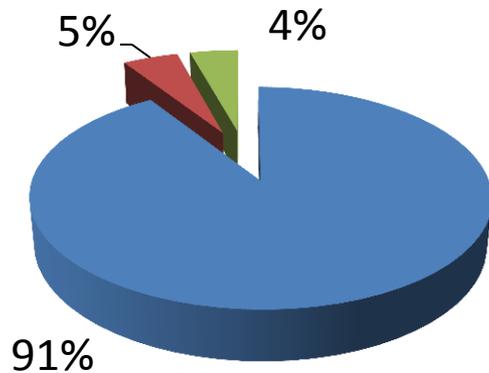


**Результаты проведение  
независимой оценки качества  
оказания услуг в медицинских  
организациях Волгоградской  
области в 2015 году**

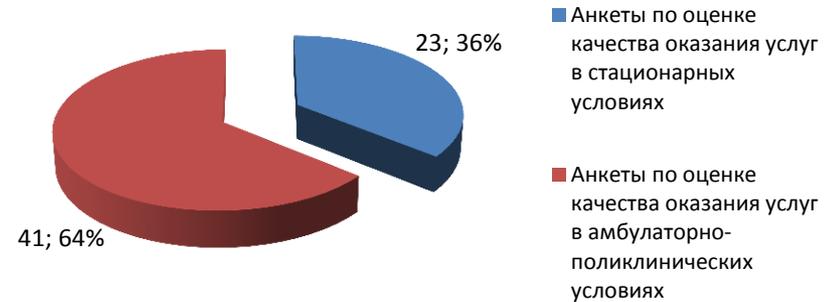
# Проведение независимой оценки качества оказания услуг в медицинских организациях Волгоградской области

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

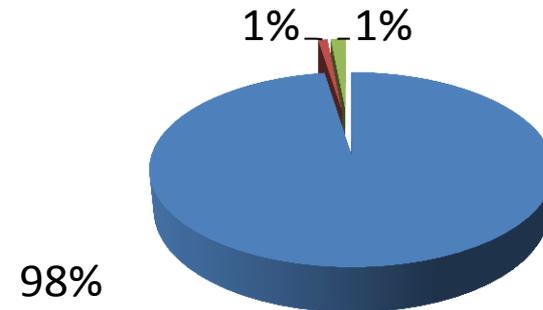
Анкеты представленные по результатам анкетирования, всего



■ Бумажные анкеты    ■ Анкеты с сайта МЗ РФ  
■ Анкеты с сайта КЗ ВО

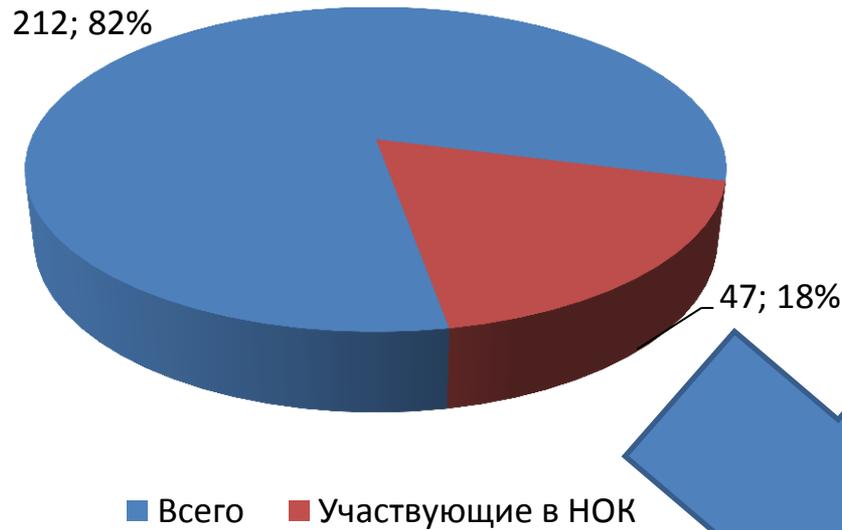


Анкеты представленные по результатам анкетирования по учреждениям участвующим в проведении независимой оценке качества оказания услуг, всего

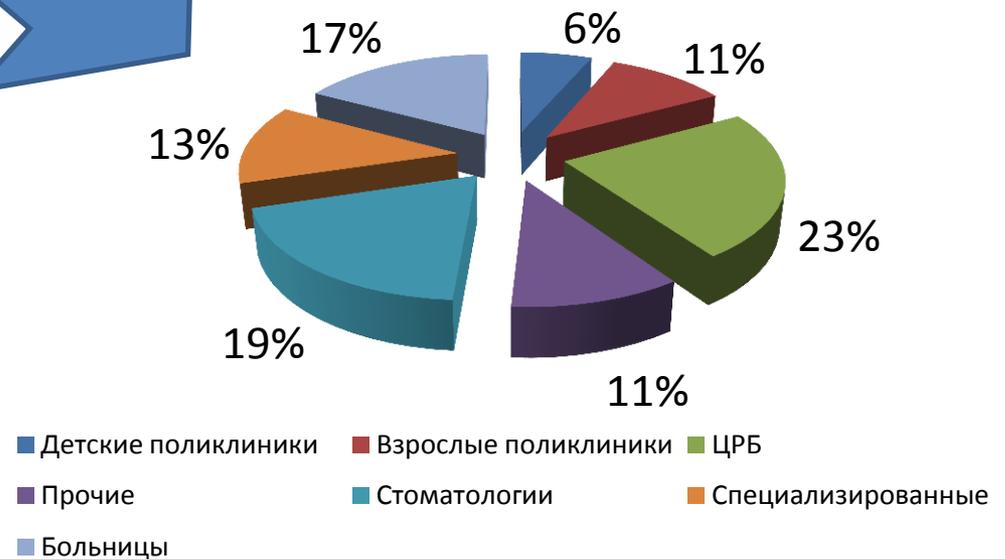


■ Бумажные анкеты    ■ Анкеты с сайта МЗ РФ  
■ Анкеты с сайта КЗ ВО

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



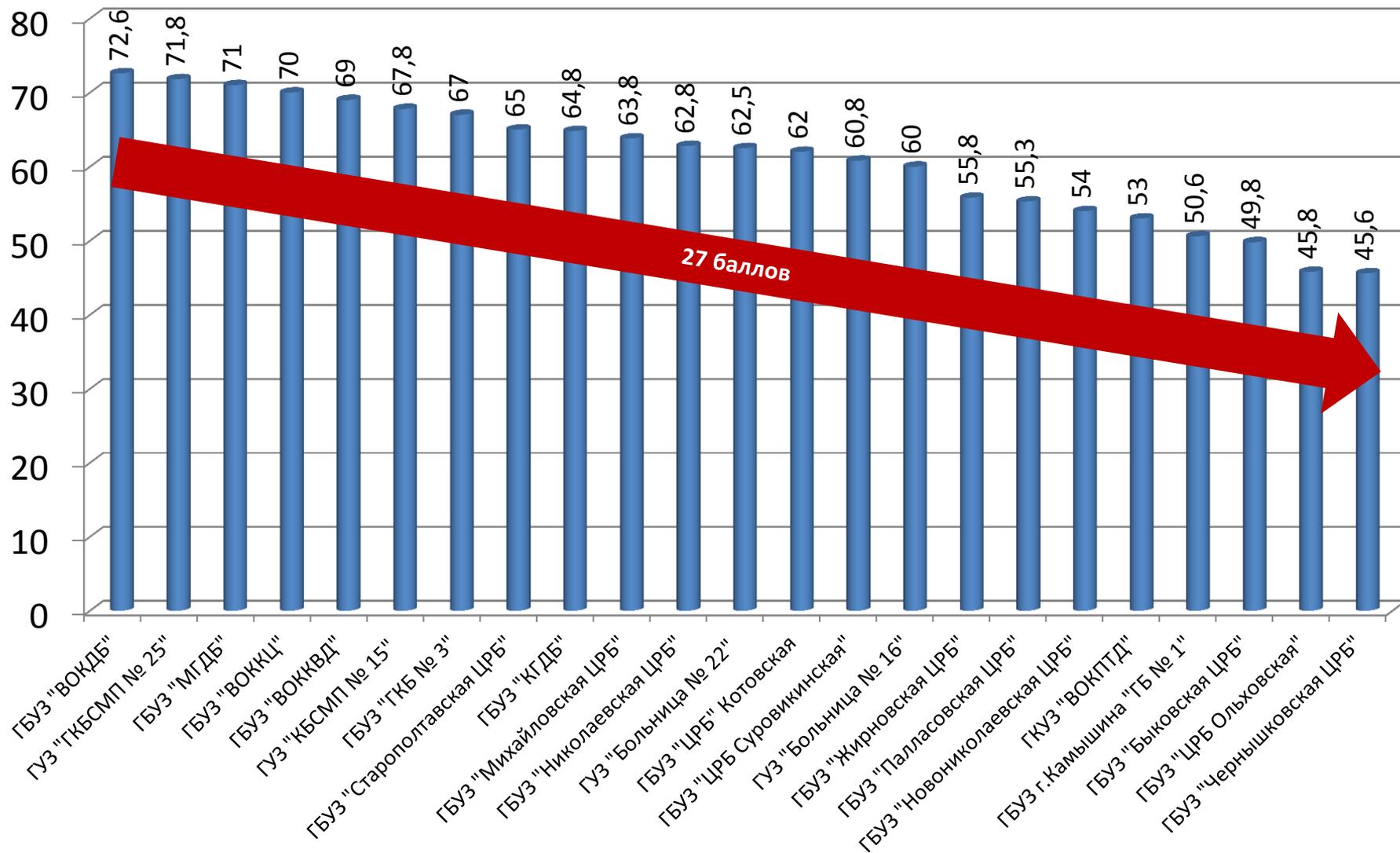
Учреждения по видам, участвующие в проведении независимой оценки качества оказания услуг



