УТВЕРЖДЕН

Советом общественных организаций

по защите прав пациентов в Липецкой области

08.09.2017

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ**

**независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области**

(*Подготовлен:* *ИП Авраменко И.М. по заказу Управления здравоохранения Липецкой области в соответствии с ГК № 7 – МТО/2017 от 15 мая 2017 года*)

*Авраменко И.М. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

г. Липецк, 2017г.

СОДЕРЖАНИЕ

[ВВЕДЕНИЕ 4](#_Toc490389289)

[1. МЕТОДОЛОГИЯ И МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ 6](#_Toc490389290)

[1.1 Методологическая часть 6](#_Toc490389291)

[1.2 Методическая часть….. 12](#_Toc490389298)

[2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ 16](#_Toc490389299)

[2.1 ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ 16](#_Toc490389300)

[2.2 КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ (АМБУЛАТОРНЫЕ УСЛОВИЯ) 23](#_Toc490389301)

[2.3 КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ (СТАЦИОНАРНЫЕ И САНАТОРНЫЕ УСЛОВИЯ) 29](#_Toc490389302)

[2.4 ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ (АМБУЛАТОРНЫЕ УСЛОВИЯ) 35](#_Toc490389303)

[2.5 ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ (СТАЦИОНАРНЫЕ УСЛОВИЯ) 38](#_Toc490389304)

[2.6 ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ И КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ (АМБУЛАТОРНЫЕ УСЛОВИЯ, СКОРАЯ МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ, ДОНОРСТВО КРОВИ) 40](#_Toc490389305)

[2.7 ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ И КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ (СТАЦИОНАРНЫЕ И САНАТОРНЫЕ УСЛОВИЯ, ПСИХИАТРИЧЕСКИЕ БОЛЬНИЦЫ) 43](#_Toc490389306)

[2.8 УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ОКАЗАННЫМИ УСЛУГАМИ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ (АМБУЛАТОРНЫЕ УСЛОВИЯ, СКОРАЯ МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ, ДОНОРСТВО КРОВИ) 46](#_Toc490389307)

[2.9 УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ОКАЗАННЫМИ УСЛУГАМИ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ (СТАЦИОНАРНЫЕ УСЛОВИЯ И ПСИХИАТРИЧЕСКИЕ БОЛЬНИЦЫ) 49](#_Toc490389308)

[2.10 Рейтинг медицинских организаций по оценке качества оказания услуг в амбулаторных условиях 53](#_Toc490389309)

[2.11 Рейтинг медицинских организаций по оценке качества оказания услуг в стационарных условиях 54](#_Toc490389310)

[2.12 Интегральный рейтинг медицинских организаций (амбулатория, стационар) 55](#_Toc490389311)

**ВВЕДЕНИЕ**

Настоящий аналитический отчет составлен по результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области в соответствии с Государственным контрактом № 7 – МТО/2017 от 15 мая 2017 года, который был заключен между Управлением здравоохранения Липецкой области и Индивидуальным предпринимателем Авраменко И.М.

Независимая оценка качества работы государственных, ведомственных и негосударственных учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения, проводится *в соответствии с федеральными законодательными актами*, в частности:

- Указом Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

- Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

- Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 ноября 2014 г. № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»;

- Приказом Минздрава России от 30 декабря 2014 № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"»;

- Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14 мая 2015 г. № 240 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»;

- Приказом Минфина России от 22 июля 2015 № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", и порядке ее размещения»;

- Приказом Минздрава России от 12 ноября 2015 № 802н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи»;

- Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 3 марта 2016 г. №136 «Об организации работ по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями»;

- Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 марта 2016 г. №197 «Об утверждении Порядка рассмотрения результатов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями».

Методы и каналы сбора информации, особенности их использования были также определены с учетом решения Совета общественных организаций по защите прав пациентов Липецкой области, опубликованном на официальном сайте управления здравоохранения Липецкой области в разделе «Стратегия развития – Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями».

1. **МЕТОДОЛОГИЯ И МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**
   1. **Методологическая часть**
      1. **Объект и предмет**

*Объект* социологического исследования – государственные и негосударственные организации здравоохранения Липецкой области, участвующие в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

*Предмет* исследования – услуги, оказываемые медицинскими организациями Липецкой области.

* + 1. **Цели и задачи**

*Цели:* независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями является одной из форм общественного контроля и проводится в целях повышения качества общественного контроля и предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

*Задачи:* независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям:

• открытость и доступность информации о медицинской организации;

• комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения;

• время ожидания предоставления медицинской услуги;

• доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации;

• удовлетворенность оказанными услугами.

* + 1. **Интерпретация основных понятий**

*Независимая оценка качества* − форма общественного контроля, которая проводится в целях повышения качества деятельности государственных и муниципальных органов и учреждений или качества оказания публичных услуг.

*Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями* − оценка условий оказания услуг медицинскими организациями по определенным критериям, проводимая в целях предоставления получателям услуг информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

*Удовлетворенность* – эмоционально-оценочное соотношение личности между желаемым и наблюдаемым состоянием социального явления к тем или иным ситуациям, социальным условиям, действиям.

