

**Отчет о деятельности
Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания
услуг муниципальными учреждениями Обливского района в сфере
культуры, охраны здоровья и образования
за 2021 год**

В 2021 в сфере здравоохранения было проведено анкетирование населения по вопросу качества оказываемых медицинских услуг. Обследованием охвачено 529 человек, из них 487-получивших амбулаторную медицинскую помощь, 42 человека получивших стационарную медицинскую помощь

**ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
(АМБУЛАТОРНЫЕ УСЛОВИЯ)**

№ п/п	Наименование показателя	Источник информации	Значимость показателя	количество во 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	800	1791	4,47
2.	Средняя длительность ожидания посещения врача с момента записи на прием	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	800	1878	4,7
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	800	1743	4,35
4.	Доступность получения медицинской помощи на дому	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	800	1766	4,42
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	800	1672	4,18
6.	Время ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (средний балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	800	1889	4,72
7.	Время ожидания результатов диагностического исследования (средний балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	800	1938	4,85
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации						
8.	Доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	800	1727	4,32

	внимательность работников медицинских организаций					
9.	Доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность врача	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	800	1710	4,28
4. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации						
10.	Удовлетворенность условиями ожидания приема у врача в очереди	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	800	1768	4,42
11.	Удовлетворенность условиями оказания медицинской помощи на приеме у врача	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	800	1831	4,58
12.	Доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	800	1800	4,5
5. Открытость и доступность информации о медицинской организации						
13.	Доля пациентов, информированных о наличии сайта в медицинской организации	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 0 до 1	800	1547	0,75
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	800	1651	4,13
15.	уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	www.bus.gov.ru	От 0 до 1	1		1
16.	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (балл)	Анализ сайтов	От 0 до 5 баллов	5		5
17.	Наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл)	Анализ сайтов	От 0 до 5 баллов	5		5
СУММА БАЛЛОВ						69,78

Анкетированием по независимой оценке качества оказания амбулаторно-поликлинической помощи за 2022 год охвачено 800 человек. По результатам обработки анкет установлено, что 90,4% принявших участие в анкетировании удовлетворены качеством полученной амбулаторно-поликлинической помощи.

Всего баллов- 77. Удовлетворены 69,78/77*100=90,63%

**ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
(СТАЦИОНАРНЫЕ УСЛОВИЯ)**

№ п/п	Наименование показателя	Источник информации	Значимость показателя	количество анкет	количество баллов	средний балл
-------	-------------------------	---------------------	-----------------------	------------------	-------------------	--------------

			ля			
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 социальных услуг	От 1 до 5 баллов	800	1738	4,3:
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	800	1810	4,53
3.	Удовлетворенность пациентов продолжительностью, условиями ожидания, отношением персонала в приемном покое (средний балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	800	1813	4,53
4.	Удовлетворенность пациентов условиями оказания медицинской помощи (средний балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	800	1773	4,43
2. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуг						
5.	Соблюдение назначенного срока плановой госпитализации (средний балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 0 до 1 баллов	800	1876	4,69
6.	Время ожидания плановой госпитализации, средний балл	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	800	1850	4,63
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	800	1846	4,62
8.	Доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность врача (средний балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	800	1850	4,63
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	800	1321	4,40
10.	Удовлетворенность действиями медицинского персонала по обезболиванию (средний балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	800	1781	4,45

		получателей социальных услуг				
11.	Удовлетворенность пациентов питанием в стационарном отделении медицинской организации	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	800	1681	4,2
12.	Удовлетворенность пациентов пребыванием в ночное время в стационарном отделении медицинской организации	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	800	1770	4,43
13.	Удовлетворенность пациентов качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом (средний балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	800	1791	4,48
14.	Удовлетворенность действиями персонала медицинской организации по уходу (средний балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	800	1802	4,51
15.	Доля пациентов, которым приходилось благодарить медперсонал при прохождении стационарного лечения.	Опрос граждан-получателей социальных услуг	От 1 до 5 баллов	800	1926	4,82
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 1	800	1508	0,74
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	800	1703	4,26
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						83,7

Анкетированием по независимой оценке качества оказания стационарной медицинской помощи за 2021 год охвачено 800 человек. По результатам обработки анкет установлено, что 91,0% принявших участие в анкетировании удовлетворены качеством полученной стационарной медицинской помощи.

Всего баллов-92. Удовлетворены $83,70/92*100=91,0\%$