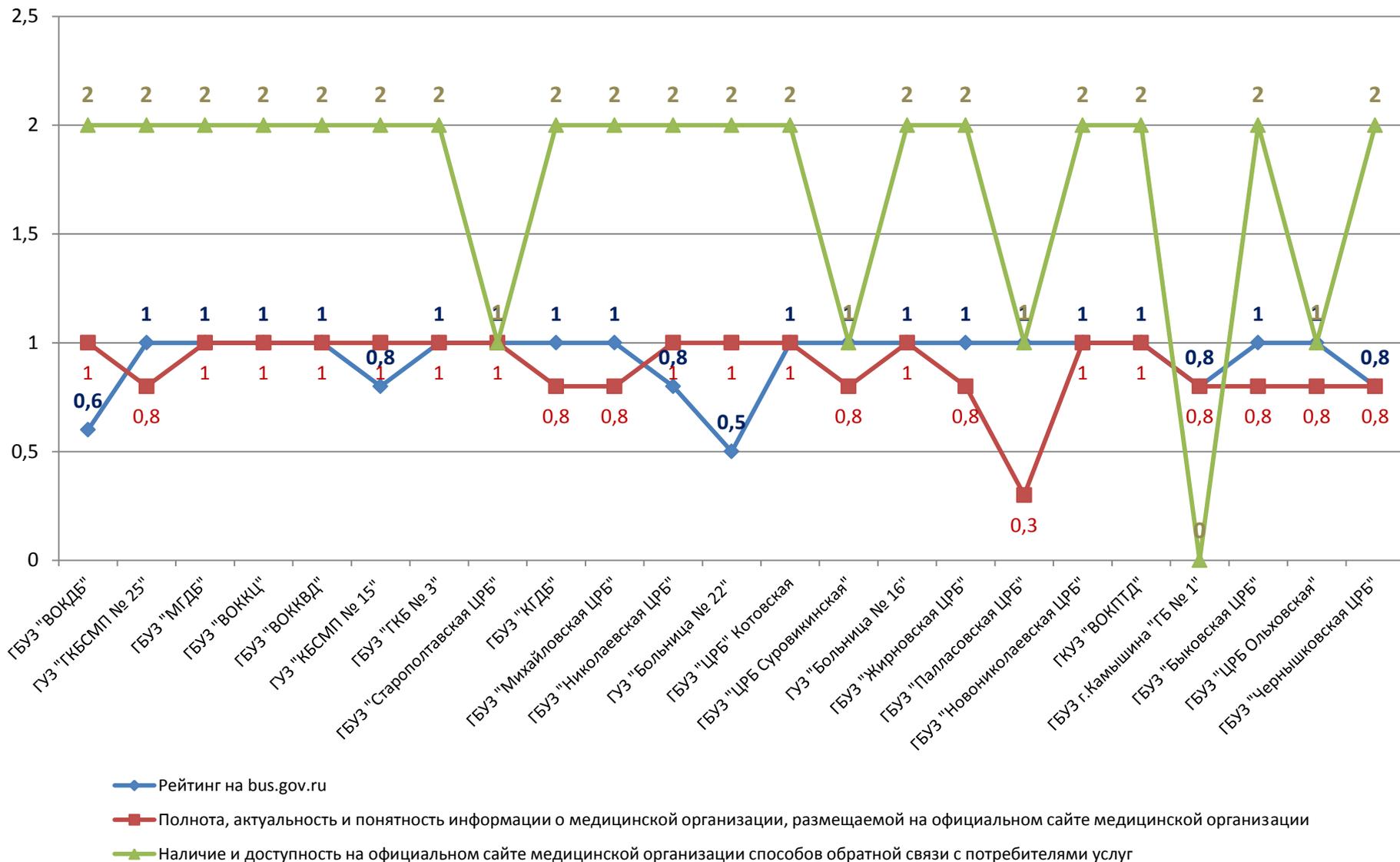
**Независимая оценка качества оказания услуг в  
медицинских организациях проводилась по группам  
показателей:**

- 1) открытость и доступность информации о медицинской деятельности учреждения;
- 2) комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- 3) время ожидания предоставления медицинских услуг;
- 4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;
- 5) удовлетворенность оказанными услугами.

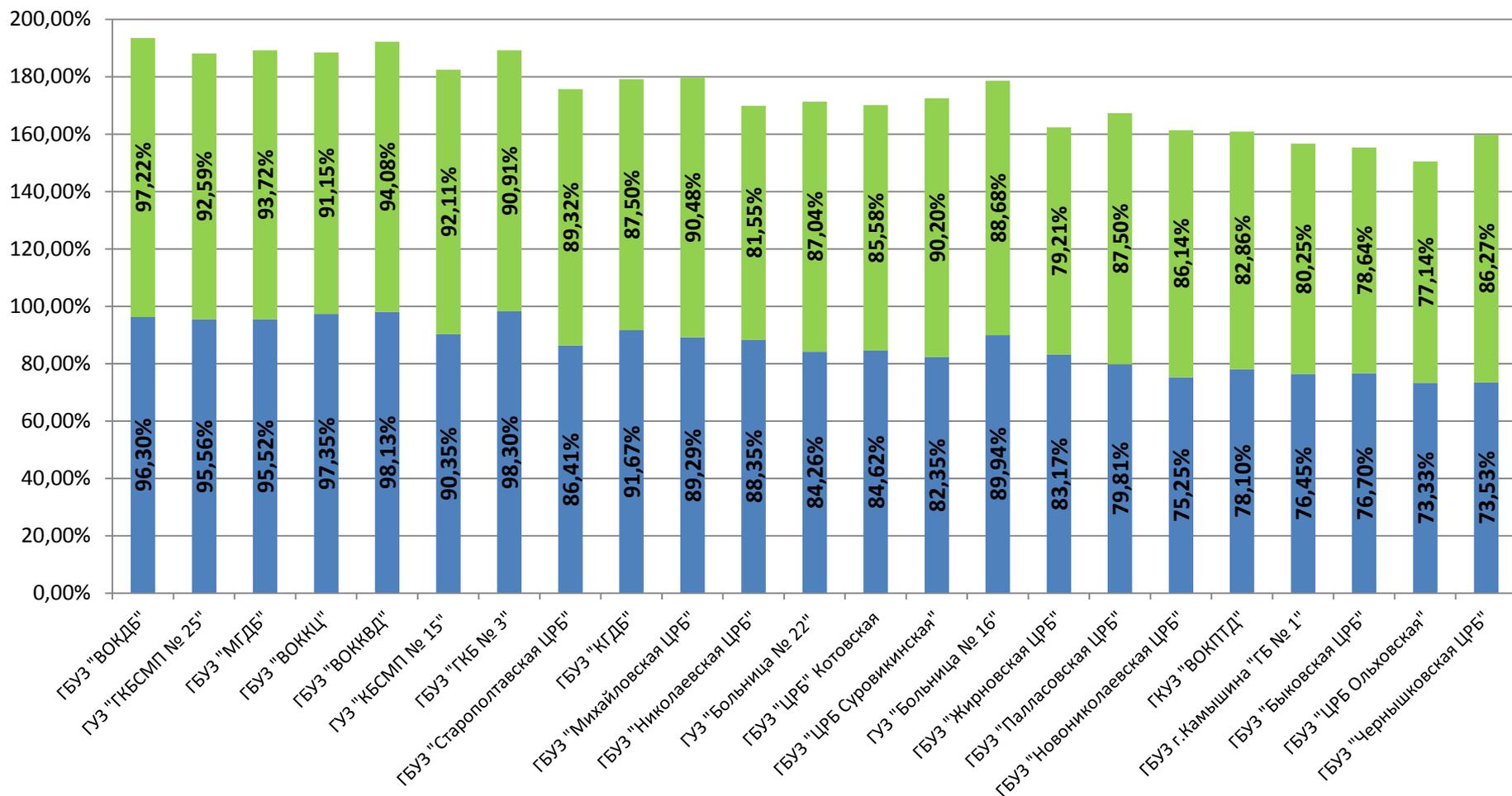
# Рейтинг медицинских организаций по оценке качества оказания услуг в стационарных условиях, тах балл - 75