Данный показатель может фигурировать в виде удовлетворенности действиями представителей органов власти. Под удовлетворенностью действиями понимается субъективная оценка проведенных мероприятий и принятых управленческих решений, даваемая жителями города. Применение метода оценки удовлетворенности не требует больших затрат и повышает доверие к органам власти.

*Доверие* – это возникающее у членов сообщества ожидание того, что другие его члены будут вести себя более менее предсказуемо, честно и с вниманием к нуждам окружающих в согласии с некоторыми общими нормами.

*Общественная оценка* – одобрение или неодобрение, которые проявляют группа, организация или общество в целом по отношению к какому-либо социальному явлению или событию, а также к деятельности отдельного индивида или социальной группы.

*Открытость и доступность информации* – обязательность размещения полной и исчерпывающей информации о планирующейся, осуществляющейся и осуществленной деятельности субъекта в доступных для неограниченного круга лиц источниках информации. Ограничения на открытость информации о деятельности субъекта могут быть наложены только исключительно на сведения, отнесенные в установленном порядке к государственной тайне, или иные охраняемые законом тайны.

*Амбулатория* (от лат. ambulare — ходить) — медицинское учреждение, оказывающее помощь пациентам на приёме и на дому, но не имеющее в своём составе койко-мест.

*Стационар* – лечебное учреждение с больничными койками, дневного или круглосуточного пребывания.

