

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Кабардино-Балкарский государственный университет им. Х.М.Бербекова»
ЦЕНТР СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ



«УТВЕРЖДАЮ»

Ректор КБГУ
профессор Ю.К. Альтудов
«___» _____ 2016 г.

АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА (ОТЧЕТ)

по материалам конкретного социологического исследования

по теме:

**«НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ»**

Проект МЗ – 10.2016

Нальчик – 2016

Список исполнителей

Ф.И.О	Должность	Статус в исследовательском проекте
1. Кумыков Ауес Мухамедович	<i>Проректор по воспитательной работе и социальным вопросам, зав.кафедрой Теории и технологии социальной работы КБГУ, д.ф.н., профессор</i>	Куратор исследовательского проекта
2. Шогенов Замир Ауесович	<i>Руководитель Центра социологических исследований (ЦеСИ) КБГУ, к.соц.н, доцент</i>	Научный руководитель исследовательского проекта
3. Шогенова Фатима Замировна	<i>К.соц.н., доцент кафедры Теории и технологии социальной работы КБГУ</i>	Ответственный исполнитель аналитической работы по проекту
4. Каннуникова Алла Владимировна	<i>К.соц.н., ассистент кафедры конституционного и административного права КБГУ</i>	Ответственный исполнитель полевых работ по проекту
5. Гаунова Динара Хасанбиева	<i>Научный сотрудник Северо-Кавказской высшей школы конфликтологии КБГУ</i>	Ответственный исполнитель полевых работ по проекту

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	МЕТОДОЛОГИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОГО ПРОЕКТА.....	4
1.1.	Общетеоретические положения исследовательского проекта.....	4
1.2.	Глоссарий.....	7
2.	МЕТОДИЧЕСКАЯ И ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАКТИЧЕСКАЯ (ПРОЦЕДУРНАЯ) ЧАСТЬ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОГО ПРОЕКТА.....	9
3.	АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА ПО МАТЕРИАЛАМ КСИ.....	10
3.1.	Медицинские учреждения амбулаторного типа.....	10
3.2.	Медицинские учреждения стационарного типа.....	30
3.3.	Общие выводы и рейтинг учреждений здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики.....	50
4.	СТАТГРУППИРОВАННЫЕ ЭМПИРИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕ ВОШЕДШИЕ В РЕЙТИНГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ.....	56
	ПРИЛОЖЕНИЯ.....	59
	<i>Приложение 1</i> Анкета для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях.....	59
	<i>Приложение 2</i> Анкета для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях.....	64
	<i>Приложение 3</i> Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями.....	69

1. МЕТОДОЛОГИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОГО ПРОЕКТА

1.1. Общетеоретические положения исследовательского проекта

Изучение вопросов качества медицинских услуг свидетельствует, что это - комплексный показатель, складывающийся, из целого ряда отдельных факторов. Согласно рекомендациям Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ) при разработке программ обеспечения качества медицинской помощи следует принимать во внимание следующие факторы: квалификацию врача и соблюдение им технологии диагностики и лечения; риск для пациента от медицинского вмешательства; наличие ресурсов и оптимальность их использования; удовлетворенность пациента.

Другими словами, качество медицинских услуг зависит в первую очередь от мастерства и профессионализма врача-исполнителя, медицинского персонала, от их добросовестности и умения, от наличия соответствующих современных медико-технических средств, от адекватных научно обоснованных приемов консультирования и лечения, от соблюдения врачами и медицинским персоналом этических норм.

В свою очередь, каждый из указанных факторов характеризуется целым комплексом единичных показателей. Наивысший уровень качества услуги в целом возможен, только если он удовлетворяет всем предъявляемым требованиям рассматриваемых факторов.

Анализ различных факторов, влияющих на качество оказания медицинской услуги, позволяет объединить их в две группы.

Первая группа объединяет показатели, характеризующие медицинское учреждение, его кадровые, материальные и иные ресурсы. Однако, несмотря на всю их важность, данные показатели должны использоваться при комплексной оценке качества медицинских услуг, и при оценке качества конкретной медицинской услуги они должны носить больше информационный характер, чем оценочный. В противном случае возможна подмена понятий: вместо качества оказываемой услуги оцениваться будет соответствие установленным нормативам медицинского учреждения, которое эту услугу должно оказывать.

В силу этого показатели, относящиеся ко второй группе факторов, являются наиболее важными для решения вопроса о разработке требований о качестве и их

установления в договоре оказания медицинских услуг. К этим показателям следует отнести характеристики самой медицинской услуги и непосредственно результат ее оказания.

Следует заметить, что оценка качества оказания медицинской услуги на основе второй группы факторов будет содержать в себе как субъективную составляющую (восприятие процесса оказания и результата услуги самим пациентом), так и объективную (квалификацию врача и соблюдение им технологии диагностики и лечения, результат оказанной медицинской услуги в отношении состояния здоровья пациента и т.д.).

Анализ различных подходов к критериям качества медицинской услуги позволяет выделить *пять основных ее составляющих элементов*:

1) информационные показатели медицинской услуги — получение в доступной для пациента форме имеющейся информации о состоянии его здоровья, сведений о результатах обследования, наличия заболевания, его диагноз и прогноз, методы лечения и связанные с ними риски, возможные варианты медицинского вмешательства, их последствия и результаты проведенного лечения (данный критерий предусматривает выполнение врачом, медицинским учреждением требований ст. 31 «Право граждан на информацию о состоянии здоровья» Основ законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан);

2) квалификационные требования к врачам - выполнение требований к профессиональной компетенции, объеме знаний, практических умений и навыков врачей;

3) профессиональные качества врача — проявление компетенции в проведении методик лечения, согласованность действий и преемственность;

4) профессиональность оказания медицинской услуги - обоснованность, адекватность определения объема лечения, соблюдение технологии диагностики и лечения, получение положительного (ожидаемого) результата оказанной медицинской помощи в отношении состояния здоровья пациента;

5) качественные показатели самого процесса оказания услуги — удовлетворенность больного врачебным и медсестринским обслуживанием.

В контексте обозначенных выше методологических принципов настоящее исследование призвано дать в определенной степени комплексно-системный анализ проблемы оценки качества оказания услуг государственными учреждениями здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики.

Цель исследования	- сбор общественного мнения с целью независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями КБР
Задача исследования:	<ul style="list-style-type: none"> - оценить степень открытости и доступности информации о медицинской организации; - определить уровень комфортности условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения; - выяснить время ожидания предоставления медицинских услуг; - определить уровень доброжелательности, вежливости, компетентности работников медицинской организации; - выявить степень удовлетворенности оказанными услугами
Объект исследования	- государственные и частные учреждения здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики
Предмет исследования	- качество оказания услуг государственными и частными учреждениями здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики
Гипотеза исследования	- оценка возможностей и действий субъекта с желаниями и потребностями объекта воздействия в сфере здравоохранения позволит комплексно и полноценно оценить качество оказываемых медицинских услуг

1.2. Глоссарий

Амбулатория - подразделение или форма лечебно-профилактического учреждения для оказания медицинской помощи проходящим больным и для лечения больных на дому.