# Открытость и доступность информации о медицинской деятельности учреждения

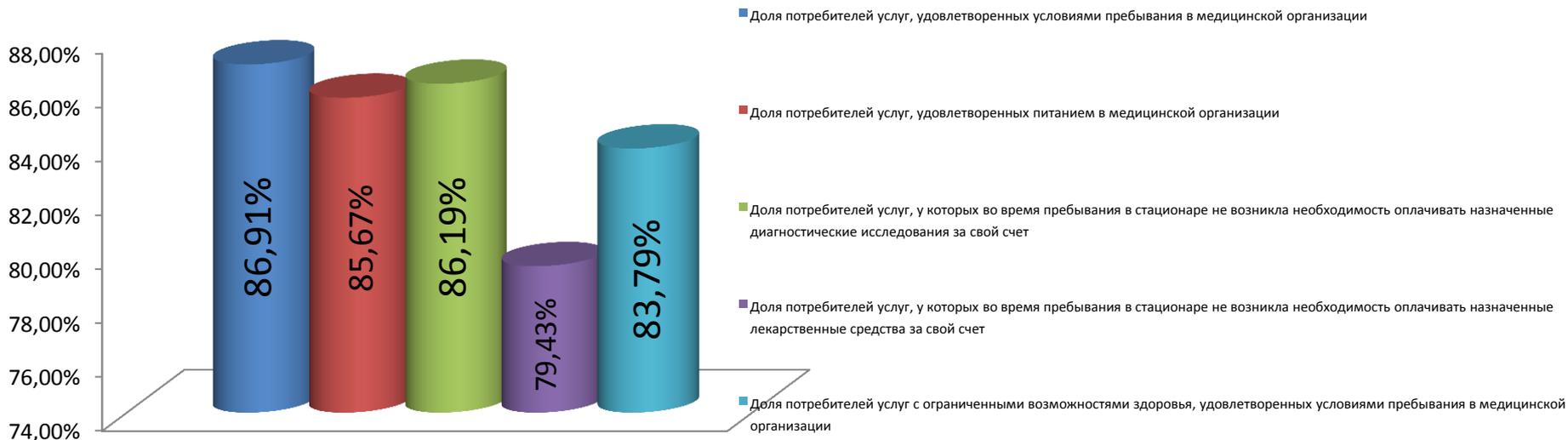
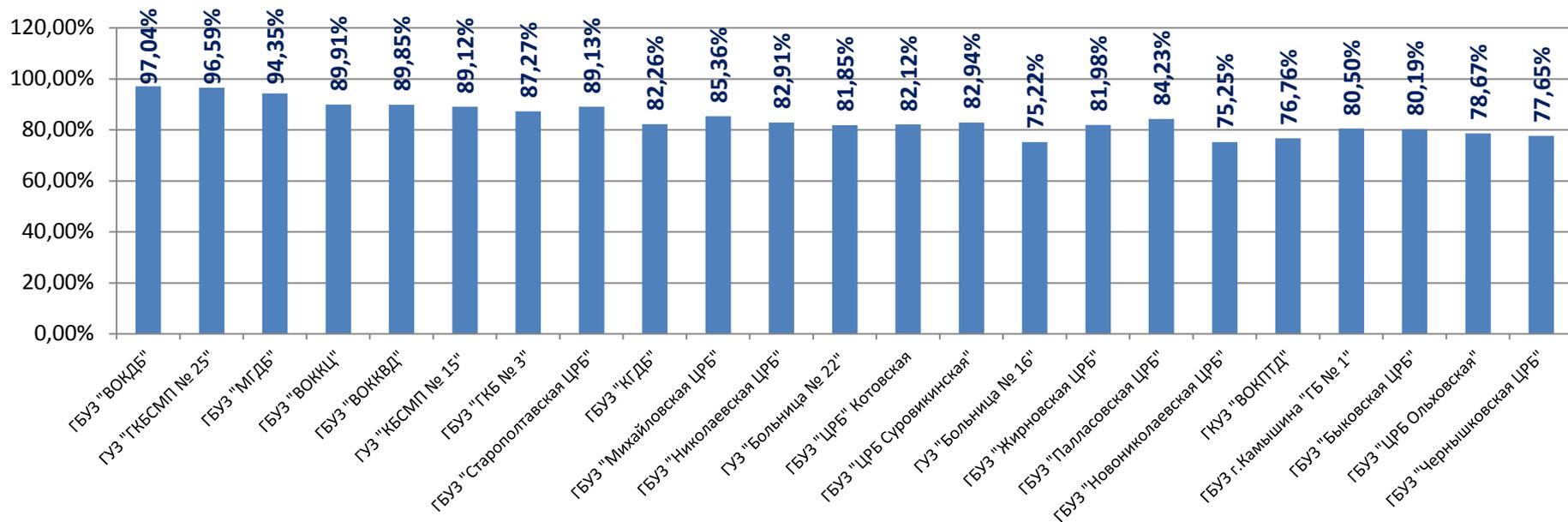


# Открытость и доступность информации о медицинской деятельности учреждения



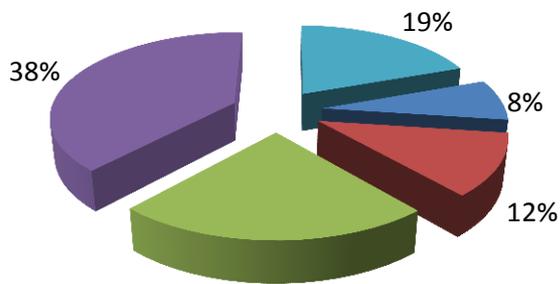
■ Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации

# Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения



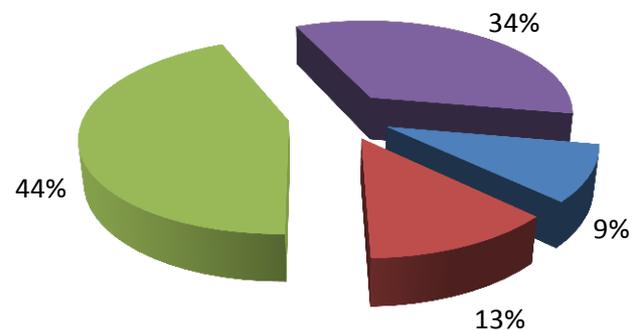
# Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения

## Причины неудовлетворенности условиями пребывания в приемном отделении



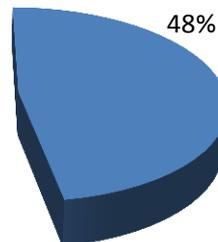
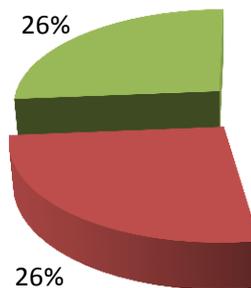
- отсутствие свободных мест ожидания
- состояние гардероба
- состояние туалета
- отсутствие питьевой воды
- санитарные условия

## Причины неудовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации



- уборка помещений
- освещение, температурный режим
- медицинской организации требуется ремонт
- в медицинской организации старая мебель

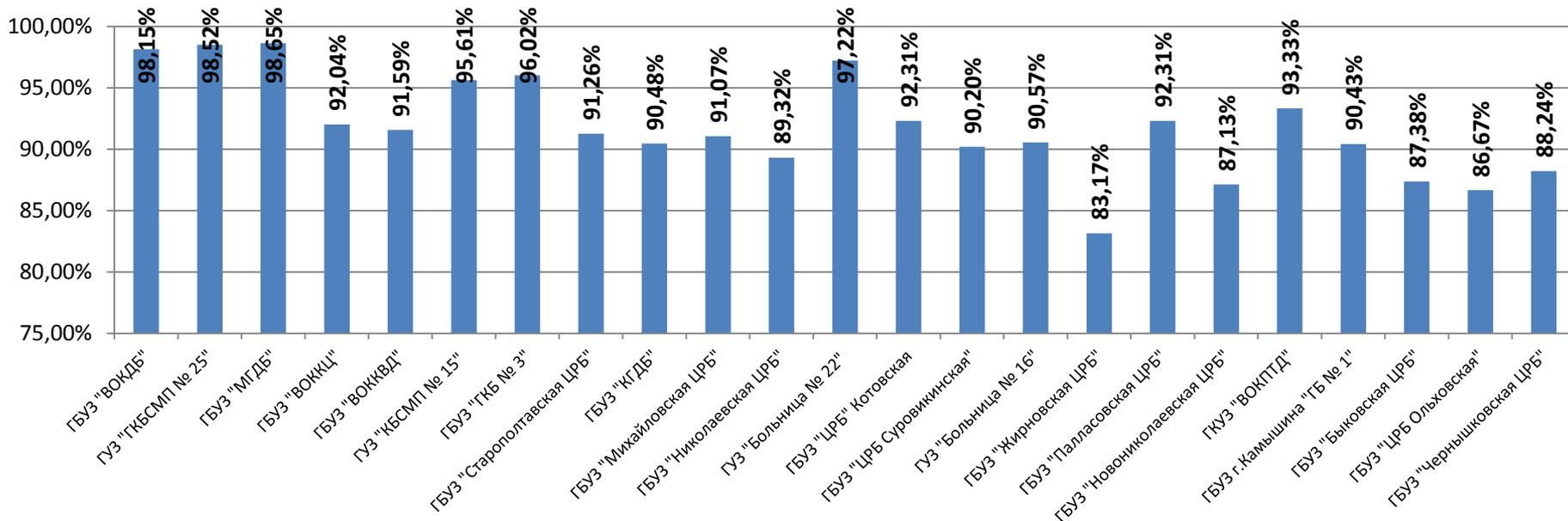
## Причины необходимости оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет



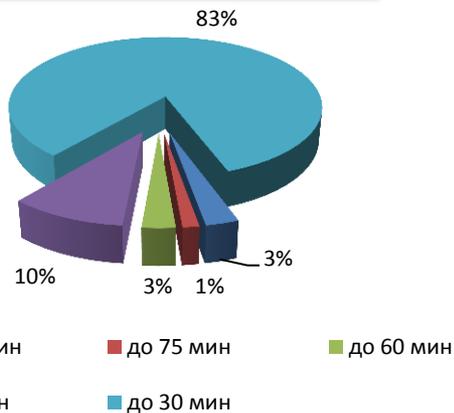
- для уточнения диагноза
- с целью сокращения срока лечения
- приобретение расходных материалов

# Время ожидания предоставления медицинских услуг

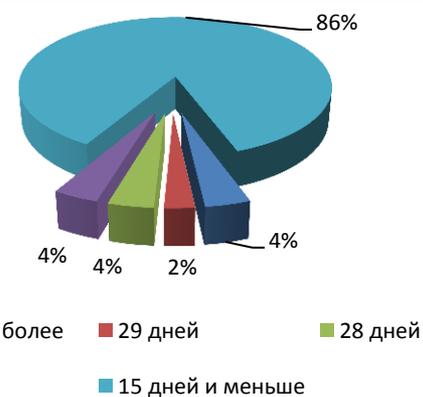
Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации, среднее значение составило 91,81%



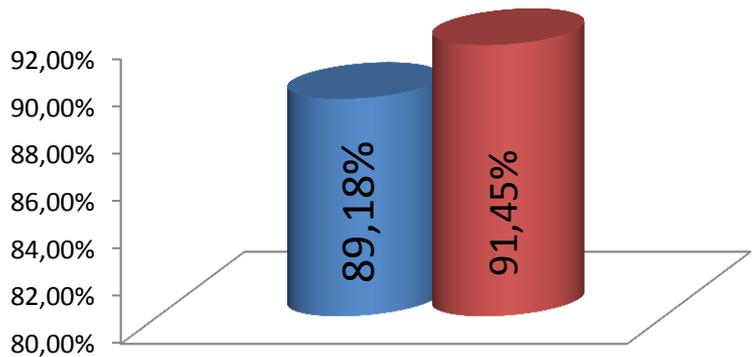
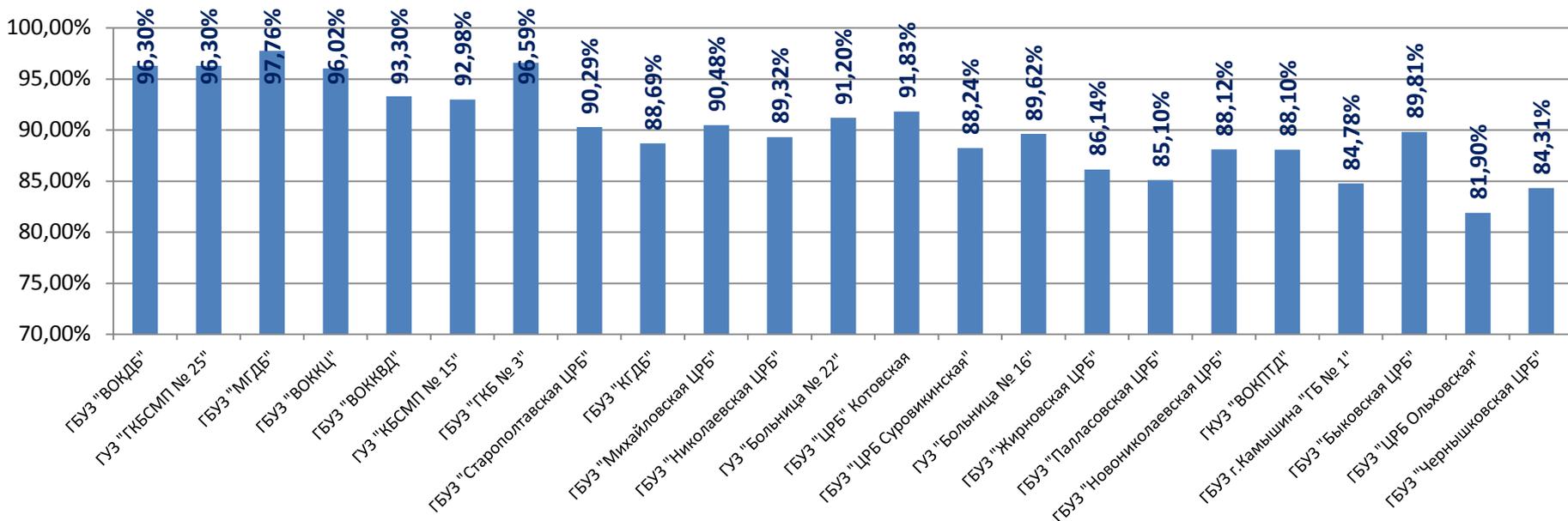
Среднее время ожидания в приемном отделении