* + 1. **Перечень медицинских учреждений Липецкой области, в отношении которых была проведена независимая оценка качества оказания услуг в 2017 году**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование МО[[1]](#footnote-1)** | **Фактический адрес МО** | **Адрес официального сайта МО в сети «Интернет»** | **Контактные телефоны** |
|  | **Областные государственные медицинские организации** | | | |
| 1. | ГУЗ «Липецкая областная клиническая больница» | 398055, г. Липецк,  ул. Московская, д. 6а | <http://lokb48.ru/> | (4742)  31-40-44 |
| 2. | ГУЗ «Областная детская больница» | 398055, г. Липецк  ул. Московская д.6а | [https://guz-odb.ru](https://guz-odb.ru/) | (4742)  31-45-45 |
| 3. | ГУЗ «Липецкая областная станция скорой медицинской помощи и медицины катастроф» | 398032, г. Липецк,  ул. Титова 6/4 | [http://03lip.ru](http://03lip.ru/) | (4742)  22-94-24 |
| 4. | ГУЗ «Липецкая областная станция переливания крови» | 398043, г. Липецк,  ул. Космонавтов, д. 11 А | [http://donor48.ru](http://donor48.ru/) | (4742)  34-63-84 |
| 5. | ОКУ «Липецкая областная психоневрологическая больница» | 399083, Липецкая обл., Грязинский р-он, с. Плеханово | [http://lopnb.ru](http://lopnb.ru/) | (4742)  78-95-52 |
| 6. | ОКУ «Липецкий областной противотуберкулезный санаторий «Лесная сказка» | 398006 г. Липецк,  санаторий "Лесная сказка" | <http://www.uzalo48.lipetsk.ru/obl/obl-san-lesnayaskazka> | (4742)  73-15-28 |
| 7. | ОСКУ ЛОДС «Мечта» | 399171, Липецкая обл., Добровский р-н,  с. Капитанщино | [http://sanmechta.ru](http://sanmechta.ru/) | (47463)  4-90-41 |
|  | **Государственные и ведомственные медицинские организации г. Липецк, г. Усмань** | | | |
| 8. | ГУЗ «Городская поликлиника №2» | 398046, г. Липецк, ул. П.Смородина, д.13 | [http://lip2.ru](http://lip2.ru/) | (4742)  44-75-70 |
| 9. | ГУЗ «Городская поликлиника №7» | 398046, г. Липецк,  ул. им. Ген. Меркулова, д. 34 | [http://www.lip7.ru](http://www.lip7.ru/) | (4742)  37-14-00 |
| 10. | ФКУЗ «Медико-санитарная часть МВД России по Липецкой области» | 398035, г. Липецк,  ул. Циолковского, д. 20 | <https://msh.48.mvd.ru> | (4742)  74-88-50 |
| 11. | ФКУЗ «Медико-санитарная часть №48 ФСИН России» | 398020 г. Липецк,  ул. Гайдара, д. 25 |  | (4742)  36-80-84 |
| 12. | ОКУ «Усманский противотуберкулезный детский санаторий» | Липецкая обл., г.Усмань,  ул. Ф.Энгельса, д.8 | <http://www.uzalo48.lipetsk.ru/obl/usm-det-tub-san> | (4742)  4-11-56 |
|  | **Районные и межрайонные медицинские организации Липецкой области** | | | |
| 13. | ГУЗ «Грязинская межрайонная больница» | 399050, Липецкая обл.,  г. Грязи,  ул. Социалистическая, д. 5 | <http://mrb-griazy.ru/> | (47461)  3-75-01 |
| 14. | ГУЗ «Добровская районная больница» | 399140, Липецкая обл., Добровский р-он, с. Доброе,  ул. Интернациональная, д. 6 | [http://www.добровскаябольница.рф](http://www.добровскаябольница.рф/) | (47463)  2-28-29 |
| 15. | ГУЗ «Елецкая районная больница» | 399742, Липецкая обл., Елецкий р-он, пос. Газопровод, Зеленая д. 23A | [http://www.елецкаяцрб.рф](http://www.елецкаяцрб.рф/) | (47467)  9-05-54 |
| 16. | ГУЗ «Долгоруковская районная больница» | 399510, Липецкая обл., Долгоруковский р-он, с. Долгоруково, ул. Тимирязева, д. 24. |  | (47468)  2-15-53 |
| 17. | ГУЗ «Измалковская районная больница» | 399000, Липецкая обл., Измалковский р-н, с.Измалково, пер.Лесной, д.4 |  | (47478)  2-13-04 |
| 18. | ГУЗ «Лев-Толстовская районная больница» | 399870, Липецкая обл.,  п. Лев Толстой,  ул. Железнодорожная, д. 33 |  | (47464)  2-11-30 |
| 19. | ГУЗ «Краснинская районная больница» | Липецкая обл., Краснинский р-н, с. Красное ул. 9 мая д. 1 | <http://uzalo48.lipetsk.ru/krs/krasninskaya-crb> | (47469)  2-03-25 |
| 20. | ГУЗ «Липецкая районная больница» | г. Липецк, ул. Монтажников,  д. 3а. | <http://lrb48.ru/> | (4742)  46-43-65 |
| 21. | ГУЗ «Становлянская районная больница» | 399710, Липецкая обл.,  с. Становое, ул. Ленина, д. 12 |  | (47476)  2-26-41 |
| 22. | ГУЗ «Тербунская межрайонная больница» | 399540, Липецкая обл.,  с. Тербуны, ул. Юбилейная, д. 1 | [http://terbuny48med.ru](http://terbuny48med.ru/) | (47474)  2-96-50 |
| 23. | ГУЗ «Хлевенская районная больница» | 399260 Липецкая обл. Хлевенский р-н с. Хлевное,  ул. Прогресс д. 5 |  | (47477)  2-15-09 |
| 24. | ГУЗ «Чаплыгинская районная больница» | 399900, Липецкая обл.  г. Чаплыгин, ул. Крупской д. 52 |  | (47475)  2-22-36 |
|  | **Негосударственные медицинские организации г. Липецк** | | | |
| 25. | ООО «В.Г.В.А.» | 398024, Липецк, Студенческий городок, д. 1 | <http://mrt-lipetsk.ru/> | (4742)  79-03-03 |
| 26. | ООО «Резонанс Плюс» | 398046, г. Липецк,  ул. им. Ген. Меркулова, д. 34, поликлиника №7 | [http://rezonans48.ru](http://rezonans48.ru/) | (4742) 903903, 879623503903 |
| 27. | ООО «Липецк-Дент» | 398050,г. Липецк,  ул.Интернациональная, д.26, оф..4 | [http://lipdent.ru](http://lipdent.ru/) | (4742)  28-02-11 |
| 28. | ООО «Виктория» | 398043, г. Липецк,  ул. Терешковой, д. 34/3 | [http://victoria-48.ru](http://victoria-48.ru/) | (4742)  355-554 |
| 29. | ООО «МРТ Эксперт Липецк» | 398000,г. Липецк, площадь Петра Великого, д. 2 | [https://www.mrtexpert.ru](https://www.mrtexpert.ru/) | (4742)  505-105 |
| 30. | ООО «Первая медицинская клиника» | 398007, г. Липецк,  ул. Ушинского, д. 1а | [http://соколмед.рф](http://соколмед.рф/) | (4742)  50-50 -03 |
| 31. | ООО «Санта VII» | 398001, г. Липецк, ул. Советская, д. 75 | [http://santa7.ru](http://santa7.ru/) | (4742)  22-14-22. |
| 32. | ООО «Клиника доктора Шаталова» | 399770, Липецкая обл., г. Елец, ул. Новолипецкая, д.38 | [http://elec.orklinika.ru](http://elec.orklinika.ru/) | (47467)  61703 |
| 33. | ООО «Первый Нейрохирургический» | г. Липецк, Победы пр-кт, д. 112а | [http://lechenie-boli48.ru](http://lechenie-boli48.ru/) | (4742)  5-40-80 |
| 34. | ООО «Скан» | 398000, г. Липецк, Советская 26 | [www.rkt-lipetsk.ru](http://www.rkt-lipetsk.ru/) | (4742)  77-81-50 |
| 35. | ООО «Фрезениус Нефрокеа» | 115054, г. Москва, ул. Валовая,  д. 35, БЦ "WALLSTREEТ"/  г. Липецк, ул. И.Г. Гришина, д. 2 | <https://www.nephrocare.ru/dializnye-centry/clinic/russian-federation/lipetsk.html> | (4742)  37-02-03 |
| 36. | ООО «ПЭТ – Технолоджи» | 398005, г Липецк, ул. Адмирала Макарова, д. 1л | <http://www.pet-net.ru/centers/lipeck/> | 8(906) 6848289 |
| 37. | ООО «Эверест» | 398001, г. Липецк, пл. Петра Великого, д.15 |  | 8950 805-92-00 |
| 38. | ООО «Окулюс» | г. Липецк, ул. Липовская, д. 1 а | [http://oculus48.ru](http://oculus48.ru/) | (4742) 47-03-03  (4742) 37-04-04 |
| 39. | ООО «АЗБУКА МЕД» | 398059,г. Липецк,  ул. Октябрьская, д.74 пом.2 | [http://www.medhelp48.ru](http://www.medhelp48.ru/) | (4742)  250138 |
| 40. | ООО «Диализный центр Нефрос-Липецк» | г. Липецк, ул. Московская д. 30Е | [http://www.nephros-lipetsk.ru](http://www.nephros-lipetsk.ru/) | 8(960) 141-35-72 |
| 41. | ООО «ПРОФЕССИОНАЛ» | 398005 Липецк, пл. Металлургов д. 1 | [http://www.stamlipetsk.ru](http://www.stamlipetsk.ru/) | 8(961)6009987 |
| 42. | ООО «Медико-хирургическая Клиника» | г. Липецк, ул. Кузнечная, д.10«А» | [http://mhk-lipetsk.ru](http://mhk-lipetsk.ru/) | (4742)  51-59-11 |
| 43. | ООО «Медицинский советник» | 398059, Липецкая обл.,  г. Липецк, ул. Неделина, д. 28 | [http://ms48.ru](http://ms48.ru/) | (4742)  909080 |
| 44. | ООО «Нью-Дент» | 398046, Липецкая обл.,  г.Липецк, ул. П.И.Смородина, д.6 | [http://stomatologiya48.ru](http://stomatologiya48.ru/) | 8(919) 2548529 |
| 45. | ООО «Риверсайд Медикал» | 398059,г. Липецк, ул. Фрунзе, д.34, пом.40 |  | 89601406696 |
|  | **Негосударственные медицинские организации г. Елец** | | | |
| 46. | НУЗ «Отделенческая больница на станции Елец ОАО «РЖД» | 399773, г. Елец,  ул. Новолипецкая, д.20 | [http://ellechgd.ru](http://ellechgd.ru/) | (47467) 7-55-79, 7-22-83 |
| 47. | ООО «Промышленная Медицинская Компания – Медицинский центр» | 399770, г. Елец, ул. Коммунаров, д. 40 |  | 8-925-800-202 |
| **Негосударственные медицинские организации г. Лебедянь** | | | | |
| 48. | ООО «Исток К» | 399610, Липецкая обл., Лебедянский р-он, г. Лебедянь, ул. Лермонтова, д. 2 А | . | (47465)  61623 |
|  | **Негосударственные медицинские организации г. Грязи** | | | |
| 49. | НУЗ «Узловая больница на станции Грязи-Воронежские ОАО «РЖД» | Липецкая обл. г. Грязи  ул. Хлебозаводская, д. 26 | [http://www.ubgrvrn.ru](http://www.ubgrvrn.ru/) | (47461)  2-22-50 |