Выборочная совокупность (выборка) - часть объектов генеральной совокупности, отобранных для изучения, с тем чтобы сделать заключение о всей генеральной совокупности.

Генеральная совокупность - вся изучаемая выборочным методом статистическая совокупность объектов и/или явлений общественной жизни, имеющих общие качественные признаки или количественные переменные.

Гипотеза - научное предположение, выдвигаемое для объяснения некоторого явления и требующее верификации (проверки).

Компетентность - уровень квалификации и соответствие знаний, умений, навыков работника, требованиям занимаемой им должности.

Контент-анализ - метод анализа документов для количественного изучения социального явления.

Корреляция (взаимосвязь) - зависимость изучаемых переменных в социальном явлении.

Медицинская услуга - мероприятие или комплекс мероприятий, проводимых при заболеваниях или при непосредственной угрозе их развития, направленных на предупреждение заболевания и восстановление здоровья.

Операционализация - перевод исходных понятий изучаемого объекта на социологический язык, то есть показатели - в переменные, а переменные - в индикаторы.

Прием (осмотр, консультация) - это производимые по определенному плану действия врача при возникновении у пациента потребности медицинской помощи, представляющие собой сложную или комплексную медицинскую услугу, дающие, возможность составить представление о состоянии организма пациента, результатом которых является профилактика, диагностика или лечение определенного заболевания синдрома.

Репрезентативность - соответствие выборочной совокупности основным критериям и пропорциям генеральной совокупности.

Социологический опрос - сбор информации об изучаемом объекте с помощью интервью или анкетирования.

Социологическое исследование – исследование социальных объектов, отношений, процессов, направленное на получение новой информации и выявление закономерностей общественной жизни на основе теорий, методов и процедур, принятых в социологии.

Стационар - подразделение или форма лечебно-профилактического учреждения для оказания помощи больным в условиях их круглосуточного пребывания под постоянным наблюдением медицинских работников.

Экспертный опрос – опрос специалистов-ученых и специалистов-практиков, т.е. наиболее компетентных экспертов для получения дополнительных знаний об изучаемом социальном объекте или явлении.

2. МЕТОДИЧЕСКАЯ И ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАКТИЧЕСКАЯ (ПРОЦЕДУРНАЯ) ЧАСТЬ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОГО ПРОЕКТА

Вид исследования	- описательное исследование
Метод сбора информации	- анкетирование / интервьюирование выборочной совокупности
Выборка	- 1900 респондентов (пропорциональная выборка по 50 анкет в каждом медицинском учреждении республики, задействованном в рамках настоящего исследовательского проекта)
Метод обработки и анализа информации	- электронная обработка по соответствующей программе заранее закодированных анкет
Дата, время и место опроса	- октябрь - ноябрь 2016 года во всех районах и районных центрах республики, в том числе в г.о. Нальчик
Форма отчетности	- обобщенный текстовой материал, табуляграммы, аналитические таблицы, сравнительные диаграммы и графики

АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА ПО МАТЕРИАЛАМ КСИ¹

3.1. МЕДИЦИНСКИЕ УЧРЕЖДЕНИЯ АМБУЛАТОРНОГО ТИПА

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

1.2 Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации

1.3 Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг

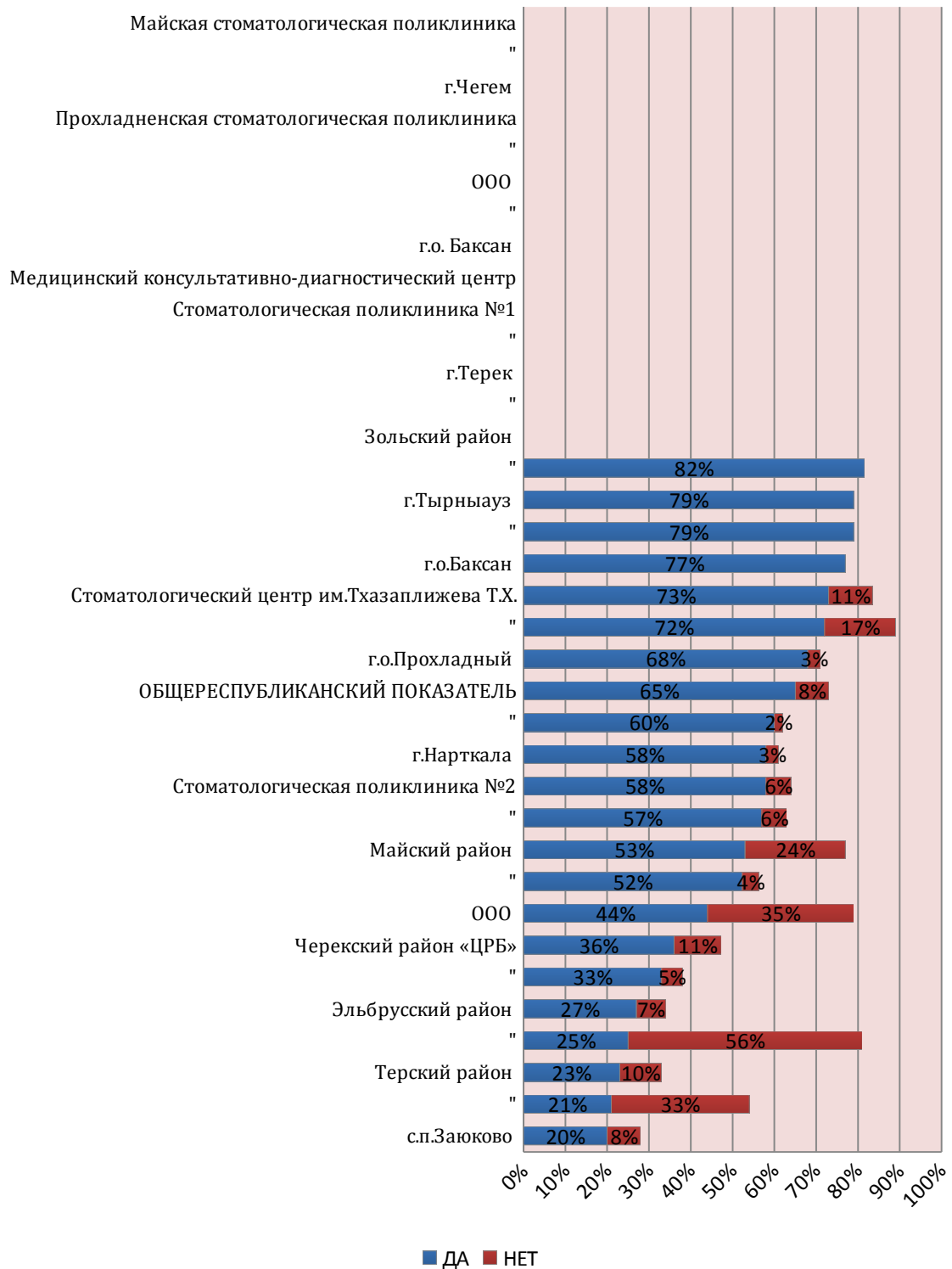
В рамках показателей, характеризующих открытость и доступность информации о медицинской организации, по существу речь идет о наличии собственного сайта и способов обратной связи с потребителями услуг.

