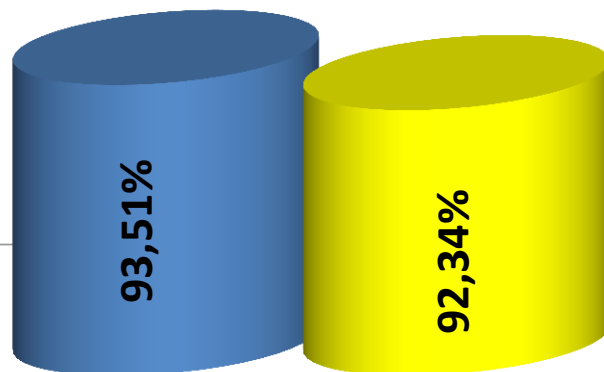
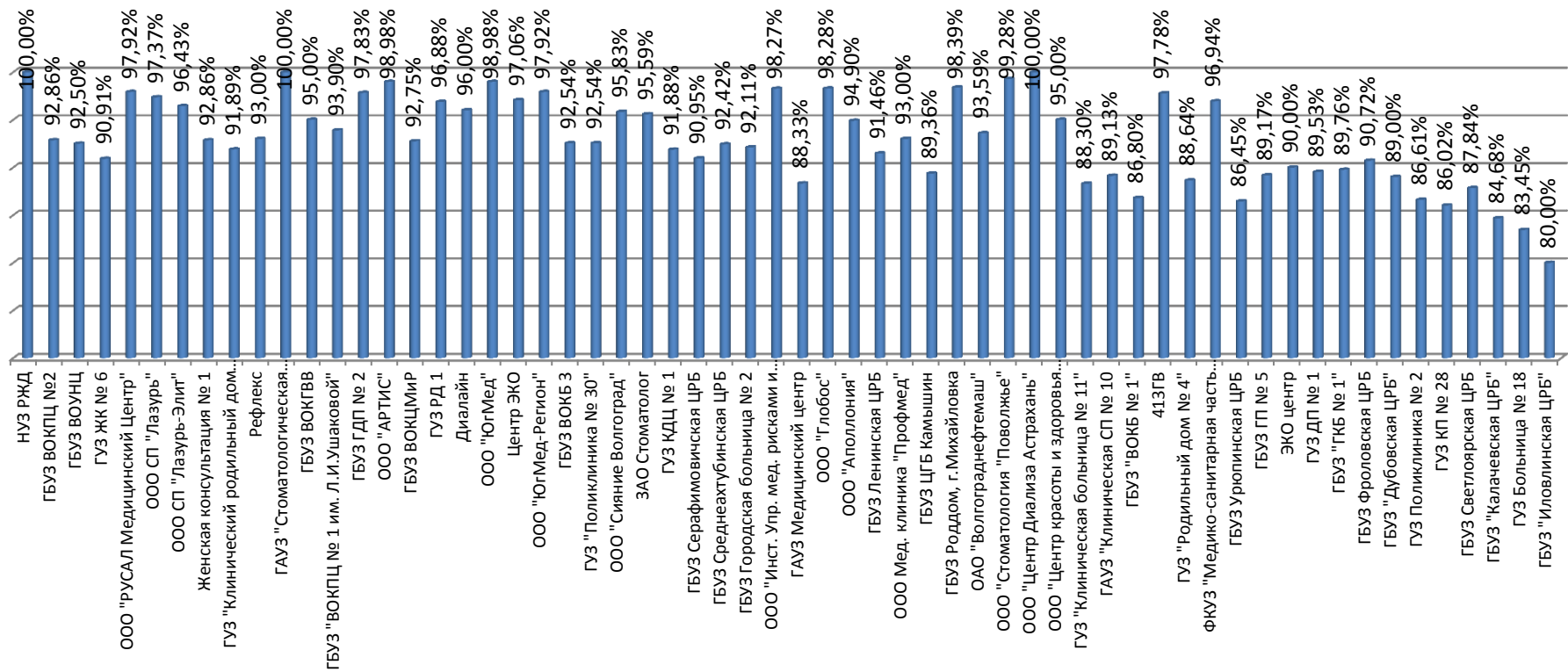
## Средний срок ожидания диагностического исследования



Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи

Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи

# Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения

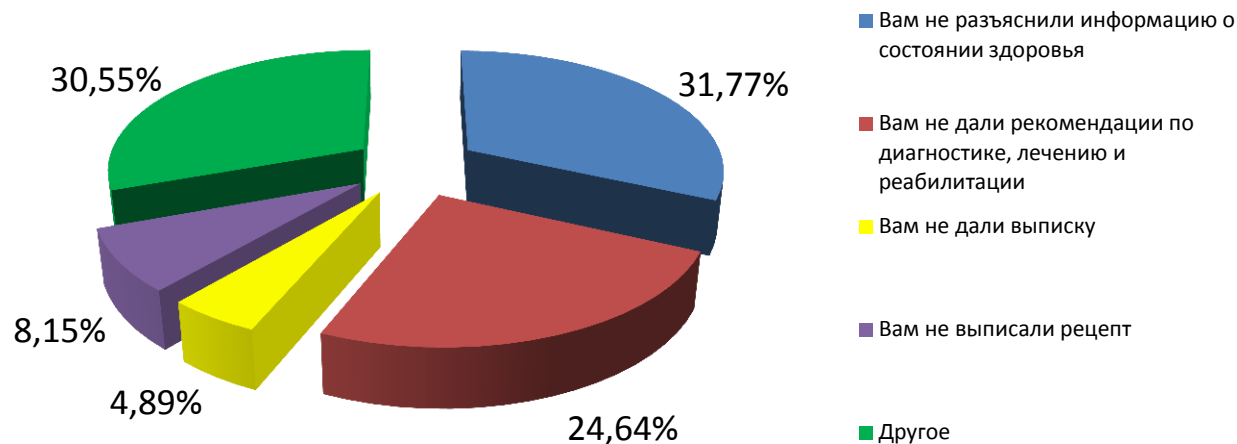


■ Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников

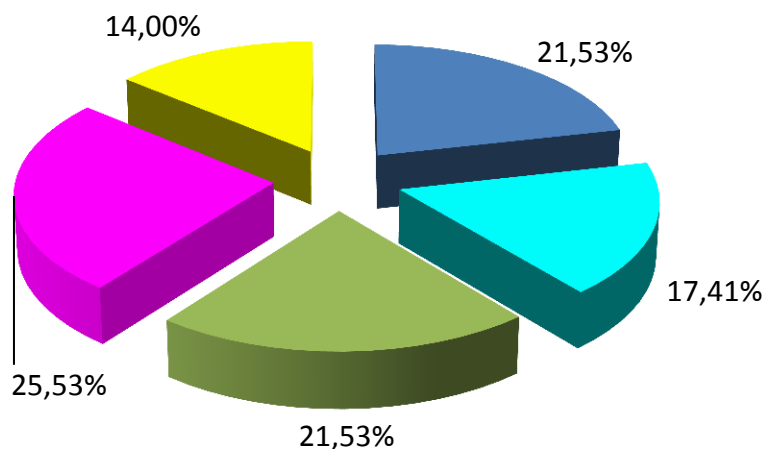
■ Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников

# Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения

## Причины неудовлетворенности компетентностью врачей

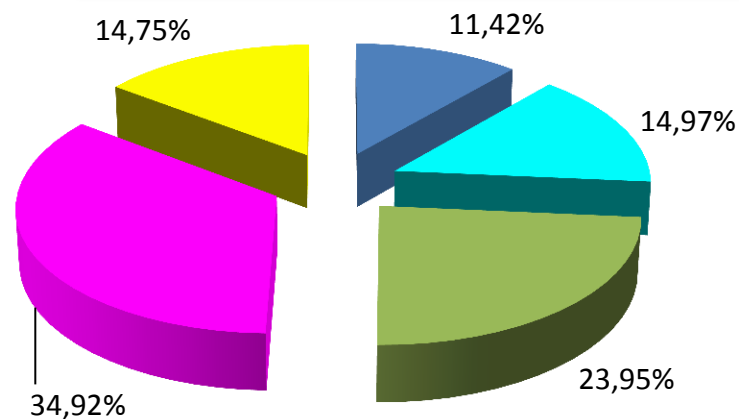


## Частота обращения к участковому терапевту (педиатру, врачу общей практики (семейному врачу))



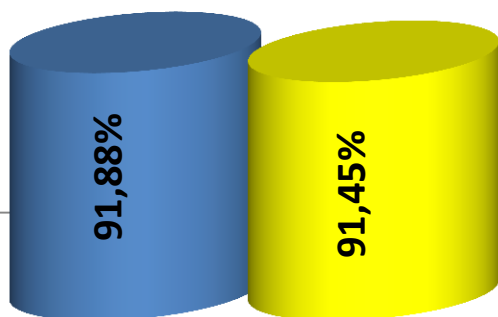
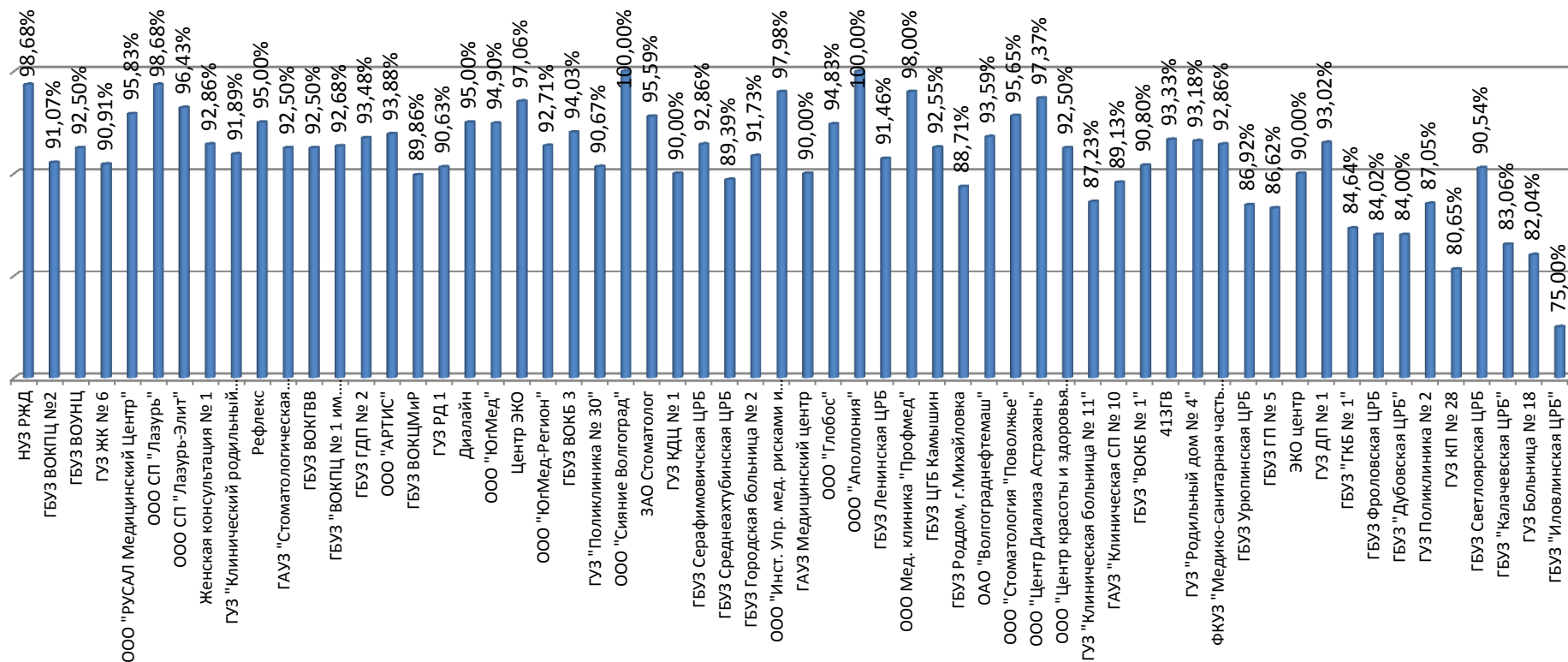
■ раз в месяц
■ раз в квартал
■ раз в полугодие  
■ раз в год
■ не обращаюсь