*Диаграмма 1. Учреждения по видам, участвующие в проведении независимой оценки качества оказания услуг, %*

**1.2 Методическая часть**

Согласно нормативным документам, регулирующим независимую оценку качества работы государственных, ведомственных и негосударственных организаций, оказывающих услуги в сфере здравоохранения и Методическим рекомендациям по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, были использованы следующие **методы сбора информации**:

1. Кабинетный анализ Интернет-сайта. Был проведен аудит Интернет-сайтов всех 49-ти обследуемых медицинских организаций на предмет наличия или отсутствия информации о деятельности организации и другой информации в соответствии с приказом Минздрава России № 956н.

2. Опрос получателей услуг (анкетирование). Опрос получателей услуг проводился с выездом по месту предоставления услуги по формализованной анкете. Опрошено **5475** **получателей услуг,** в том числе 3600 человек в государственных, ведомственных, районных и межрайонных учреждениях здравоохранения и 1875 человек в негосударственных медицинских организациях. Выборка составлена согласно требованиям Технического задания (см. п. 4.1). Сбор информации проводился по всем обследуемым учреждениям.

Основу инструментария формирования рейтинга медицинских организаций составляют 5 групп индикаторов, сформированных в результате процедуры декомпозиции исходных показателей. Каждая группа имеет соответствующую внутреннюю структуру и различное смысловое наполнение.

На основании анализа информации, представленной на официальных сайтах медицинских организаций, и результатов анкетирования получателей услуг, для каждой медицинской организации были рассчитаны показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (в соответствии с приложением к приказу Минздрава России № 787н):

В амбулаторных условиях:

1.Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации:

- пункт 1.1 - указывается показатель рейтинга медицинской организации, размещенный на официальном сайте www.bus.gov.ru;

- пункты 1.2, 1.3 - на основании информации, опубликованной на официальном сайте медицинской организации в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минздрава России № 956н;

- пункты 1.4, 1.5 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения:

- пункты 2.1, 2.3, 2.4, 2.5 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан;

- пункт 2.2 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан, и сравнения со сроком ожидания, установленным в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год.