Согласно методике расчета рейтинговых показателей наличие вышеобозначенных форм связи присваивает по одному баллу медицинскому учреждению. Исходя из этого, все амбулаторные медицинские учреждения республики получили по этому критерию соответствующие баллы.

¹ Данный аналитический отчет выстроен в соответствии с предложенной Министерством Здравоохранения РФ методикой составления рейтинга медицинских организаций на основе независимой оценки показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями / См.: Приложение к приказу от 28 ноября 2014 № 787н

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

Диаграмма 1.4.А.



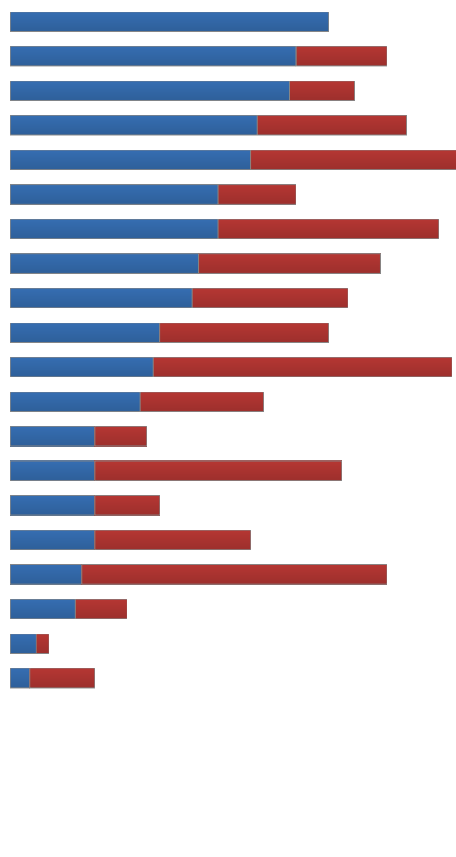
1. Результаты опроса показывают, что в целом по республике чуть более половины опрошенных удовлетворены качеством и полнотой информации,

доступной в помещениях медицинской организации (52,3%). Более того данный общереспубликанский показатель превышают 13 из 21 медицинских амбулаторий.

2. В свою очередь неудовлетворенны качеством и полнотой информации, доступной в помещениях медицинской организации, посетители следующих медицинских амбулаторий: «Центральная районная больница» Майского муниципального района (56%), «Центральная районная больница» г.о. Прохладный (35%) и «Центральная районная больница» Эльбрусского муниципального района (33%).
3. Здесь следует заметить, что согласно *диаграмме 1.4.*, на данный вопрос в общереспубликанском массиве ответили немногим больше половины опрошенных. Это свидетельствует не столько о недовольстве пациентов качеством и полнотой информации, размещенной в помещениях медицинской организации, а скорее об отсутствии у них интереса по данному вопросу. Этим и объясняется большой процент респондентов, которые проигнорировали ответ на данный вопрос.

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

Диаграмма 1.5.А.



1. В контексте анализа данных о доле потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном

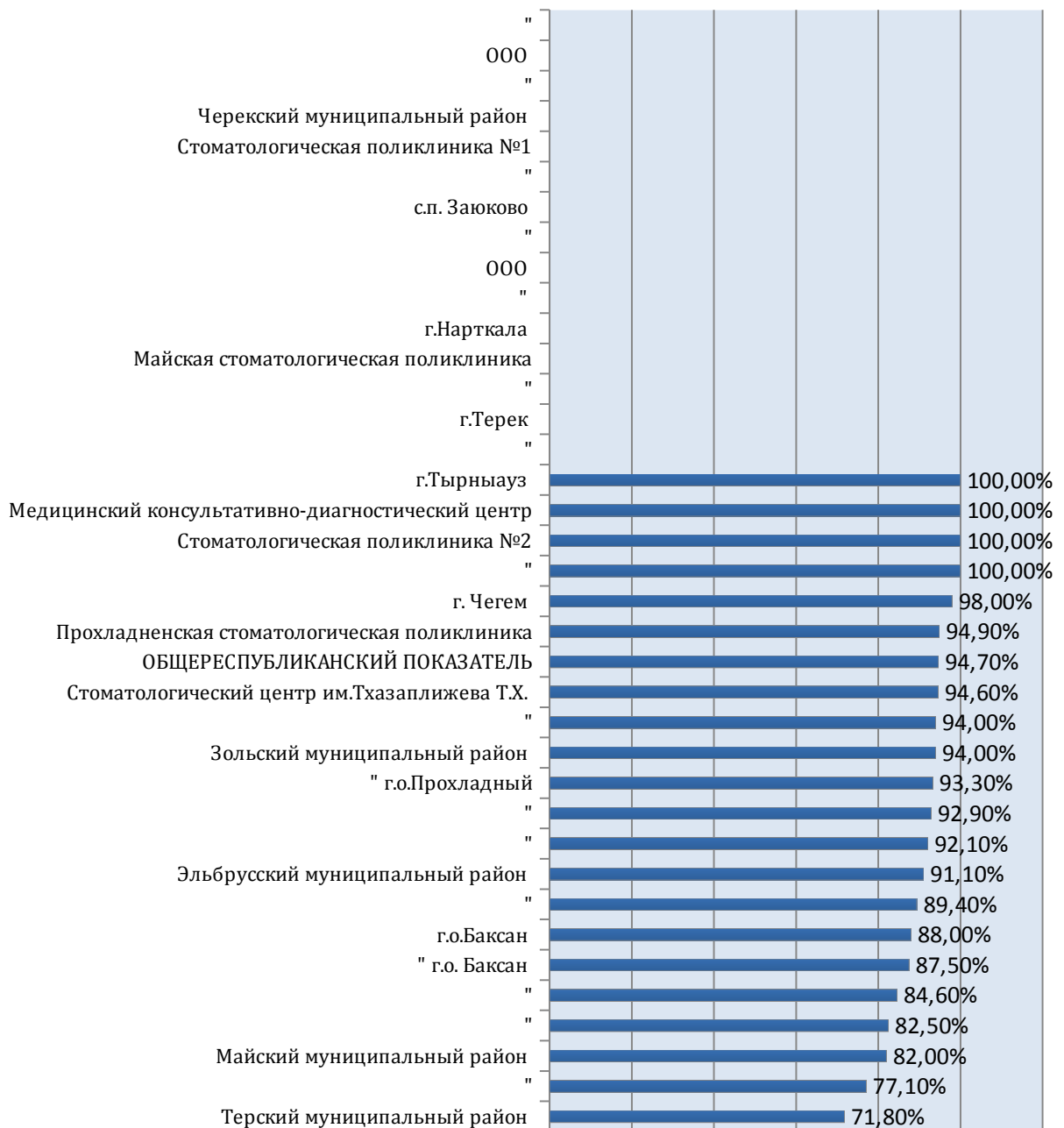
сайте медицинской организации, следует в первую очередь заметить, что 87 % респондентов заявили, что никогда не посещали официальный сайт медицинской организации.