Среднее время ожидания плановой госпитализации

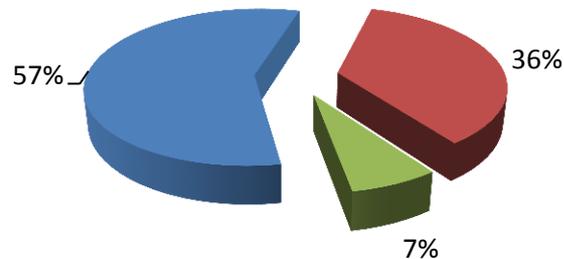


# Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения



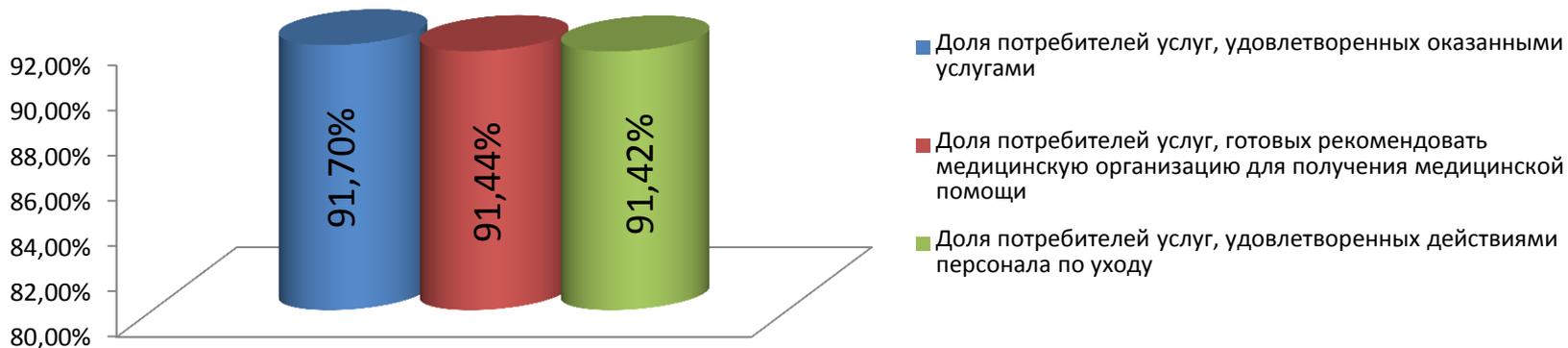
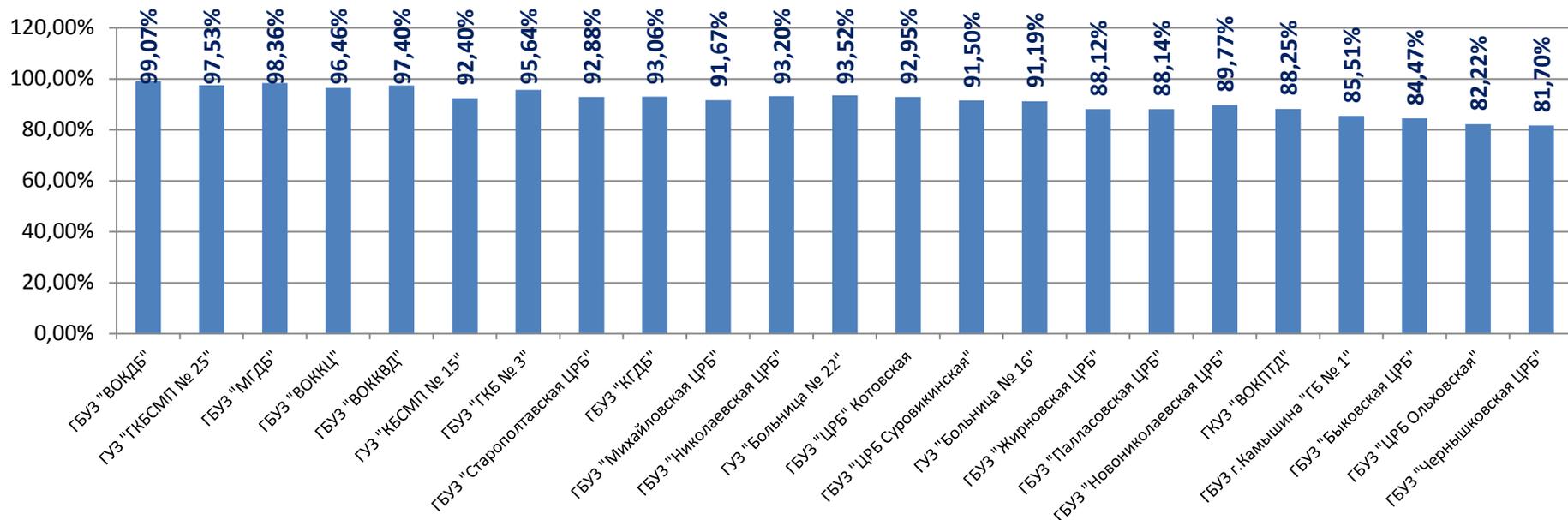
- Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников
- Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников

## Причины неудовлетворенности компетентностью медицинских работников

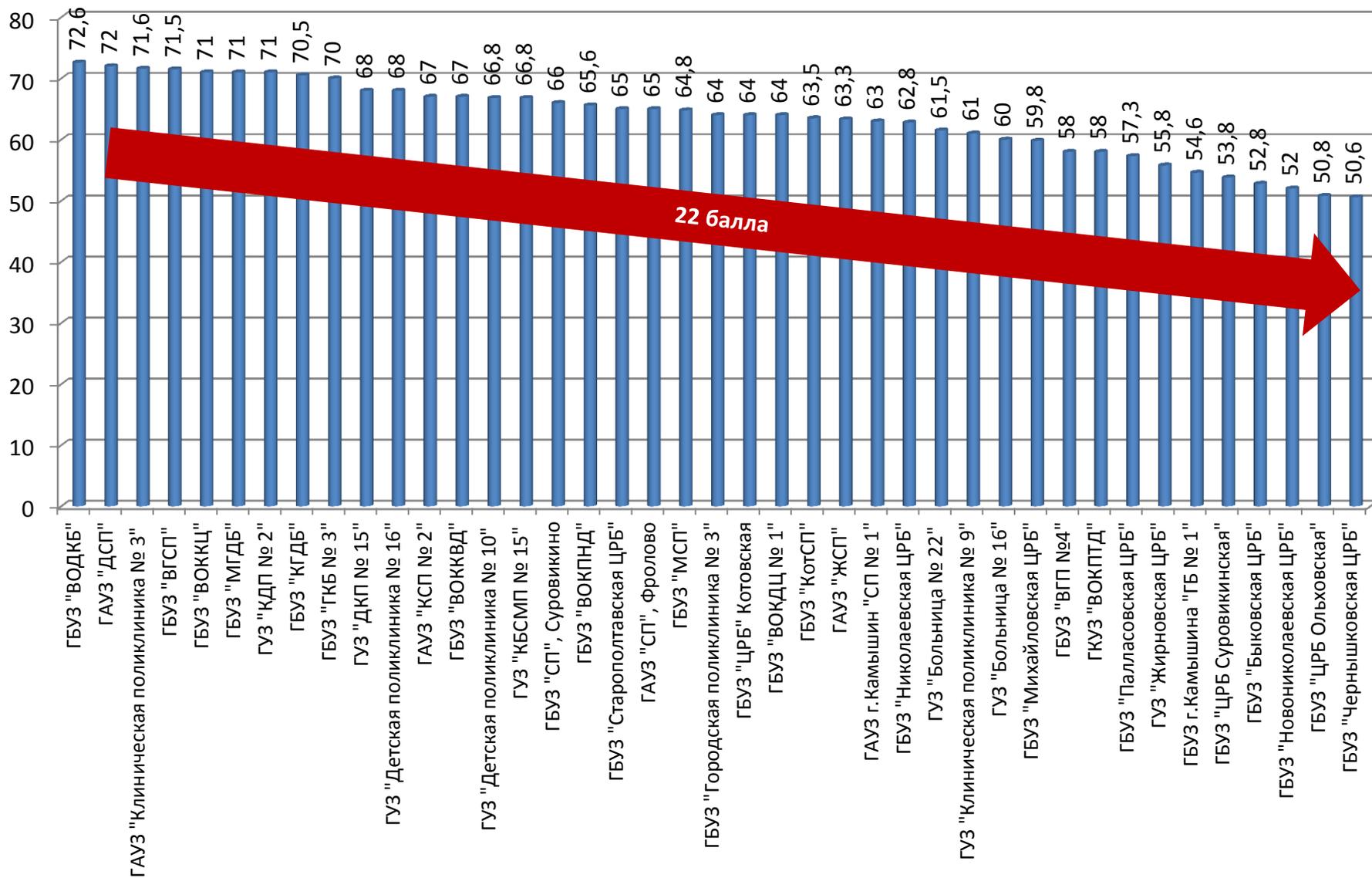


- Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья
- Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации
- Вам не дали выписку