3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги:

- пункт 3.1 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан, и сравнения со сроком ожидания, установленным в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год;

- пункты 3.2, 3.3 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации:

- пункты 4.1, 4.2 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации:

- пункты 5.1, 5.2 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

Результаты расчетов по каждой медицинской организации суммировались, и была выведена балльная оценка (максимальная сумма - 73 балла).

В стационарных условиях:

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации:

- пункт 1.1 - указывается показатель рейтинга медицинской организации, размещенный на официальном сайте www.bus.gov.ru;

- пункты 1.2, 1.3 - на основании информации, опубликованной на официальных сайтах медицинских организаций в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минздрава России № 956н;

- пункты 1.4, 1.5 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения:

- пункты 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

3. Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги:

- пункт 3.1 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан, и сравнения со сроком ожидания, установленным в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год;

- пункт 3.2 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан, и сравнения со сроком ожидания, установленным в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год;

- пункт 3.3 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации:

- пункт 4.1, 4.2 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами:

- пункт 5.1, 5.2, 5.3 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

Результаты расчетов по каждой медицинской организации суммировались, и выводилась балльная оценка (максимальная сумма - 75 баллов).

1. **РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ**
   1. **ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

*Диаграмма 2.1.1 – Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (амбулаторные условия, донорство крови, скорая медицинская помощь), балл*

*Диаграмма 2.1.2 – Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (стационарные условия, психиатрические больницы, санатории),* ***балл***

*Диаграмма 2.1.3 – Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации,* ***балл***

*Диаграмма 2.1.4 – Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг,* ***балл***

*Диаграмма 2.1.5 –* *Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации,* ***%[[2]](#footnote-2)***

*Диаграмма 2.1.6 –* *Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации,* ***%[[3]](#footnote-3)***

*Диаграмма 2.1.7 – Общий рейтинг по показателям, характеризующим открытость и доступность информации о медицинской организации,* ***балл***

**2.2 КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ (АМБУЛАТОРНЫЕ УСЛОВИЯ)**

*Диаграмма 2.2.1 – Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу при первом обращении в медицинскую организацию,* ***%***

**Среднее значение – 95,2%**

*Диаграмма 2.2.2 – Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием,* ***балл***

**Средний срок - меньше 5 дней**

*Диаграмма 2.2.3 – Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении,* ***балл***

*Диаграмма 2.2.4 – Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации,* ***%***

**Среднее значение – 93,2%**

*Диаграмма 2.2.5 – Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации,* ***%***

**Среднее значение – 44,5%**

*Диаграмма 2.2.6 – Общий рейтинг медучреждений по показателям, характеризующим комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения (амбулатория),* ***балл***

**максимальный балл - 24**

**2.3 КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ (СТАЦИОНАРНЫЕ И САНАТОРНЫЕ УСЛОВИЯ)**

*Диаграмма 2.3.1 – Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации,* ***%***

**Среднее значение – 92,4%**

*Диаграмма 2.3.2 – Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации,* ***%***

**Среднее значение – 89,9%**

*Диаграмма 2.3.3 – Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет,* ***%***

**Среднее значение – 93,7%**

*Диаграмма 2.3.4 – Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет,* ***%***

**Среднее значение – 90,3%**

*Диаграмма 2.3.5 – Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации,* ***%***

**Среднее значение – 43%**

*Диаграмма 2.3.6 – Общий рейтинг медучреждений по показателям, характеризующим комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения (стационар, санатории),* ***балл***

**максимальный балл - 21**

**2.4 ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ (АМБУЛАТОРНЫЕ УСЛОВИЯ)**

*Диаграмма 2.4.1 – Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование,* ***балл***

**Средний срок - меньше 15 дней**

*Диаграмма 2.4.2 – Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи,* ***%***

**Среднее значение – 94,8%**

**Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи, составляет по всем медицинским учреждениям 100% (ООО «Окулюс» - 93,3%).**

*Диаграмма 2.4.3 – Общий рейтинг медучреждений по показателям, характеризующим время ожидания предоставления медицинской услуги (амбулатория),* ***балл***

**максимальный балл - 15**

**2.5 ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ (СТАЦИОНАРНЫЕ УСЛОВИЯ)**

Среднее время ожидания в приемном отделении всех медицинских организаций составило до 30 мин (5 баллов по каждому медучреждению).

Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию по всем медицинским учреждениям составил меньше 15 дней (5 баллов по каждому медучреждению, ГУЗ «Грязинская межрайонная больница» - 4 балла).

Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации, составляет по всем медицинским учреждениям 100%.