2. Другими словами данные *диаграммы 1.5.* подтверждают тот факт, что опрошенных респондентов мало интересует информация о том или ином медицинском учреждении, размещенная в сети Интернет. В целом по республике только 22% посетителей амбулаторий ознакомились с информацией о работе медицинской организации, доступной на официальном сайте. Подобная тенденция будет наблюдаться и ниже - в вопросе выбора способа записи на прием к врачу.
3. Только в 10 из 21 опрошенных амбулаторных учреждений показатели превышают заявленный общереспубликанский уровень. Пациенты данных учреждений заявили что, так или иначе, пользуются информацией, предоставленной на сайте медучреждения.
4. Заслуживает внимания тот факт, что в *медицинских амбулаториях Майского и Эльбрусского муниципальных районов* количество пациентов, недовольных качеством и полнотой информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации, резко превышает аналогичные показатели среди других амбулаторий.
5. Кроме того как видно из *диаграммы 1.5.* из общего массива представленных учреждений выпадают две медицинские амбулатории - *с.п. Заюково «Районная больница» и «Центральная районная больница» в Черекском муниципальном районе* - которые получили нулевые показатели по этому вопросу.
6. По существу в данной диаграмме, как и в предыдущей, в большей степени отражена не столько оценка респондентами качества и полноты информации, размещенной на сайте медицинской организации, сколько в целом отсутствие интереса к подобного рода интернет – информации.

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

2.1. Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу при первом обращении в медицинскую организацию

Диаграмма 2.1.А.

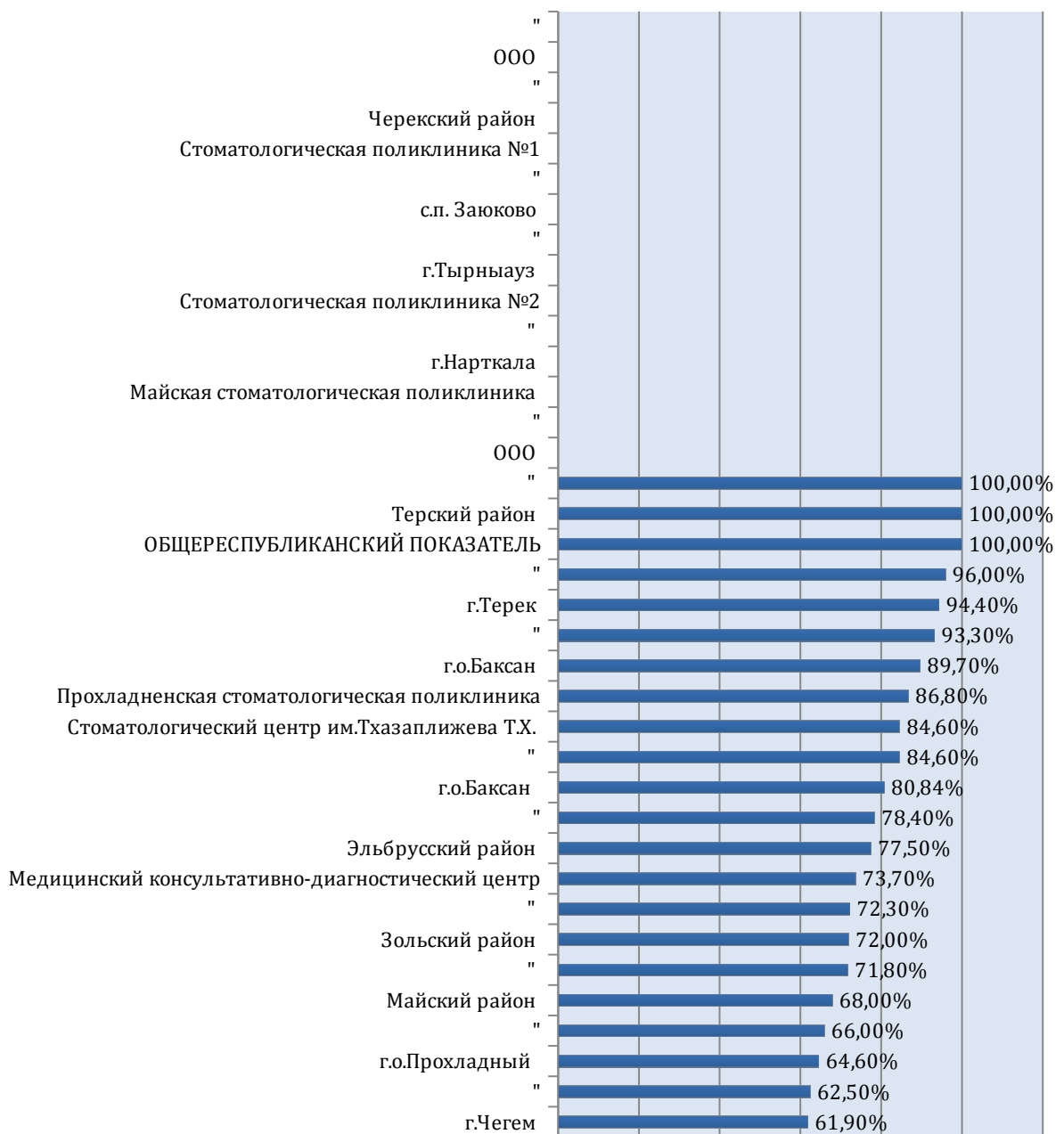


1. В диаграмме 2.1. наглядно видно насколько высок в целом по республике уровень записи на прием к врачу при первом обращении в медицинскую амбулаторию (91,1%).

2. Более того заслуживает особого внимания тот факт, что из 21 медицинской амбулатории, которые охвачены настоящим исследованием, 13 имеют показатели выше общереспубликанского.
3. Таким образом, сколько-нибудь значимых проблем записи на прием к врачу с первого раза по материалам настоящего опроса в амбулаториях республики не наблюдается.

