

УПРАВЛЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

г. ТАГАНРОГА

347900, Ростовская область,
г. Таганрог, ул. Петровская, 74

тел. (8634) 312-833, факс: (8634) 312-834
E-mail: uz-taganrog@yandex.ru

№ _____

Главному врачу ЛПУ

На № _____ от _____

Уважаемые руководители!

Направляю Вам результаты оценки в баллах анкетирования пациентов, проведенного на сайте Минздрава России в рамках независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в 2015г. и анкетирования пациентов, проведенного дополнительно Общественным советом для оценки качества работы муниципальных учреждений города Таганрога, оказывающих социальные услуги населению в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания под председательством директора ГБОУ СПО РО «Таганрогский медицинский колледж» Б.В. Кабарухина для размещения на сайте подведомственного ЛПУ.

Приложение – результаты анкетирования в баллах.

Для сведения:

Рейтинг ЛПУ по результатам анкетирования,
проведенного Общественным советом

Стационар:

МБУЗ «Городская больница №3» - 50 баллов.
МБУЗ «Городская больница №7» - 50 баллов.
МБУЗ Детская городская больница» - 49 баллов.
МБУЗ «ГБСМП» - 47 баллов.
МБУЗ «Первая городская больница» - 47 баллов.
МБУЗ «Родильный Дом» - 27 баллов.

Поликлиника:

МБУЗ «Городская поликлиника №1» - 57 баллов.
МБУЗ «Стоматологическая поликлиника №1» - 53 балла.
МБУЗ «Консультативно-диагностический центр» - 51 балл.
МБУЗ «Детская городская поликлиника №1» - 49 баллов.
МБУЗ «Детская городская поликлиника №2» - 49 баллов.
МБУЗ «Городская поликлиника №2» - 46 баллов.
МБУЗ «Родильный дом» (женские консультации) – 46 баллов.
МБУЗ «Стоматологическая поликлиника №3» - 42 балла.
МБУЗ «Стоматологическая поликлиника №2» - 28 баллов.

Начальник

Т.Н. Подлесная

Анна Борисовна Дудник
8(8634) 311-829

bx 718
09.12.15

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ - МБУЗ «СП № 1» г. Таганрога**

1. В амбулаторных условиях

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	Результаты в анкетировании	Кол-во баллов
1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации				
1.1.	Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.biz.gov.ru) в сети Интернет	баллы	0 - 1	-	-
1.2.	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i): общая информация (¹); информация о медицинской деятельности (²); информация о медицинских работников (³); иная информация (⁴).	баллы	0 - 1	-	-
1.3.	Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)		0 - 2	-	-

1.4.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (k_1)	%	0 - 5	88,6	4
1.5.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (k_2)	%	0 - 5	83,3	3
2.	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения				
2.1.	Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию (s)	%	0 - 5	93	5
2.2.	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	дни	0 - 5	5,7	4
2.3.	Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении	баллы	0 - 4	4	4
2.4.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)	%	0 - 5	91,2	5
2.5.	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)	%	0 - 5	Нет в анкете	-

3.	Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги				
3.1.	Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	дни	0 - 5	5,8	4
3.2.	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (v)	%	0 - 5	95,6	5
3.3.	Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (d)	%	0 - 5	82,5	3
4.	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации				
4.1.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)	%	0 - 5	80,7	4
4.2.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g)	%	0 - 5	78,9	2
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации				
5.1.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	%	0 - 5	92,1	5
5.2.	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	%	0 - 5	97,4	5
ИТОГО:					53

Анкета для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями		
Ростовская область		
МБУЗ "Стоматологическая поликлиника №1" (г.Таганрог)		
Проголосовало		114
Вопросов		48
Отчет от 25.11.2015		
1. Месяц и год обращения в данную медицинскую организацию		
	январь 2015 г.	14
	февраль 2015 г.	10
	март 2015 г.	10
	апрель 2015 г.	13
	май 2015 г.	11
	июнь 2015 г.	14
	июль 2015 г.	11
	август 2015 г.	13
	сентябрь 2015 г.	15
	октябрь 2015г.	0
2. Причина, по которой Вы обратились в медицинскую организацию?		
	заболевания	105
	травма	1
	диспансеризация	4
	профосмотр (по направлению работодателя)	2
	получение справки (для бассейна, для водительского удостоверения и т.д.)	1
	заккрытие листка нетрудоспособности	0
3. Ваше обслуживание в медицинской организации:		
	за счет ОМС, бюджета	103
	за счет ДМС	0
	на платной основе	10
4. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?		
	нет	74
	да	38
5. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?		
	I группа	17
	II группа	25
	III группа	17
6. Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?		
	да	91
	нет	3
7. Пожалуйста, укажите что именно отсутствует:		

отсутствие специального подъезда и парковки для автотранспорта	0
отсутствие пандусов, поручней	0
отсутствие электрических подъемников	0
отсутствие специальных лифтов	0
отсутствие голосовых сигналов	1
отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов	0
отсутствие информации для слабовидящих людей шрифтом Брайля	0
отсутствие специально оборудованного туалета	1

8. При первом обращении в медицинскую организацию вы сразу записались на прием к врачу (получили талон с ФИО врача и времени приема)?

