

Заседания рабочей группы общественного совета по оценке качества работы муниципальных учреждений Обливского района, оказывающих социальные услуги населению в сферах образования, культуры, здравоохранения, социального обслуживания.

Протокол № 3

29.11. 2016 г.

Ст. Обливская

Присутствовали:

Председатель рабочей группы заместитель главы Администрации Обливского района по социальным вопросам

Черноморова Е. Ю.

Секретарь рабочей группы врач - статистик МБУЗ ЦРБ Обливского района

Мищенко В. М.

Члены Совета:

Ильченко Нина Александровна

-пенсионер

Нерсесян Олег Сергеевич

председатель районного Совета ветеранов войны и труда

Мироненко Алиса Петровна

-пенсионер

Повестка дня:

О независимой оценке качества оказания медицинской помощи в МБУЗ ЦРБ Обливского района в 2016 году

**ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИЙ (АМБУЛАТОРНЫЕ УСЛОВИЯ)
МБУЗ ЦРБ Обливского района 2016 г.**

Наименование медицинской организации

№ п/п	Наименование показателя	Источник информации	Значимость показателя	количество анкет.	количество набранных баллов	средний балл
1. Доступность получения медицинских услуг и комфортность условий,						

в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья						
1.	Доля пациентов, которые записались на прием у врача при первом обращении в медицинскую организацию (средний балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	399	1943	4,87
2.	Средняя длительность ожидания посещения врача с момента записи на прием	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	399	1893	4,74
3.	Доступность записи на прием к врачу по телефону, с использованием сети «Интернет», в регистратуре, посредством личного общения с лечащим врачом	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	400	1785	4,46
4.	Доступность получения медицинской помощи на дому	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	376	1718	4,57
2. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуг						
5.	Время ожидания посещения врача в очереди (средний балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	398	1810	4,55
6.	Время ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (средний балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	333	1609	4,83
7.	время ожидания результатов диагностического исследования (средний балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	339	1643	4,85
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации						
8.	Доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников медицинских организаций	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	396	1781	4,50
9.	Доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность врача	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	397	1768	4,45
4. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации						
10.	Удовлетворенность условиями ожидания приема у врача в очереди	Опрос граждан-получателей	От 1 до 5 баллов	397	1782	4,49

		социальных услуг				
11.	Удовлетворенность условиями оказания медицинской помощи на приеме у врача	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	393	1824	4,64
12.	Доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи		От 1 до 5 баллов	398	1764	4,43
5. Открытость и доступность информации о медицинской организации						
13.	Доля пациентов, информированных о наличии сайта в медицинской организации	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	395	1363	3,45
14.	Доля пациентов, считающих информирование о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения достаточным	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 0 до 5 баллов	399	1784	4,47
15.	уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	www.bus.gov.ru	От 0 до 1			1
16.	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (балл)	Анализ сайтов	От 0 до 5 баллов			5
17.	Наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл)	Анализ сайтов	От 0 до 5 баллов			5
СУММА БАЛЛОВ			81			74,3

В 2016 году анкетированием по независимой оценке качества оказания амбулаторно-поликлинической помощи охвачено 800 человек. По результатам обработки анкет установлено, что 91,7% принявших участие в анкетировании удовлетворены качеством полученной амбулаторно-поликлинической помощи.

Всего баллов- 81. Удовлетворены $74,3/81 \cdot 100 = 91,7\%$

ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИЙ (СТАЦИОНАРНЫЕ УСЛОВИЯ)

МБУЗ ЦРБ Обливского района 2016 год

Наименование медицинской организации

№ п/п	Наименование показателя	Источник информации	Значимость показателя	количество анкет	количество баллов	средний балл
1. Доступность получения медицинских услуг и комфортность условий, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья						
1.	Доля пациентов, у которых не возникла необходимость приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет	Опрос граждан-получателей соци-	От 1 до 5 баллов	399	1642	4,12

		альных услуг				
2.	Доля пациентов, у которых не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	400	1895	4,74
3.	Удовлетворенность пациентов продолжительностью, условиями ожидания, отношением персонала в приемном покое (средний балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	400	1800	4,5
4	Удовлетворенность пациентов условиями оказания медицинской помощи (средний балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	398	1825	4,59
2. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуг						
5.	Соблюдение назначенного срока плановой госпитализации (средний балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	399	1881	4,71
6.	Время ожидания плановой госпитализации, средний балл	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	391	1913	4,89
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации						
7.	Доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников медицинских организаций (средний балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	400	1800	4,5
8.	Доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность врача (средний балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	400	1843	4,61
4. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации						
9.	Доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (средний балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	399	1733	4,34

10.	Удовлетворенность действиями медицинского персонала по обезболиванию (средний балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	358	1759	4,91
11.	Удовлетворенность пациентов питанием в стационарном отделении медицинской организации	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	399	1712	4,29
12.	Удовлетворенность пациентов пребыванием в ночное время в стационарном отделении медицинской организации	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	399	1850	4,64
13.	Удовлетворенность пациентов качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом (средний балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	400	1840	4,6
14.	Удовлетворенность действиями персонала медицинской организации по уходу (средний балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	398	1876	4,71
15.	Доля пациентов, которым приходилось благодарить медперсонал при прохождении стационарного лечения.	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	399	1756	4,4

5. Открытость и доступность информации о медицинской организации

16.	Доля пациентов, информированных о наличии сайта в медицинской организации	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 0 до 5 баллов	397	1425	3,59
17.	Доля пациентов, считающих информирование о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения достаточным	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 0 до 5 баллов	397	1852	4,66
18.	уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	www.bus.gov.ru	От 0 до 1			1
19.	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (балл)	Анализ сайтов	От 0 до 5 баллов			5

20.	Наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл)	Анализ сайтов	От 0 до 5 баллов			5
СУММА БАЛЛОВ			96			87,8

В 2016 году анкетированием по независимой оценке качества оказания стационарной медицинской помощи охвачено 800 человек. По результатам обработки анкет установлено, что 91,5% принявших участие в анкетировании удовлетворены качеством полученной стационарной медицинской помощи. Всего баллов-96. Удовлетворены $87,8/96*100=91,5\%$

Председатель комиссии



Е. Ю. Черноморова

Секретарь

В. М. Мищенко