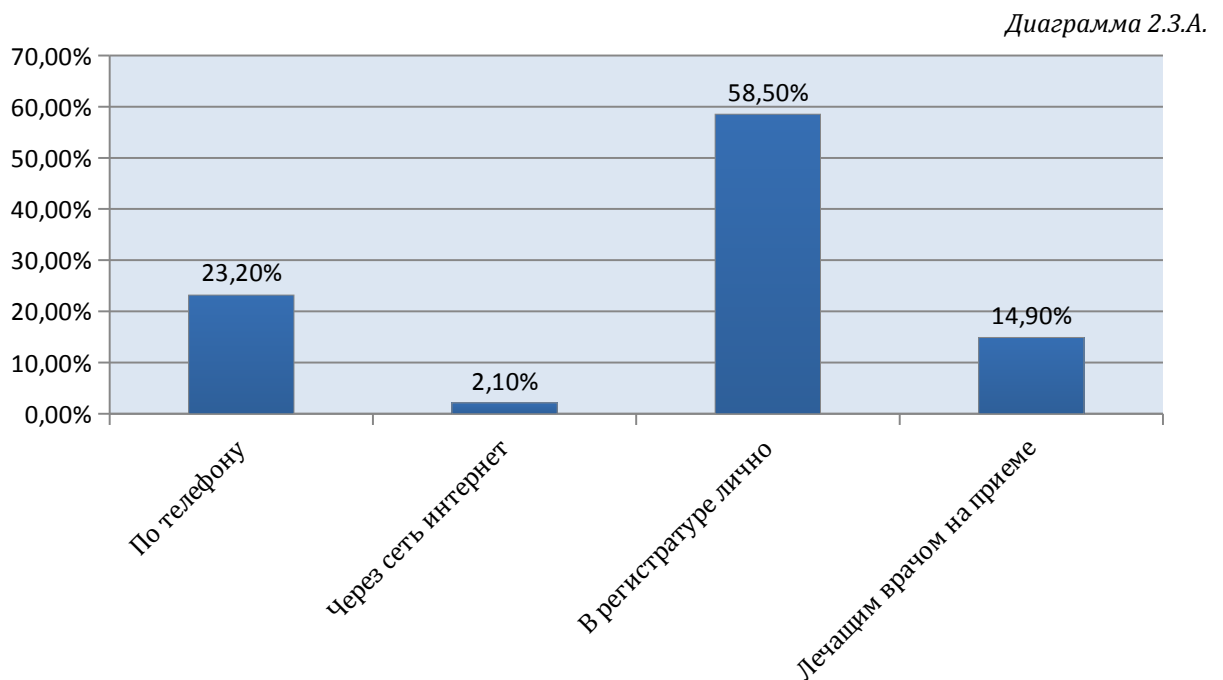
2.2. Средний срок ожидания приема у врача с момента записи на прием

Диаграмма 2.2.А.



1. В анкете исследовательского проекта по данному вопросу разработчики обозначили 6 позиций ответов. По материалам настоящего опроса первые пять позиций сработали на уровне 1-2%, то есть в пределах статистической погрешности. В свою очередь такая альтернативная позиция как ответ «меньше 5 дней» сработала полностью. Исходя из этого, мы посчитали нужным выстроить *диаграмму 2.2.* на основе полученных результатов ответов.
2. Как видно из диаграммы, средний срок ожидания приема у врача с момента записи на прием у 80,84% опрошенных респондентов в целом по республике составляет меньше 5 дней. Более того 10 из 21 медицинской амбулатории превышают подобный общереспубликанский показатель. Следует, однако, подчеркнуть, что в списке лидирующих по данному показателю амбулаторий преобладают стоматологические поликлиники.

2.3. Доступность записи на прием к врачу

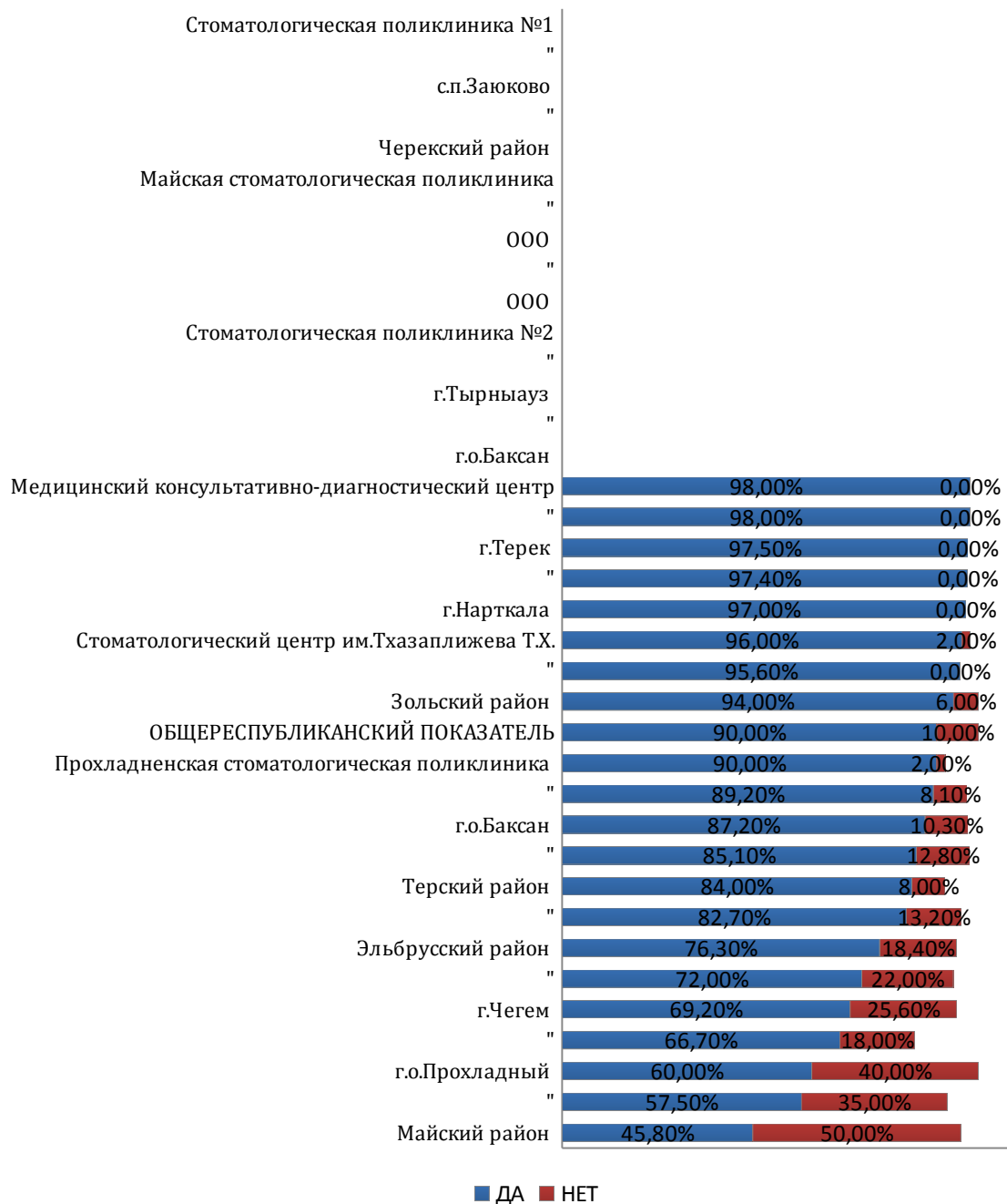


1. В представленной диаграмме речь идет о формах записи на прием к врачу. Как видно по результатам ответов респондентов – преобладают общепринятые формы записи на прием к врачу, а именно в регистратуре лично (58,5%), по телефону (23,2%), лечащим врачом на приеме (14,9%).