*Диаграмма 2.5.1 – Общий рейтинг медучреждений по показателям, характеризующим время ожидания предоставления медицинской услуги (стационар),* ***балл***

**максимальный балл - 15**

**2.6 ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ И КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ (АМБУЛАТОРНЫЕ УСЛОВИЯ, СКОРАЯ МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ, ДОНОРСТВО КРОВИ)**

*Диаграмма 2.6.1 – Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации,* ***%***

**Среднее значение – 91,1%**

*Диаграмма 2.6.2 – Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации,* ***%***

**Среднее значение – 91,3%**

*Диаграмма 2.6.3 – Общий рейтинг медучреждений по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации (амбулатория, донорство крови, скорая помощь),* ***балл***

**максимальный балл - 10**

**2.7 ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ И КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ (СТАЦИОНАРНЫЕ И САНАТОРНЫЕ УСЛОВИЯ, ПСИХИАТРИЧЕСКИЕ БОЛЬНИЦЫ)**

*Диаграмма 2.7.1 – Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации,* ***%***

**Среднее значение – 97,9%**

*Диаграмма 2.7.2 – Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации,* ***%***

**Среднее значение – 95,7%**

*Диаграмма 2.7.3 – Общий рейтинг медучреждений по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации (стационар, санатории),* ***балл***

**максимальный балл - 10**

**2.8 УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ОКАЗАННЫМИ УСЛУГАМИ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ (АМБУЛАТОРНЫЕ УСЛОВИЯ, СКОРАЯ МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ, ДОНОРСТВО КРОВИ)**

*Диаграмма 2.8.1 – Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами,* ***%***

**Среднее значение – 96,5%**

*Диаграмма 2.8.2 – Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи,* ***%***

**Среднее значение – 96,4%**

*Диаграмма 2.8.3 – Общий рейтинг медучреждений по показателям, характеризующим удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации (амбулатория, донорство крови, скорая помощь),* ***балл***

**максимальный балл - 10**

**2.9 УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ОКАЗАННЫМИ УСЛУГАМИ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ (СТАЦИОНАРНЫЕ УСЛОВИЯ И ПСИХИАТРИЧЕСКИЕ БОЛЬНИЦЫ)**

*Диаграмма 2.9.1 – Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами,* ***%***

**Среднее значение – 95,6%**

*Диаграмма 2.9.2 – Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи,* ***%***

**Среднее значение – 94,5%**

*Диаграмма 2.9.3 – Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу,* ***%***

**Среднее значение – 98,2%**

*Диаграмма 2.9.4 – Общий рейтинг медучреждений по показателям, характеризующим удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации (стационар, психиатрические больницы),* ***балл***

**максимальный балл - 15**

2.10 Рейтинг медицинских организаций по оценке качества оказания услуг в амбулаторных условиях,  
**максимальный балл – 73**

**30 балла**

**максимальный балл - 73**

2.11 Рейтинг медицинских организаций по оценке качества оказания услуг в стационарных условиях,  
**максимальный балл – 75**

**максимальный балл - 75**

**30 баллов**

2.12 Интегральный рейтинг медицинских организаций (амбулатория, стационар), **балл**

**Итоговые результаты независимой оценки качества оказания услуг в медицинских организациях санаторного типа, скорой медицинской помощи, донорства и оказания психоневрологической медицинской помощи**

**(частичное исследование)**

**ГУЗ «Липецкая областная станция скорой медицинской помощи и медицины катастроф»**

**Адрес учреждения: 398032, г. Липецк, ул. Титова 6/4**

**Цель:** независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями

**Дата проведения аудита: 02.07.2017**

**Сведения, полученные в ходе аудита:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N п/п** | **Показатели** | **Переменная** | **Значение** | **Балл** | **Макс. балл** |
| 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.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | <http://bus.gov.ru/public/rating_new.html?report_year=2015&report_period=0> | 0 | 1 |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):общая информация; информация о медицинской деятельности; информация о медицинских работниках; иная информация | i |  | 0,8 | 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) |  |  | 1 | 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 | k1 | 100,0% | 5 | 5 |
| 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 | k2 | 100,0% | 5 | 5 |
|  | Итого по показателю 1. | **11,8** | | | |
| 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 | Не рассчитывается |  | 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) - 10 дней |  | Не рассчитывается |  | 5 |
| 2.3. | Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении |  | Не рассчитывается |  | 3 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 100,0% | 5 | 5 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | Не рассчитывается |  | 5 |
|  | Итого по показателю 2. | **5** | | | |
| 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) - 10 дней/30 дней |  | 100,0% | 5 | 5 |
| 3.2. | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи | v | Не рассчитывается |  | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи | d | Не рассчитывается |  | 5 |
|  | Итого по показателю 3. | **5** | | | |
| 4. | ***Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации*** | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 100,0% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 100,0% | 5 | 5 |
|  | Итого по показателю 4. | **10** | | | |
| 5. | ***Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации*** | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 100,0% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 100,0% | 5 | 5 |
|  | Итого по показателю 5. | **10** | | | |
| **Итоговая сумма баллов:** | | **41,8** | | | |

**Комментарии:**

* На сайте нет информации о медицинских работниках.
* На сайте нет анкеты для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде).

