**Рейтинг деятельности организаций, оказывающих услуги**

**в сфере здравоохранения, сформированный с участием**

**общественных организаций в рамках независимой**

**системы оценки качества работы организаций в 2014 году**

**Показатели оценки качества работы медицинских организаций (амбулаторные условия)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование показателя** | **Источник информации** | **Значимость показателя, баллы (макс=5)** | ГБУЗ АО «ГП № 8» | ГБУЗАО «ГП № 1» | ГБУЗАО «ГП № 2» | ГБУЗАО «Икрянинская РБ» | ГБУЗАО «ГКБ № 4» | ГБУЗАО «ОКВД» | ГБУЗАО «ОКПБ» | ГБУЗАО «ГП № 5» | ГБУЗАО «ГП № 10» |
| 1. **Открытость и доступность информации о медицинской организации** | | | | | | | | | | | |
| 1) уровень рейтинга на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (от 0 до 1) | [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) | 2 | 2 | 2 | 1,8 | 1,5 | 1,8 | 2,0 | 1,5 | 1,0 | 2,0 |
| 2) полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (балл) | Анализ сайтов | 2 | 2 | 2 | 1,7 | 1,4 | 1,5 | 2,0 | 1,3 | 1,0 | 2,0 |
| 1. наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл) | Анализ сайтов | 3 | 3 | 2,5 | 2,4 | 2,0 | 2,0 | 3,0 | 1,5 | 1,2 | 3,0 |
| 1. доля пациентов, считающих информирование о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения достаточным (от числа опрошенных, %) | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 3 | 40/  70%  2,5 | 42/  78%  2,5 | 50/  70%  2,0 | 50/  51%  1,5 | 50/  75%  2,0 | 40/  90%  3,0 | 40/  54%  1,0 | 40/  80%  2,0 | 50/  98%  3 |
| 1. доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации (%) | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 3 | 2,9 | 2,8 | 2,0 | 2,0 | 2,0 | 3,0 | 1,0 | 2,0 | 3,0 |
| Итого: |  | 2,6 | 2,48 | 2,16 | 2,05 | 1,6 | 1,80 | 2,5 | 1,6 | 1,45 | 2,6 |
| 1. **Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья** | | | | | | | | | | | |
| 1. доля пациентов, которые записались на прием у врача при первом обращении в медицинскую организацию (%) | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 5 | 90%  - 4,0 | 95% - 4,8 | 90% - 4,5 | 92%  - 4,7 | 90% - 4,5 | 98% - 4,9 | 95% - 4,6 | 90% - 4,5 | 96% - 4,8 |
| 1. средняя длительность ожидания посещения врача с момента записи на прием | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 4 | 4,0 | 3,8 | 3,5 | 2,0 | 3,0 | 3,0 | 2,5 | 3,0 | 4,0 |
| 1. 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 | 5 | 5,0 | 4,8 | 4,5 | 4,0 | 4,0 | 5,0 | 3,0 | 4,0 | 5,0 |
| Итого: |  | 4,7 | 4,3 | 3,7 | 4,1 | 3,6 | 3,8 | 4,3 | 3,7 | 3,8 | 4,6 |
| 1. **Время ожидания в очереди при получении медицинской услуг** | | | | | | | | | | | |
| 1) время ожидания посещения врача в очереди (мин.) | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 2 | 20 - 2 | 25 – 1,8 | 30 – 1,5 | 40 – 1,0 | 30 – 1,5 | 30 – 1,5 | 40 – 1,0 | 30 – 1,5 | 20 - 2 |
| 2) время ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 3 | 3 | 3 | 3 | 2,8 | 3,0 | 2,8 | 3,0 | 2,8 | 3,0 |
| 3) время ожидания результатов диагностического исследования | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Итого: |  | 2,7 | 2,7 | 2,6 | 2,5 | 2,2 | 2,5 | 2,6 | 2,3 | 2,6 | 2,7 |
| 1. **Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации** | | | | | | | | | | | |
| 1)доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников медицинских организаций (%) | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 4 | 80%/3,2 | 72%/3,0 | 70%/2,8 | 75%/3,2 | 81%/3,5 | 90%/3,6 | 80%/3,2 | 80%/3,5 | 90%/3,6 |
| 2)доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников (%) | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 4 | 70%/2,8 | 60%/2,4 | 70%/2,8 | 75%  /3,0 | 72%/2,9 | 90%/3,6 | 80%/3,2 | 78%/3,1 | 90%/3,6 |
| Итого: |  | 4,0 | 3,0 | 2,7 | 2,5 | 3,1 | 3,2 | 3,6 | 3,2 | 3,3 | 3,6 |
| 1. **Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации** | | | | | | | | | | | |
| 1) удовлетворенность условиями ожидания приема у врача в очереди | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 5 | 5 | 4 | 3,5 | 4,0 | 3,8 | 4,0 | 3,6 | 3,8 | 5 |
| 2) доступность получения медицинской помощи на дому | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 4 | 5 | 5 | 5 | 4,8 | 5,0 | 4,0 | 3,0 | 5 | 5 |
| 3) удовлетворенность посещением медицинской организации | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 5 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 3,8 | 4,0 | 4,0 | 3,6 | 4,0 | 5 |
| 4) доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%) | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 3 | 1,5 | 1,5 | 0,8 | - | - | - | - | 1,5 | 2 |
| Итого: |  | 4,2 | 3,9 | 3,9 | 3,1 | 3,5 | 3,5 | 4,0 | 3,0 | 3,6 | 4,2 |
| Итог общий: |  |  | 3,3 | 3,1 | 2,8 | 2,9 | 2,9 | 3,4 | 2,7 | 2,9 | 3,4 |