2. Аналогичные пропорции приоритетности способов записи на прием к врачу сохраняются в разрезе конкретных медицинских амбулаторий.
3. Особых жалоб в связи со способом записи на прием нет. Скорее всего, просто есть привычные нормы и формы поведения. Исходя из этого, сеть интернет в этом потоке по степени приоритетности пока занимает скромное место – 2,1%.

2.4. Доля потребительских услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации

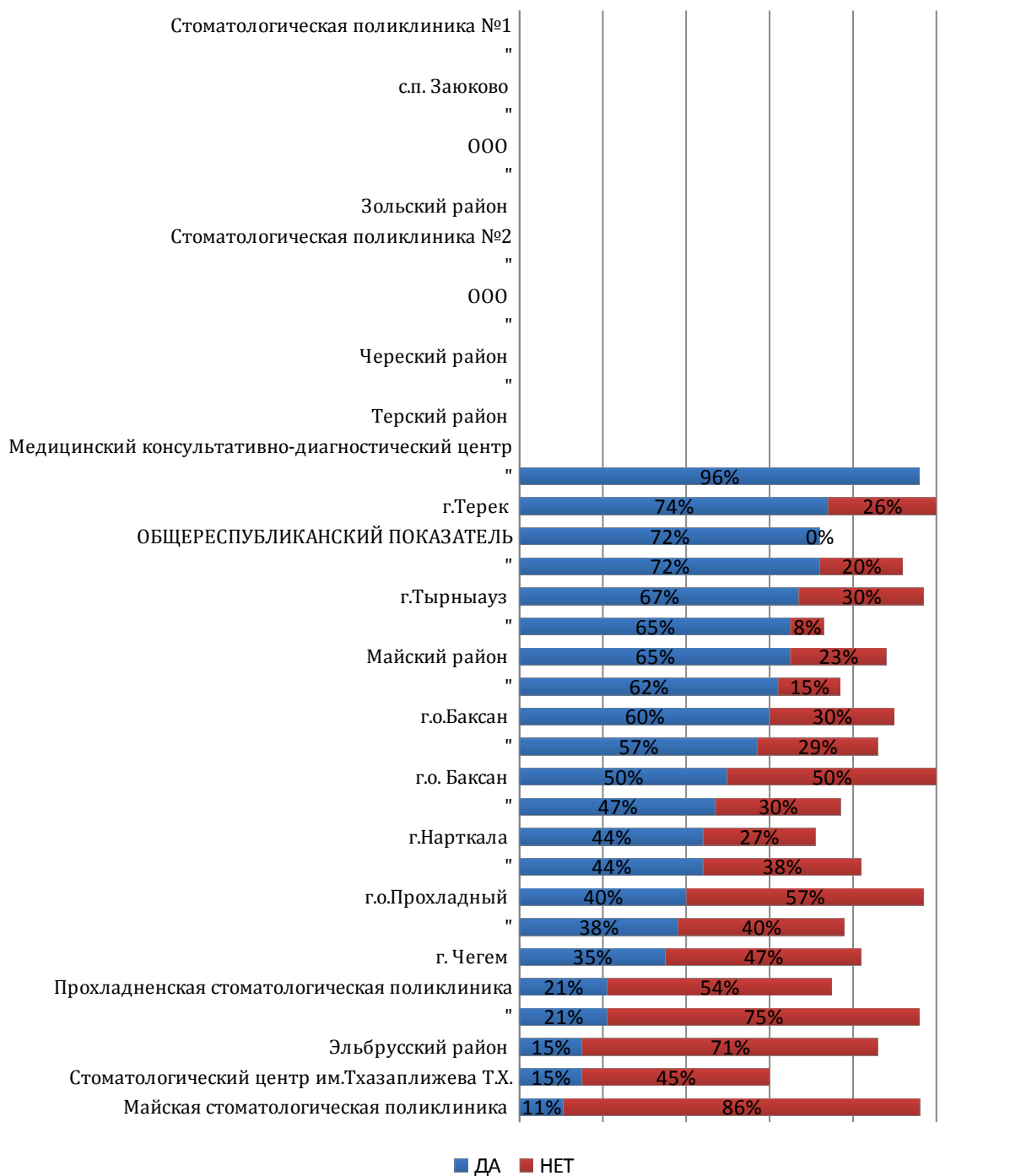
Диаграмма 2.4.А.



1. Как видно из *диаграммы 2.4.* доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации довольно высока и составляет 82,7% по республике. Более того 14 медицинских учреждений амбулаторного типа превышают этот показатель.
2. В то же время пристального внимания заслуживают в рамках данного вопроса показатели следующих медицинских амбулаторий: *«Центральная районная больница» Майского муниципального района*, где доля потребителей услуг, неудовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации составляет 50%.
3. Высокие показатели недовольства также наблюдаются в амбулаториях *Центральных районных больниц г.о. Прохладный и г. Чегем* - 35% и 40% соответственно.

2.5. Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации

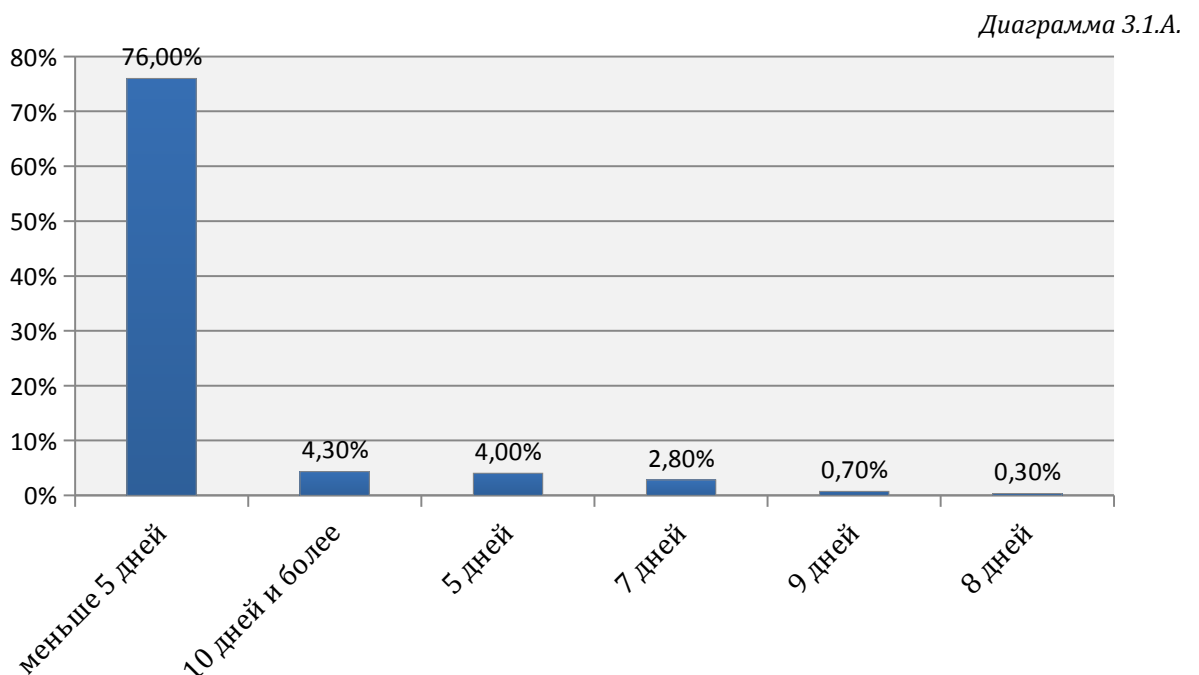
Диаграмма 2.5.А.