**ГУЗ «Липецкая областная станция переливания крови»**

**Адрес учреждения: 398043, г. Липецк, ул. Космонавтов, д. 11 А**

**Цель:** независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями

**Дата проведения аудита: 09.07.2017**

**Сведения, полученные в ходе аудита:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N п/п** | **Показатели** | **Переменная** | **Значение** | **Балл** | **Макс. балл** |
| 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.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | <http://bus.gov.ru/public/rating_new.html?report_year=2015&report_period=0> | 0 | 1 |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):общая информация; информация о медицинской деятельности; информация о медицинских работниках; иная информация | i |  | 1 | 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) |  |  | 2 | 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 | k1 | 100,0% | 5 | 5 |
| 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 | k2 | 100,0% | 5 | 5 |
|  | Итого по показателю 1. | **13** | | | |
| 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 | Не оценивался |  | 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) - 10 дней |  | Не оценивался |  | 5 |
| 2.3. | Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении |  | Не оценивался |  | 3 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 98,7% | 5 | 5 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | Не оценивался |  | 5 |
|  | Итого по показателю 2. | **5** | | | |
| 3. | ***Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги*** | | | | |
| 3.1. | Средний срок ожидания донации (сдачи крови, компонентов крови) с момента обращения в медицинскую организацию? |  | 2,7% - 3 часа  30,7% - 2 часа  66,7% - 1 час | 5 | 5 |
| 3.2. | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи | v | Не оценивался |  | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи | d | Не оценивался |  | 5 |
|  | Итого по показателю 3. | **5** | | | |
| 4. | ***Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации*** | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 100% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 100% | 5 | 5 |
|  | Итого по показателю 4. | **10** | | | |
| 5. | ***Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации*** | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 100% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 100% | 5 | 5 |
|  | Итого по показателю 5. | **10** | | | |
| **Итоговая сумма баллов:** | | **43** | | | |

**ОКУ «Липецкая областная психоневрологическая больница»**

**Адрес учреждения: 399083, Липецкая обл., Грязинский р-он, с. Плеханово**

**Цель:** независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями

**Дата проведения аудита: 18.06.2017**

**Сведения, полученные в ходе аудита:**

**Стационарные условия**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N п/п** | **Показатели** | **Переменная** | **Значение** | **Балл** | **Макс. балл** |
| 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.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | <http://bus.gov.ru/public/rating_new.html?report_year=2015&report_period=0> | 1 | 1 |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации: общая информация; информация о медицинской деятельности; информация о медицинских работниках; иная информация | i |  | 1 | 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) |  |  | 2 | 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 | k1 | 100,0% | 5 | 5 |
| 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 | k2 | 100,0% | 5 | 5 |
|  | Итого по показателю 1. | **14** | | | |
| 2. | ***Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения*** | | | | |
| 2.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 85,7% | 4 | 5 |
| 2.2. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации | p | 85,7% | 4 | 5 |
| 2.3. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет | d | Не рассчитывается |  | 3 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет | I | Не рассчитывается |  | 3 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 0 | 0 | 5 |
|  | Итого по показателю 2. | **8** | | | |
| 3. | ***Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги*** | | | | |
| 3.1. | Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации | n | 100,0% до 30 мин. | 5 | 5 |
| 3.2. | Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) - 30 дней |  | Не рассчитывается |  | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации | v | Не рассчитывается |  | 5 |
|  | Итого по показателю 1. | **5** | | | |
| 4. | ***Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации*** | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 97,1% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 97,1% | 5 | 5 |
|  | Итого по показателю 1. | **10** | | | |
| 5. | ***Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации*** | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 91,4% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 85,7% | 4 | 5 |
| 5.3. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу | h | 85,7% | 4 | 5 |
|  | Итого по показателю 1. | **13** | | | |
| **Итоговая сумма баллов:** | | **50** | | | |

**ОКУ «Липецкий областной противотуберкулезный санаторий «Лесная сказка»**

**Адрес учреждения: 398006, г. Липецк, санаторий "Лесная сказка"**

**Цель:** независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями

**Дата проведения аудита: 23.06.2017**

**Сведения, полученные в ходе аудита:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N п/п** | **Показатели** | **Переменная** | **Значение** | **Балл** | **Макс. балл** |
| 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.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | <http://bus.gov.ru/public/rating_new.html?report_year=2015&report_period=0> | 0 | 1 |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации: общая информация; информация о медицинской деятельности; информация о медицинских работниках; иная информация | i |  | 0,7 | 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) |  |  | 1 | 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 | k1 | 100,0% | 5 | 5 |
| 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 | k2 | 100,0% | 5 | 5 |
|  | Итого по показателю 1. | **11,7** | | | |
| 2. | ***Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения*** | | | | |
| 2.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 100% | 5 | 5 |
| 2.2. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации | p | 97,7% | 5 | 5 |
| 2.3. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет | d | 96% | 2 | 3 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет | I | 96% | 2 | 3 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 0 | 0 | 5 |
|  | Итого по показателю 2. | **14** | | | |
| 3. | ***Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги*** | | | | |
| 3.1. | Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации | n | 44% - до 45 минут  56% - до 30 минут | 4 | 5 |
| 3.2. | Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) - 30 дней |  | Не рассчитывается |  | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации | v | Не рассчитывается |  | 5 |
|  | Итого по показателю 1. | **4** | | | |
| 4. | ***Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации*** | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 96% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 96% | 5 | 5 |
|  | Итого по показателю 1. | **10** | | | |
| 5. | ***Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации*** | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 100% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | Не рассчитывается |  | 5 |
| 5.3. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу | h | Не рассчитывается |  | 5 |
|  | Итого по показателю 1. | **5** | | | |
| **Итоговая сумма баллов:** | | **44,7** | | | |

**Комментарии:**

* На официальном сайте медицинской организации нет формы для подачи электронного обращения.