## Частота обращения к врачам-специалистам (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие)



■ раз в месяц
■ раз в квартал
■ раз в полугодие  
■ раз в год
■ не обращаюсь

# Удовлетворенность оказанными услугами



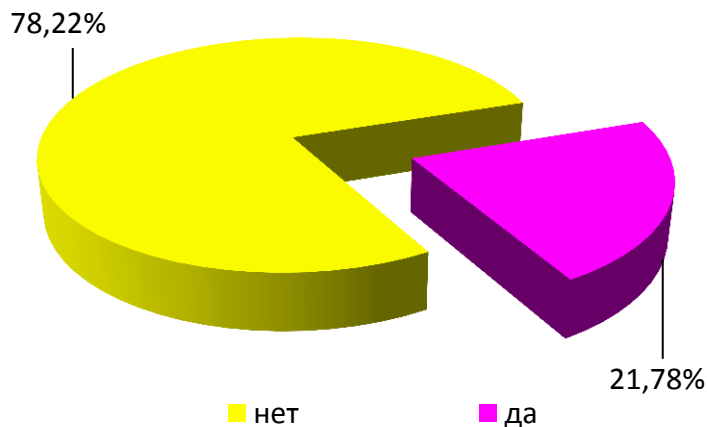
■ Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами

■ Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи

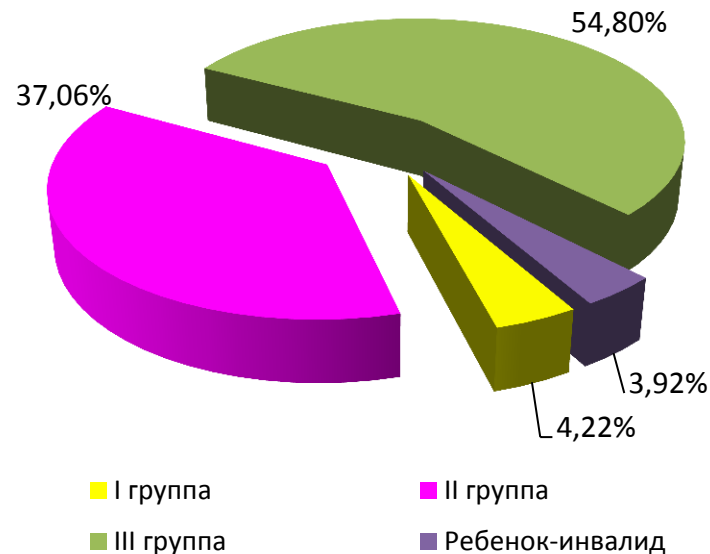


# Удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями здоровья условиях пребывания в медицинской организации

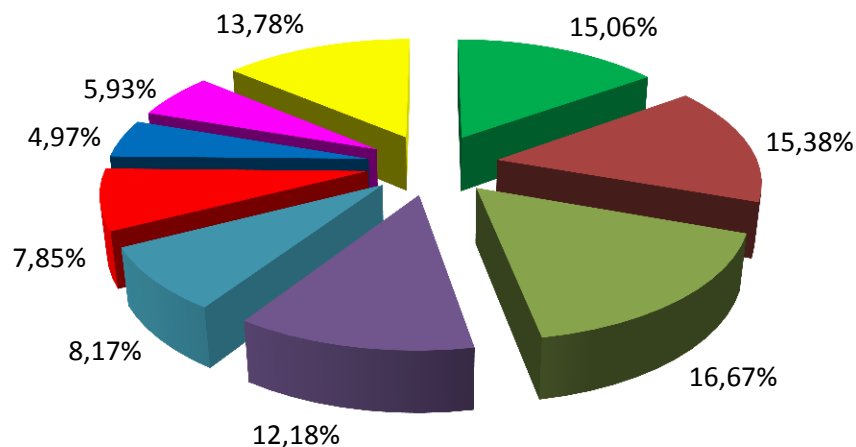
Имеют установленную группу ограничения  
трудоспособности



Группа ограничения трудоспособности



Причины неудовлетворенности для лиц с  
установленной группой ограничения трудоспособности



- отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов
- отсутствие пандусов, поручней
- отсутствие подъемных платформ (аппарелей)
- отсутствие адаптированных лифтов
- отсутствие сменных кресел-колясок
- отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов
- отсутствие информации шрифтом Брайля
- отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений
- отсутствие сопровождающих работников