1. Мнение опрошенных респондентов по данному вопросу разделилось почти поровну. Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации в целом по республике составила – 49,8%. В то же время свою неудовлетворенность высказали 50,2% респондентов с ограниченными возможностями здоровья.
2. Судя по мнению опрошенных, в медицинских учреждениях амбулаторного типа сделано не мало в плане обеспечения доступной среды для лиц с ограниченными возможностями. Вместе с тем респонденты подчеркивают отсутствие в амбулаториях специально оборудованного туалета (21%) , информации для слабовидящих людей шрифтом Брайля (19%), отсутствие голосовых сигналов (19%), специальных лифтов (18%), информационных бегущих строк и информационных стендов (17%).

3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги

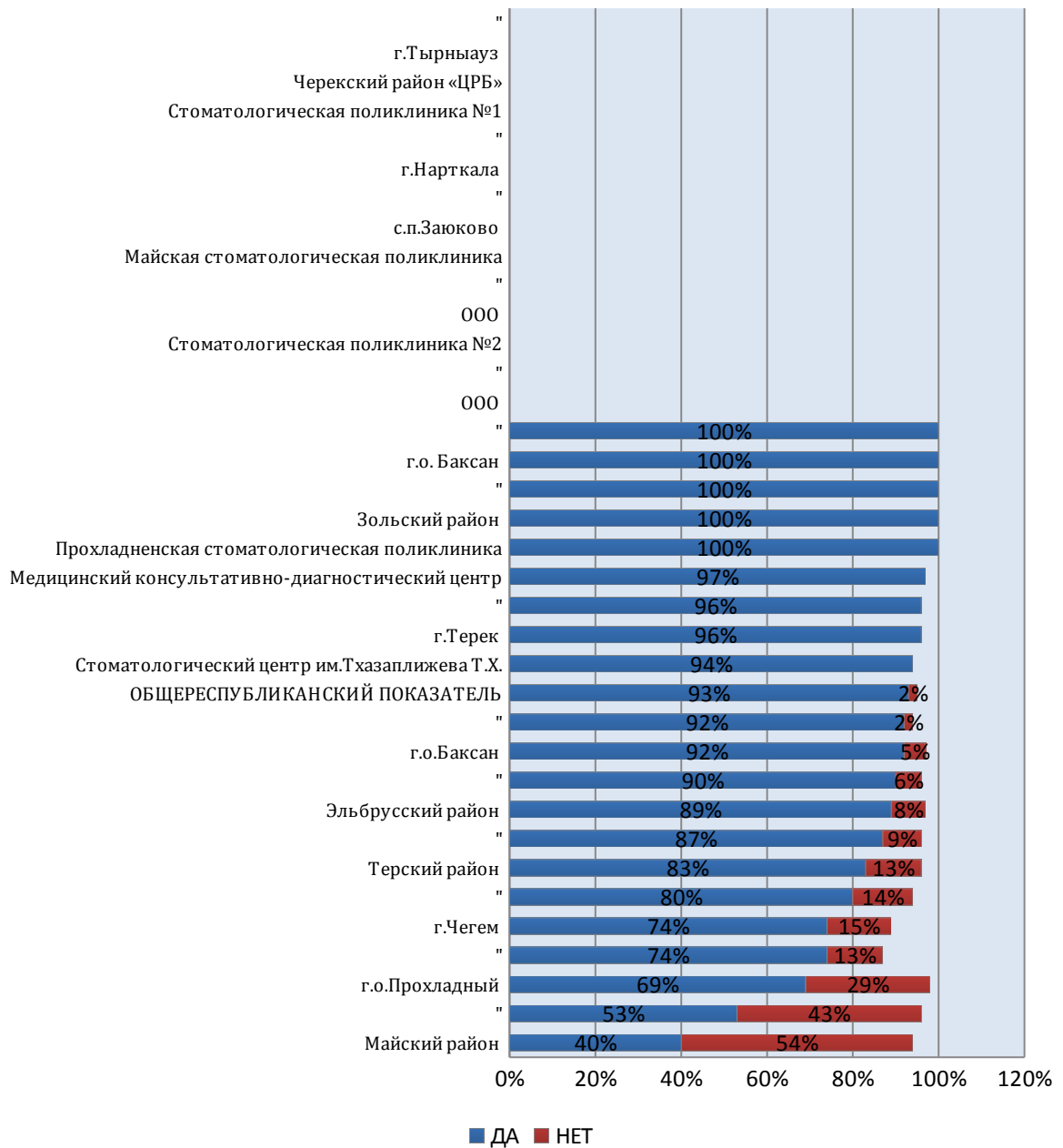
3.1. Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование



1. Подавляющее большинство пациентов (76%) отметили, что средний срок ожидания ими диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование составлял меньше 5 дней.
2. Согласно территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, установленный срок ожидания диагностического исследования составляет 14 дней. Другими словами результаты настоящего опроса показали, что срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления в целом по республике составляет меньше половины установленного срока – 5 дней. Это весьма положительный показатель

3.2. Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи

Диаграмма 3.2.А.

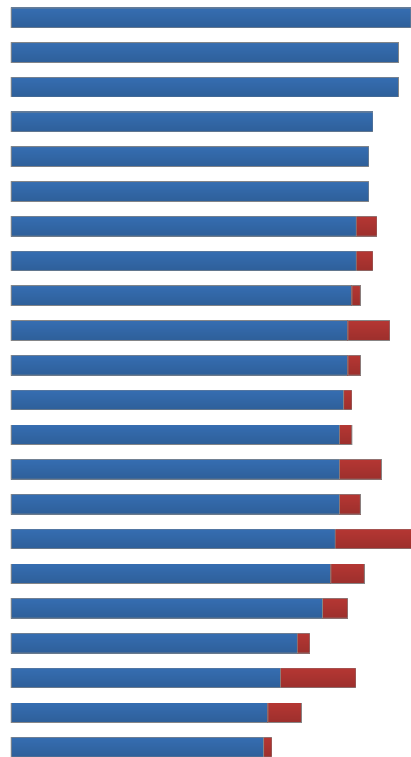


1. Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи, в опрошенных амбулаториях весьма существенна и составляет в среднем по республике 86%. Более того 15 амбулаторий превысили общереспубликанский показатель.
2. Здесь, однако, необходимо заметить, что в этом вопросе также лидируют стоматологические учреждения здравоохранения, специфика приема в которых оказала несомненное влияние на полученные результаты.