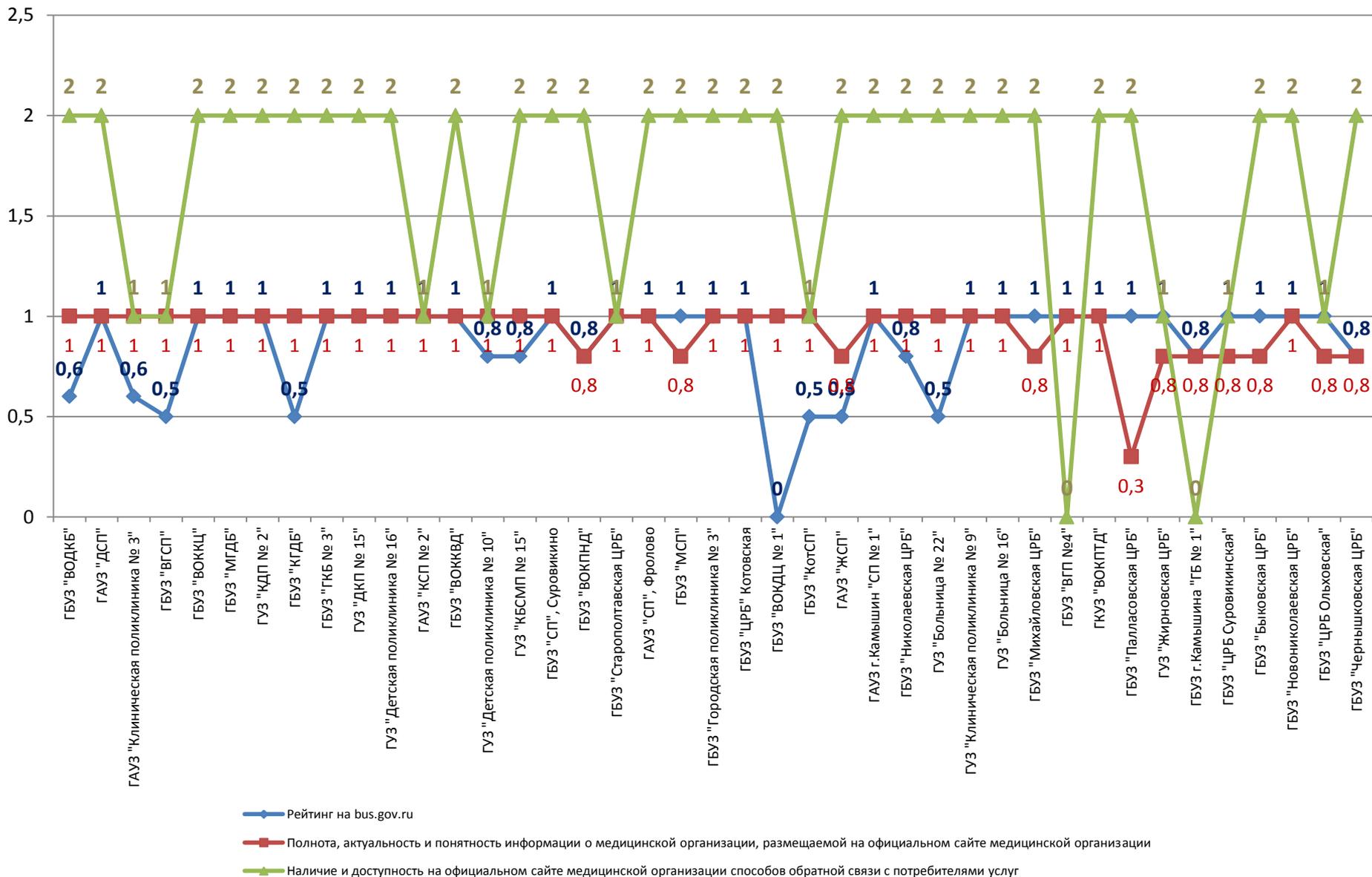
# Удовлетворенность оказанными услугами



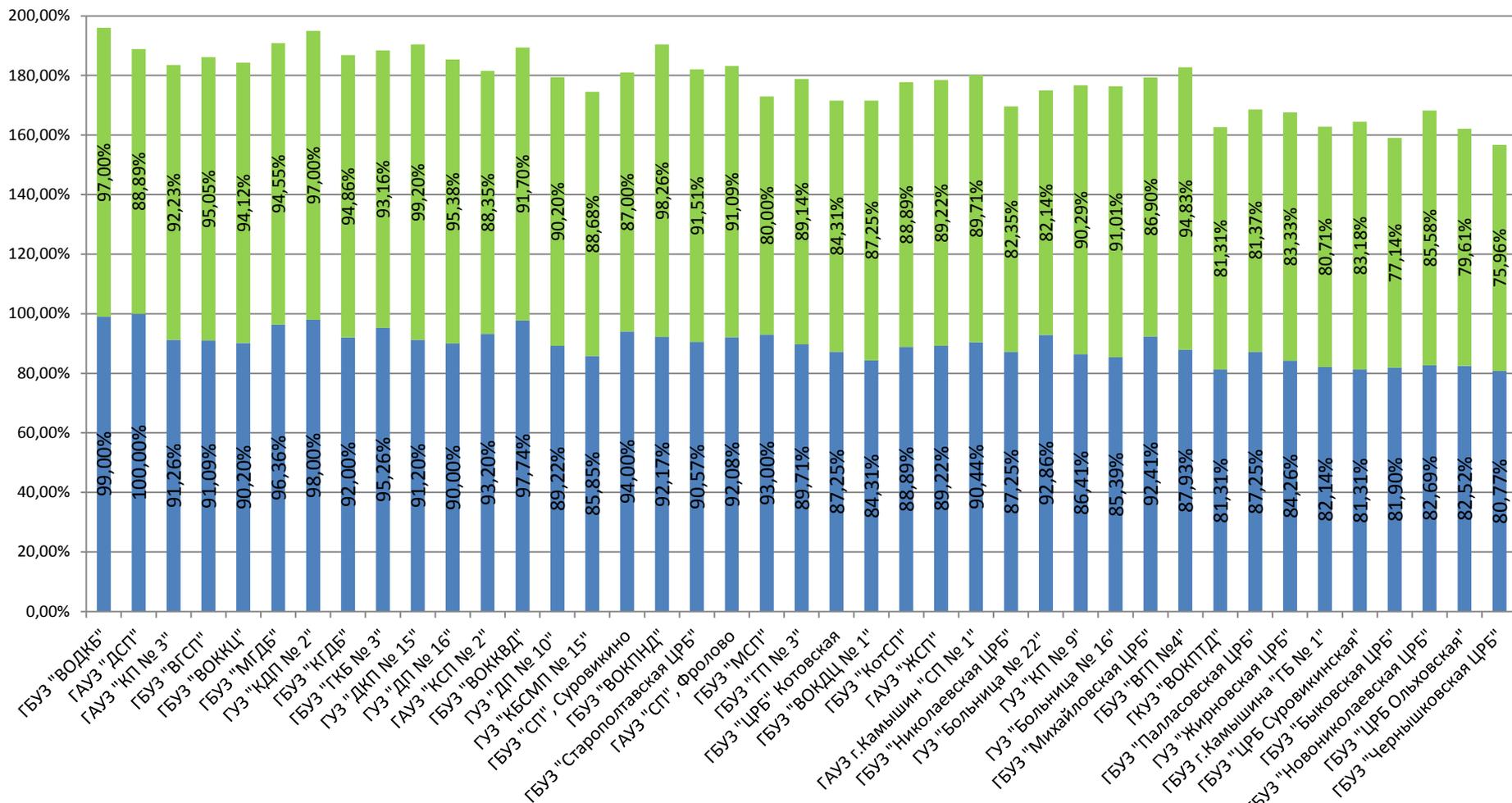
# Рейтинг медицинских организаций по оценке качества оказания услуг в амбулаторно-поликлинических условиях, тах балл - 73



# Открытость и доступность информации о медицинской деятельности учреждения



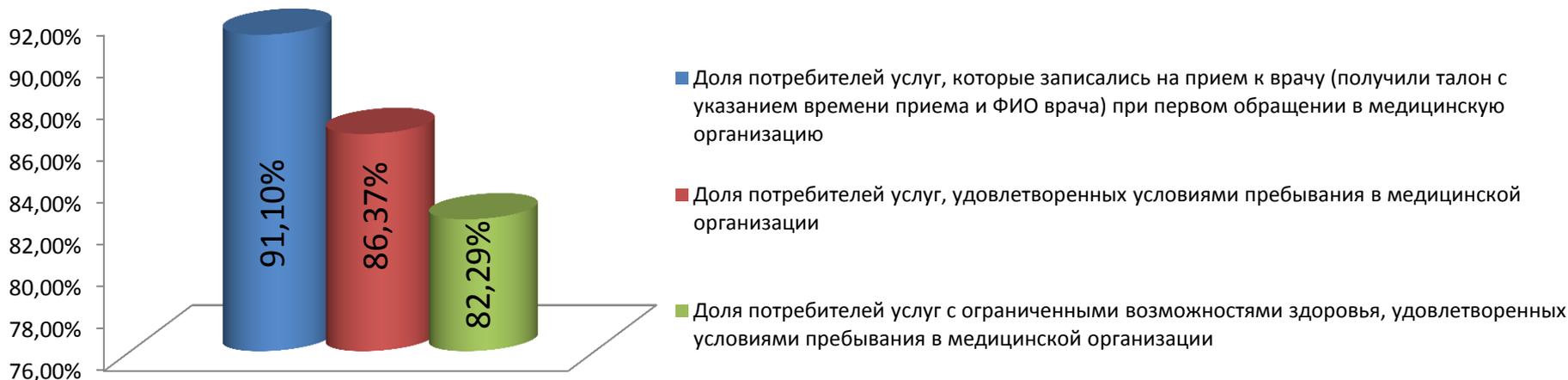
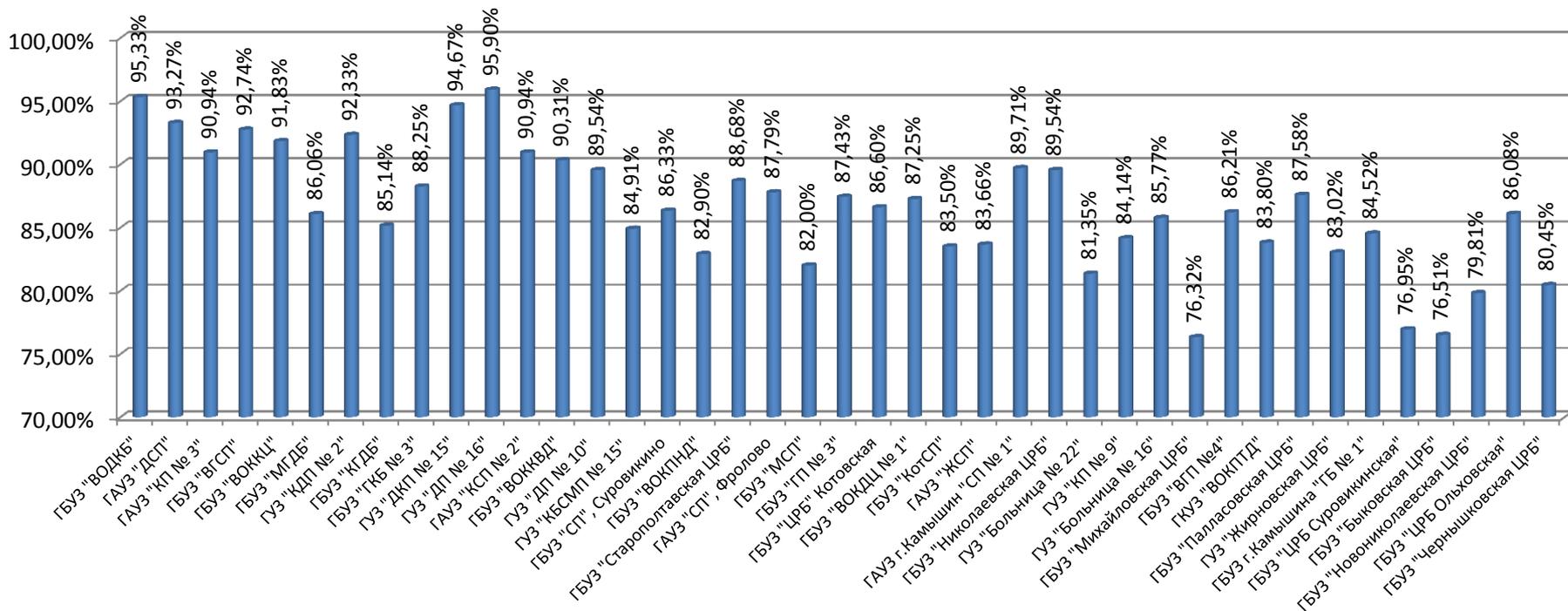
# Открытость и доступность информации о медицинской деятельности учреждения