**Показатели оценки качества работы медицинских организаций (стационарные условия)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование показателя** | **Источник информации** | **Значимость показателя, баллы (макс=5)** | ГБУЗ АО «ГП № 8» | ГБУЗАО «ГП № 1» | ГБУЗАО «ГП № 2» | ГБУЗАО «Икрянинская РБ» | ГБУЗАО «ГКБ № 4» | ГБУЗАО «ОКВД» | ГБУЗАО «ОКПБ» | ГБУЗАО «ГП № 5» | ГБУЗАО «ГП № 10» |
| 1. **Открытость и доступность информации о медицинской организации** | | | | | | | | | | | |
| 1)уровень рейтинга на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (от 0 до 1) | [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) | 2 | - | - | - | 1,5 | 1,8 | 2,0 | 1,5 | - | - |
| 2)полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (балл) | Анализ сайтов | 2 | - | - | - | 1,4 | 1,5 | 2,0 | 1,3 |  |  |
| 3) наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл) | Анализ сайтов | 3 | - | - | - | 2,0 | 2,0 | 3,0 | 1,5 | - | - |
| 1. доля пациентов, считающих информирование о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения достаточным (от числа опрошенных, %) | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 3 | - | - | - | 1,5 | 2,0 | 3,0 | 1,5 | - | - |
| 5) доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации (%) | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 3 | - | - | - | 2,0 | 2,0 | 3,0 | 1,0 |  |  |
| Итого: |  | 2,6 | - | - | - | 1,7 | 1,9 | 2,6 | 1,6 |  |  |
| 1. **Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг,**   **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 | 4 |  |  | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |  |  |  |
| 1. доля пациентов, у которых не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет (%) | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 4 |  |  | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |  |  |  |
| Итого: |  | 4 |  |  | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |  |  |  |
| 1. **Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги** | | | | | | | | | | | |
| 1) время ожидания в приемном отделении (в минутах) | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 4 | - | - | - | 30 –  4,0 | 40 –  3,5 | 35 –  3,7 | 90 –  4,0 | - | - |
| 2) срок ожидания плановой госпитализации по направлению врачей поликлиник (в днях) | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 4 | - | - | - | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | - | - |
| 3) соблюдение назначенного срока плановой госпитализации (в срок, с нарушением срока) | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 3 | - | - | - | 3,0 | 3,0 | 3,0 | 3,0 | - | - |
| Итого: |  | 3,7 | - | - | - | 3,6 | 3,5 | 3,7 | 3,6 | - | - |
| 1. **Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации** | | | | | | | | | | | |
| 1. доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников медицинских организаций (%) | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 4 |  |  | 3,8 | 3,5 | 3,0 | 2,0 |  |  |  |
| 2) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников (%) | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 4 |  |  | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |  |  |  |
| Итого: |  | 4 |  |  | 3,9 | 3,7 | 3,5 | 3,0 |  |  |  |
| 1. **Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации** | | | | | | | | | | | |
| 1) доля пациентов, удовлетворенных условиями оказания медицинской помощи (%) | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 4 | - | - | - | 2,8 | 3,0 | 3,2 | 3,0 | - | - |
| 2) доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%) | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 3 | - | - | - | 3,0 | 3,0 | 3,0 | 3,0 | - | - |
| 3) доля пациентов, удовлетворенных продолжительностью, условиями ожидания, отношением персонала больницы в приемном покое (%) | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 4 | - | - | - | 2,8 | 2,7 | 2,9 | 2,5 | - | - |
| 4) удовлетворенность действиями врачей и медсестер по обезболиванию | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 3 | - | - | - | 3,0 | 3,2 | 3,5 | 2,6 | - | - |
| 5) удовлетворенность отношением врачей и медсестер во время пребывания в медицинской организации | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 3 | - | - | - | 3,0 | 3,0 | 3,0 | 3,0 | - | - |
| 6) доля пациентов, удовлетворенных питанием в медицинской организации (%) | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 4 | - | - | - | 3,0 | 3,0 | 3,0 | 2,8 | - | - |
| 7) удовлетворенность пребыванием в медицинской организации в ночное время | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 3 | - | - | - | 3,0 | 3,0 | 3,0 | 2,5 | - | - |
| 8) доля пациентов, удовлетворенных качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом (%) | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 3 |  |  |  | 2,8 | 3,0 | 3,0 | 2,5 |  |  |
| 9) удовлетворенность действиями персонала медицинской организации по уходу | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 3 |  |  |  | 2,5 | 2,5 | 3,0 | 2,0 |  |  |
| Итого: |  | 4,5 | - | - | - | 2,94 | 2,98 | 3,0 | 2,8 | - | - |
| Итог общий: |  | 3,7 |  |  |  | 3,06 | 3,1 | 3,4 | 3,0 |  |  |

Исходя из вышеизложенного оценка качества составила:

|  |  |
| --- | --- |
| ГБУЗ АО «ОКВД» | 3,4 |
| ГБУЗ АО «ГП № 10» | 3,38 |
| ГБУЗ АО «ГП № 8» | 3,24 |
| ГБУЗ АО «ГКБ № 4» | 3,1 |
| ГБУЗ АО «Икрянинская РБ» | 3,06 |
| ГБУЗ АО «ОКПБ» | 3,0 |
| ГБУЗ АО «ГП № 5» | 2,96 |
| ГБУЗ АО «ГП № 1» | 2,9 |
| ГБУЗ АО «ГП № 2» | 2,69 |