**ОСКУ ЛОДС «Мечта»**

**Адрес учреждения: 399171, Липецкая обл., Добровский р-н, с. Капитанщино**

**Цель:** независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями

**Дата проведения аудита: 30.06.2017**

**Сведения, полученные в ходе аудита:**

1. **Санаторные условия**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N п/п** | **Показатели** | **Переменная** | **Значение** | **Балл** | **Макс. балл** |
| 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.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | <http://bus.gov.ru/public/rating_new.html?report_year=2015&report_period=0> | 1 | 1 |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации: общая информация; информация о медицинской деятельности; информация о медицинских работниках; иная информация | i |  | 0,8 | 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) |  |  | 2 | 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 | k1 | 100% | 5 | 5 |
| 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 | k2 | 100% | 5 | 5 |
|  | Итого по показателю 1. | **13,8** | | | |
| 2. | ***Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения*** | | | | |
| 2.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 94,7% | 5 | 5 |
| 2.2. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации | p | 89,5% | 4 | 5 |
| 2.3. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет | d | 100% | 3 | 3 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет | I | 92,1% | 1 | 3 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 0 | 0 | 5 |
|  | Итого по показателю 2. | **13** | | | |
| 3. | ***Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги*** | | | | |
| 3.1. | Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации | n | 28,9% - до 45 мин.  52,6% - до 30 мин. | 4 | 5 |
| 3.2. | Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) - 30 дней |  | Не рассчитывается |  | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации | v | Не рассчитывается |  | 5 |
|  | Итого по показателю 1. | **4** | | | |
| 4. | ***Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации*** | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 97,4% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 100% | 5 | 5 |
|  | Итого по показателю 1. | **10** | | | |
| 5. | ***Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации*** | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 97,4% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | Не рассчитывается |  | 5 |
| 5.3. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу | h | Не рассчитывается |  | 5 |
|  | Итого по показателю 1. | **5** | | | |
| **Итоговая сумма баллов:** | | **45,8** | | | |

**Комментарий:** На официальном сайте нет информации о медицинских работниках

**ОКУ «Усманский противотуберкулезный детский санаторий»**

**Адрес учреждения:** Липецкая обл., г.Усмань, ул. Ф.Энгельса, д.8

**Цель:** независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями

**Дата проведения аудита: 11.06.2017**

**Сведения, полученные в ходе аудита:**

1. **Стационарные условия**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N п/п** | **Показатели** | **Переменная** | **Значение** | **Балл** | **Макс. балл** |
| 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.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | <http://bus.gov.ru/pub/agency/33267?activeTab=1> | 0 | 1 |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации: общая информация; информация о медицинской деятельности; информация о медицинских работниках; иная информация | i |  | 0,2 | 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 | k1 | 0 | 0 | 5 |
| 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 | k2 | 0 | 0 | 5 |
|  | Итого по показателю 1. | **0,2** | | | |
| 2. | ***Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения*** | | | | |
| 2.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 95,5% | 5 | 5 |
| 2.2. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации | p | 97,7% | 5 | 5 |
| 2.3. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет | d | 100% | 3 | 3 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет | I | 95,5% | 2 | 3 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 0 | 0 | 5 |
|  | Итого по показателю 2. | **15** | | | |
| 3. | ***Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги*** | | | | |
| 3.1. | Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации | n | 29,5% - до 45 минут  63,6% - до 30 минут | 4 | 5 |
| 3.2. | Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) - 30 дней |  | Не рассчитывается |  | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации | v | Не рассчитывается |  | 5 |
|  | Итого по показателю 1. | **4** | | | |
| 4. | ***Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации*** | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 93,2% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 95,5% | 5 | 5 |
|  | Итого по показателю 1. | **10** | | | |
| 5. | ***Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации*** | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 95,5% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | Не рассчитывается |  | 5 |
| 5.3. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу | h | Не рассчитывается |  | 5 |
|  | Итого по показателю 1. | **5** | | | |
| **Итоговая сумма баллов:** | | **34,2** | | | |

1. МО – медицинская организация [↑](#footnote-ref-1)
2. Для медучреждений, в которых имеется и амбулатория и стационар, рассчитывалось среднее значение [↑](#footnote-ref-2)
3. Для медучреждений, в которых имеется и амбулатория и стационар, рассчитывалось среднее значение [↑](#footnote-ref-3)