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

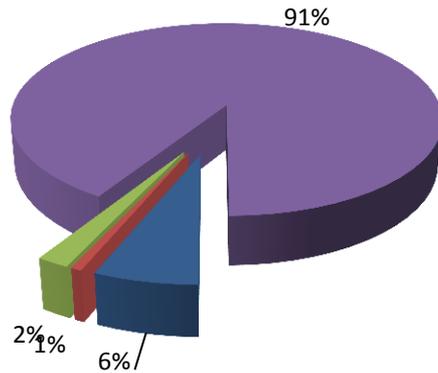
■ Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации

# Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения



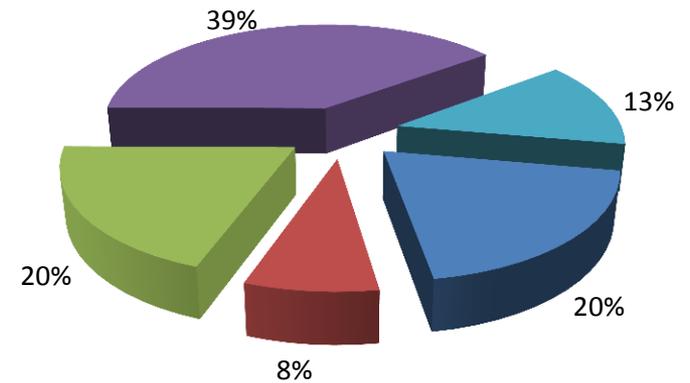
# Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения

Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием



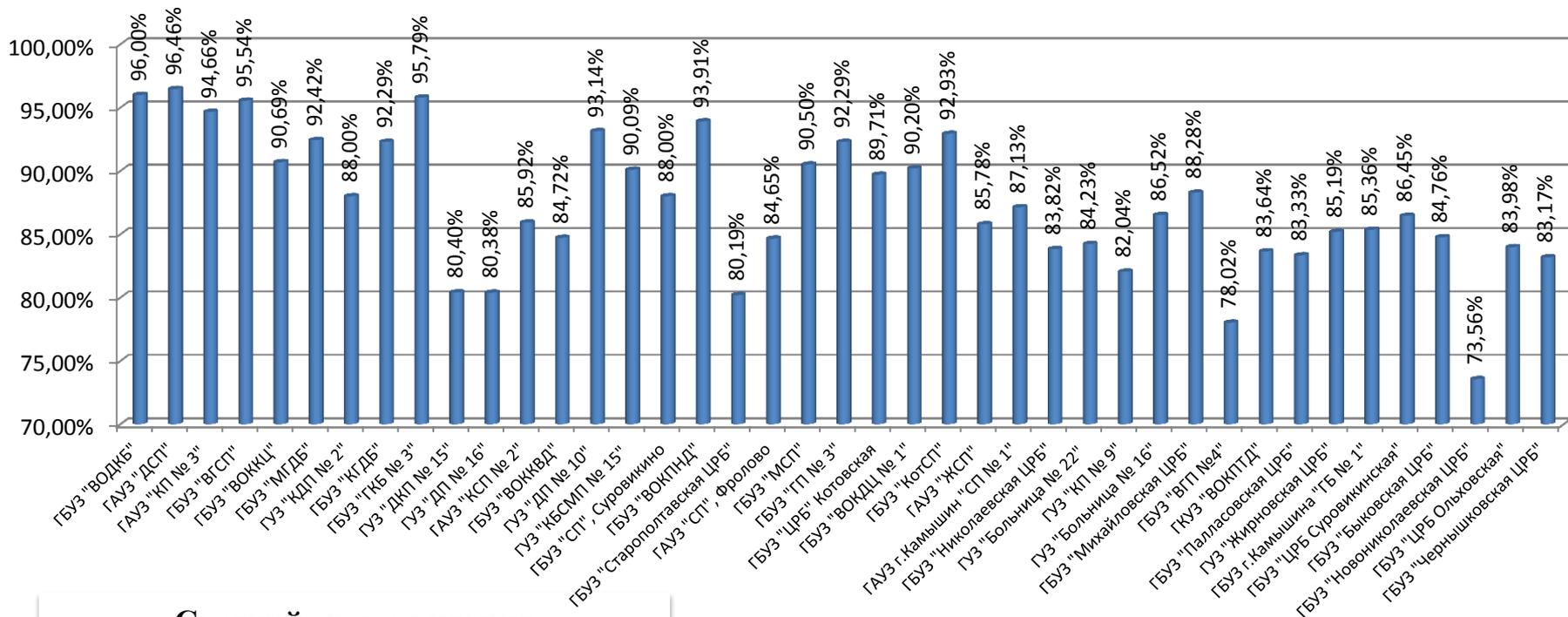
■ 10 дней и более ■ 8 дней ■ 7 дней ■ 5 дней и меньше

Причины неудовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации

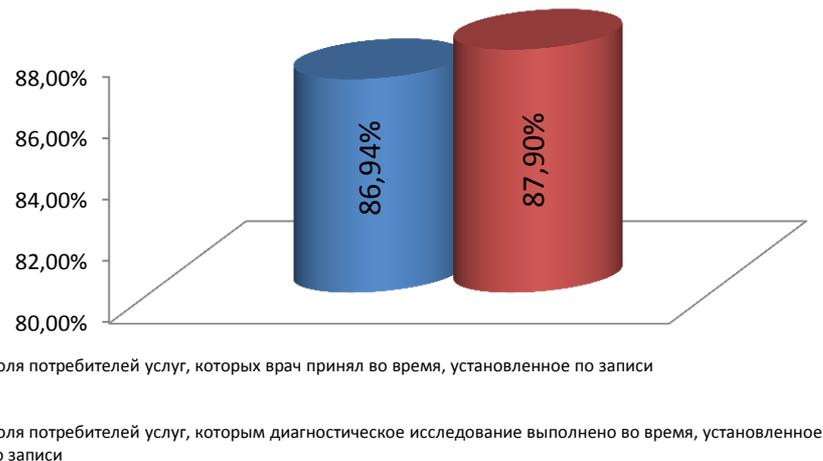
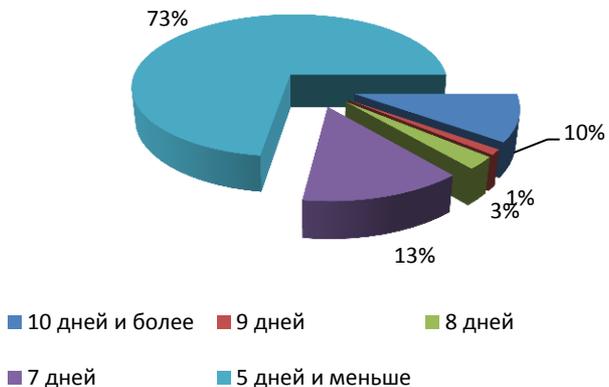


■ отсутствие свободных мест ожидания  
■ состояние гардероба  
■ состояние туалета  
■ отсутствие питьевой воды  
■ санитарные условия