нет	106
да	4

9. Вы записались на прием к врачу?

по телефону	50
с использованием сети Интернет	16
в регистратуре лично	44
лечащим врачом на приеме при посещении	4

10. Срок ожидания приема у врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием?

10 дней и более	4
9 дней	3
8 дней	2
7 дней	35
5 дней	42
меньше 5 дней	27

11. Врач Вас принял во время, установленное по записи?

да	109
нет	0

12. Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации?

да	104
нет	3

13. Что не удовлетворяет?

отсутствие свободных мест ожидания	7
состояние гардероба	0
состояние туалета	1
отсутствие питьевой воды	3
санитарные условия	1

14. Перед посещением врача Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?

нет	66
-----	----

	да	46
15. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступных в помещениях медицинской организации?		
	да	95
	нет	7
16. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?		
	нет	46
	да	66
17. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступных в помещениях медицинской организации?		
	да	101
	нет	0
18. Вы знаете своего участкового терапевта (педиатра) (ФИО, график работы и др.)?		
	да	48
	нет	13
19. Как часто Вы обращаетесь к участковому терапевту (педиатру)?		
	раз в месяц	10
	раз в квартал	30
	раз в полугодие	34
	раз в год	23
	не обращаюсь	15
20. Вы удовлетворены обслуживанием у участкового терапевта (педиатра), (доброжелательность, вежливость)?		
	да	105
	нет	7
21. Удовлетворены ли Вы компетентностью участкового врача терапевта (педиатра)?		
	да	106
	нет	4
22. Что именно Вас не удовлетворило?		
	Вам не разъясняли информацию о состоянии здоровья	7
	Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации	1
	Вам не дали выписку	0
	Вам не выписали рецепт	3
23. Как часто Вы обращаетесь к узким специалистам (ЛОР, хирург, офтальмолог, невролог)?		
	раз в месяц	13
	раз в квартал	45
	раз в полугодие	27

	раз в год	15
	не обращаюсь	11
24. Вы удовлетворены обслуживанием у узких специалистов (доброжелательность, вежливость)?		
	да	105
	нет	4
25. Удовлетворены ли Вы компетентностью узких специалистов?		
	да	106
	нет	2
26. Что именно Вас не удовлетворило?		
	Вам не разъясняли информацию о состоянии здоровья	4
	Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации	2
	Вам не дали выписку	0
	Вам не выписали рецепт	1
27. Срок ожидания диагностического исследования (диагностические инструментальные и лабораторные исследования) с момента получения направления на диагностическое исследование:		
	10 дней и более	3
	9 дней	2
	8 дней	5
	7 дней	35
	5 дней	45
	меньше 5 дней	21
28. Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?		
	да	94
	нет	0
29. Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?		
	да	73
	нет	3
30. Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?		
	да	77
	нет	1
31. Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?		
	да	96
	нет	0
32. Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?		
	да	100
	нет	1
33. Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?		
	да	104
	нет	0

34. Срок ожидания диагностического исследования (компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография) с момента получения направления на диагностическое исследование:

	30 дней и более	2
	29 дней	0
	28 дней	0
	27 дней	1
	15 дней	50
	меньше 15 дней	59

35. Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?

	да	97
	нет	0

36. Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?

	да	96
	нет	0

37. Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?

	да	95
	нет	1

38. Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?

	да	94
	нет	0

39. Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?

	да	45
	нет	0

40. Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?

	да	108
	нет	0

41. Вы удовлетворены оказанными услугами в этой медицинской организации?

	да	105
	нет	0

42. Вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников этой организации?

	да	92
	нет	0

43. Вы удовлетворены компетентностью медицинских работников этой медицинской организации?

	да	90
	нет	0

44. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?

	да	111
--	----	-----

	нет	0
45. Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках этой организации в социальных сетях?		
	да	36
	нет	73
46. Вы благодарили персонал медицинской организации за оказанные Вам медицинские услуги?		
	нет	66
	да	39
47. Кто был инициатором благодарения?		
	я сам(а)	44
	персонал медицинской организации	1
48. Форма благодарения :		
	письменная благодарность (в журнале, на сайте)	26
	цветы	10
	подарки	6
	услуги	3
	деньги	0