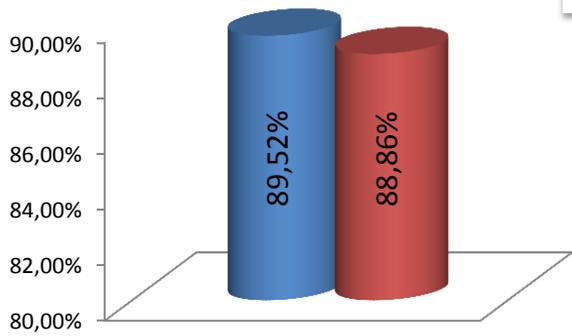
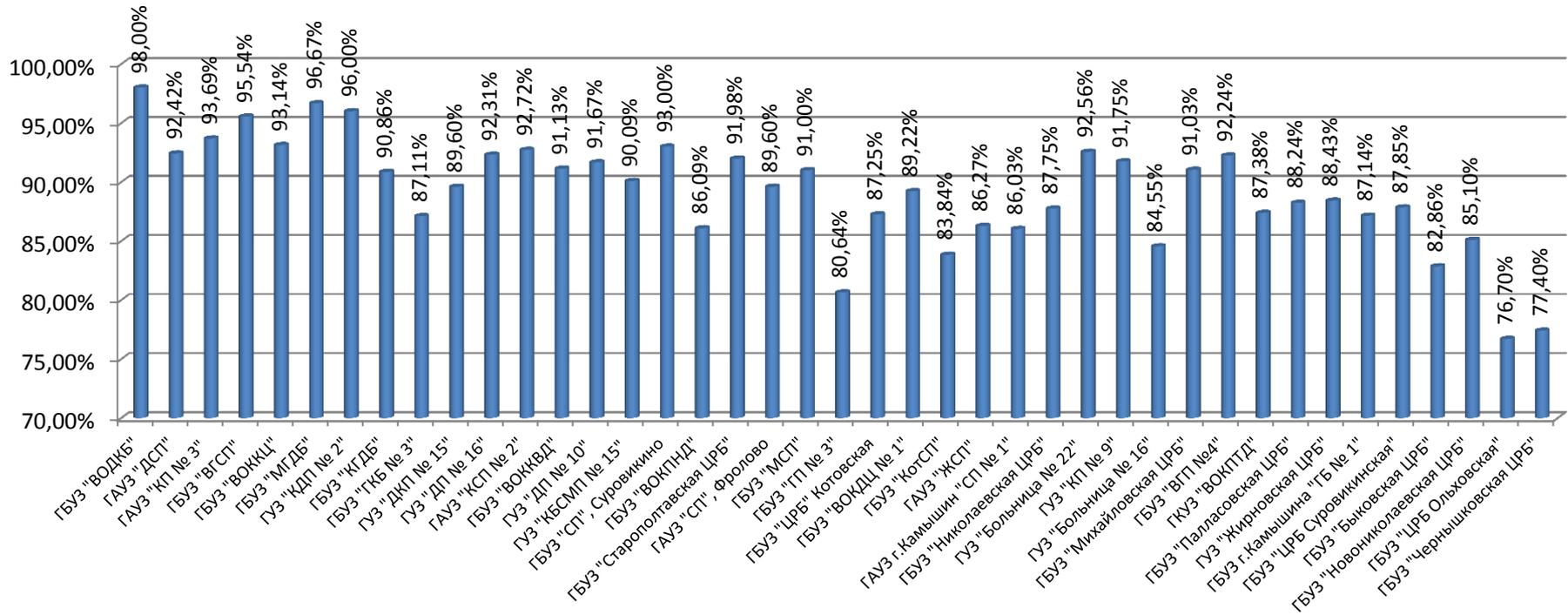
# Время ожидания предоставления медицинских услуг



## Средний срок ожидания диагностического исследования



# Доброежелательность, вежливость и компетентность работников учреждения



Причины неудовлетворенности компетентностью узкого специалиста



Причины неудовлетворенности компетентностью участкового врача (педиатра)

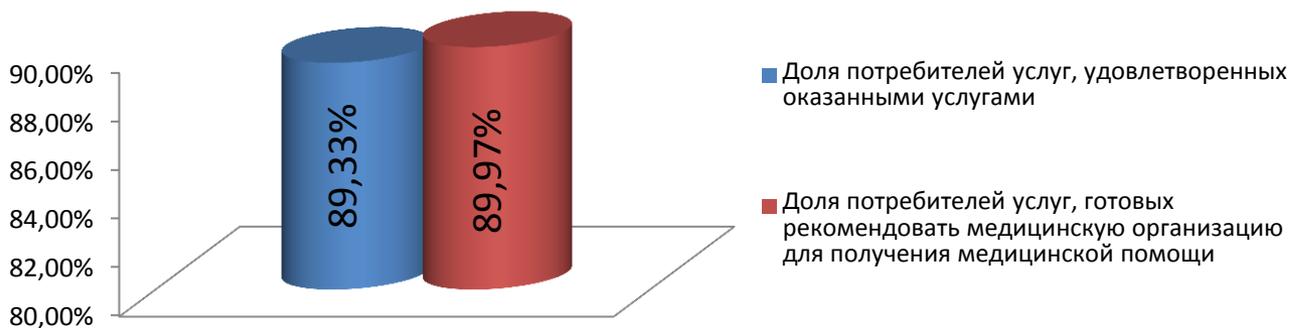
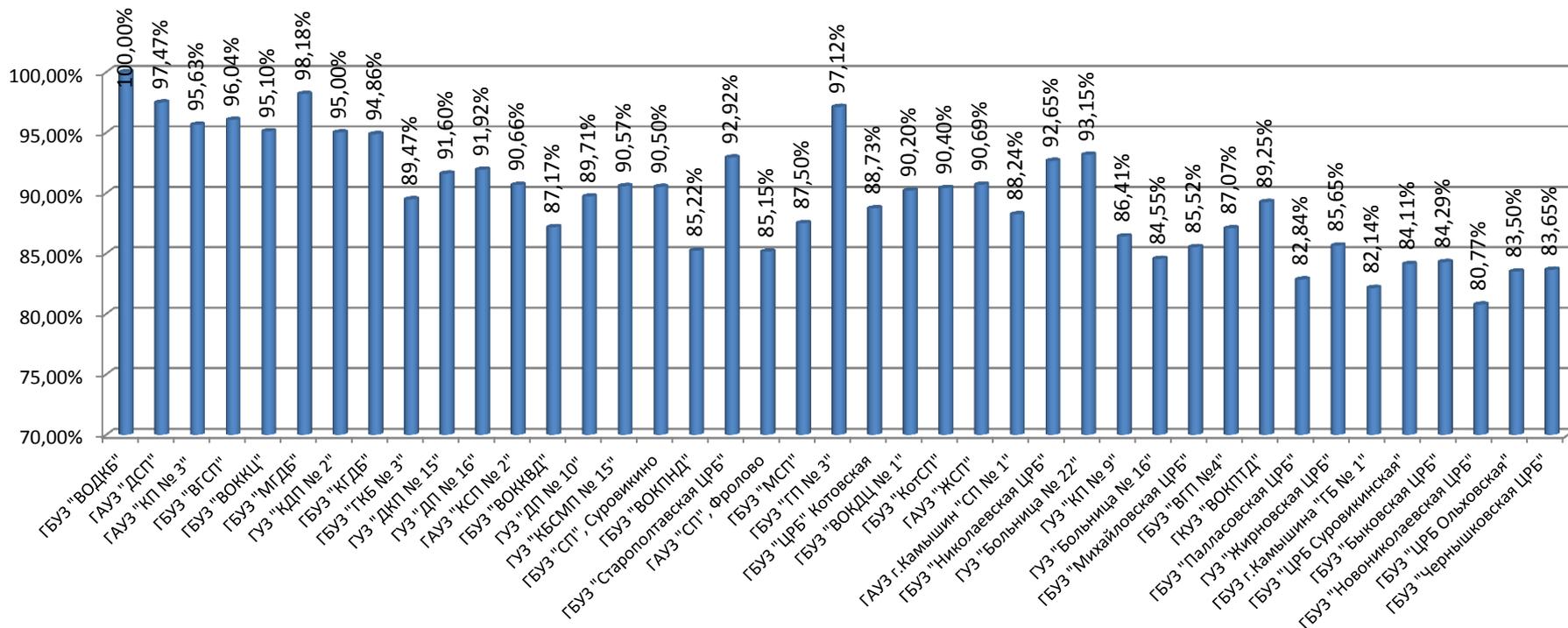


■ Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброежелательность и вежливость работников  
 ■ Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников

■ Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья  
 ■ Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации  
 ■ Вам не дали выписку  
 ■ Вам не выписали рецепт

■ Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья  
 ■ Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации  
 ■ Вам не дали выписку  
 ■ Вам не выписали рецепт

# Удовлетворенность оказанными услугами



# Рейтинг медицинских организаций по оценке качества оказания услуг по учреждениям, имеющим в своем составе стационар и поликлинику