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

4.1. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации

Диаграмма 4.1.А.



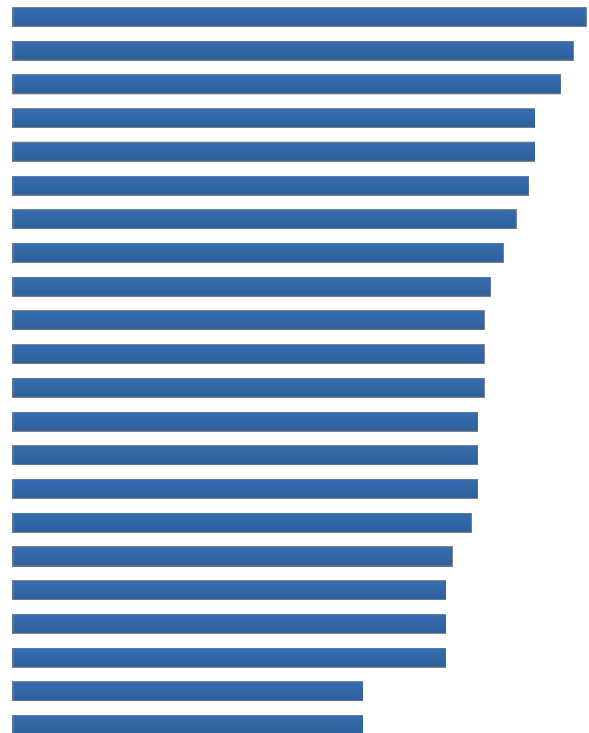
1. В рамках всех задействованных в исследовании медицинских амбулаторий доля респондентов, положительно оценивших доброжелательность и вежливость работников медицинской организации составляет 85-95%.

вежливость работников медицинской организации, составила в целом по республике 79%. Нельзя не сказать что это положительная характеристика медицинской организации.

2. В определенной степени свое недовольство по этому аспекту высказали только пациенты Центральной районной больницы Майского муниципального района (19%) и Прохладненской стоматологической поликлиники (18%).

4.2. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации

Диаграмма 4.2.А.

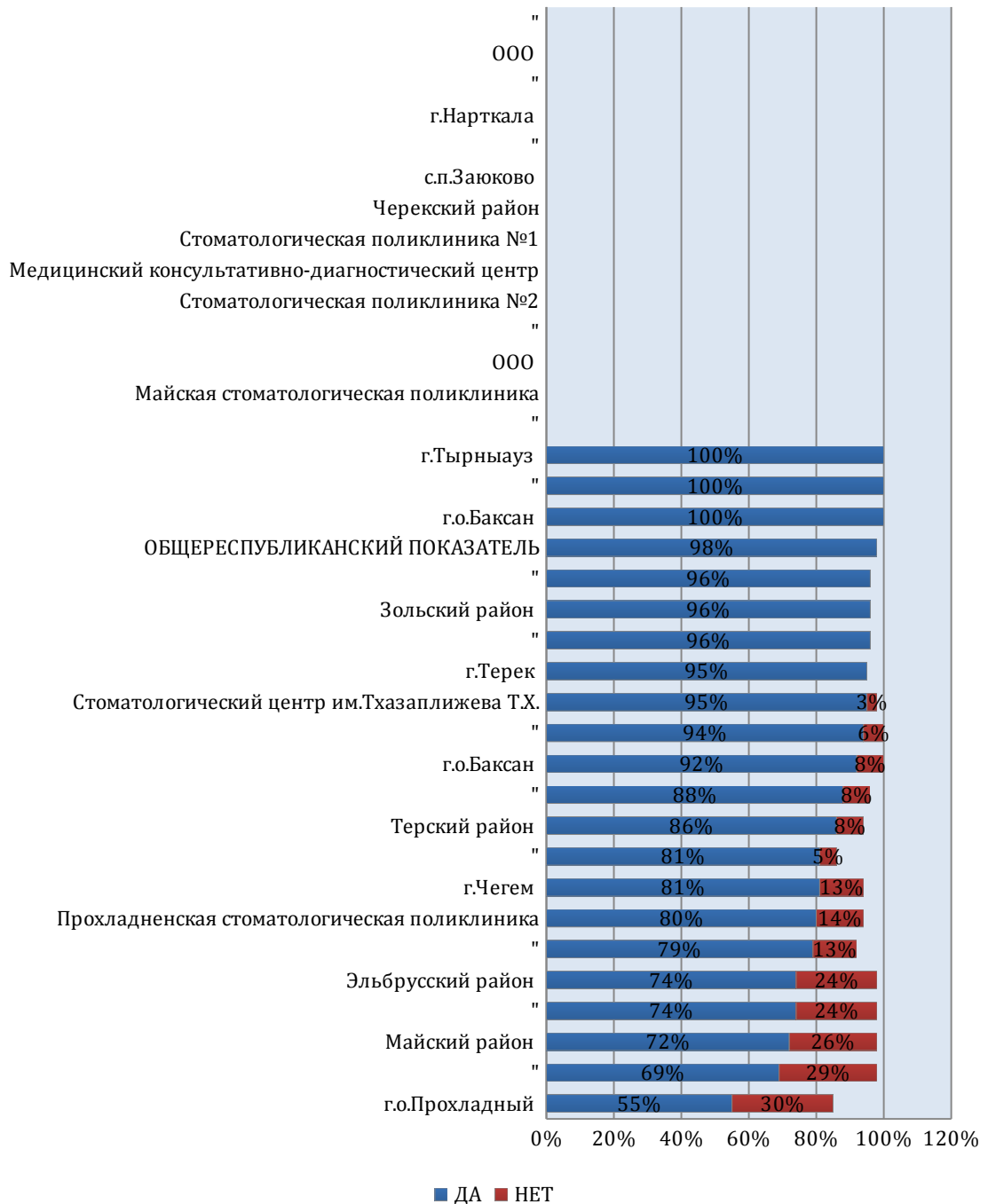


1. Почти $\frac{3}{4}$ опрошенных потребителей услуг положительно оценили компетентность медицинских работников медицинской организации (74,2%).
2. Подобное соотношение сохраняется и по отдельным медицинским амбулаториям. Исходя из этого, в *диаграмме 4.2.* отражены ответы респондентов, положительно оценивших компетентность работников медицинских амбулаторий.
3. На фоне подобных высоких показателей оценки компетентности медперсонала в большинстве опрошенных медицинских учреждений несколько обособленно смотрятся показатели, полученные в амбулаториях ООО «Инвитро» (55%) и «Стоматологическая поликлиника №1» (55%).

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации

5.1. Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами

Диаграмма 5.1. А.

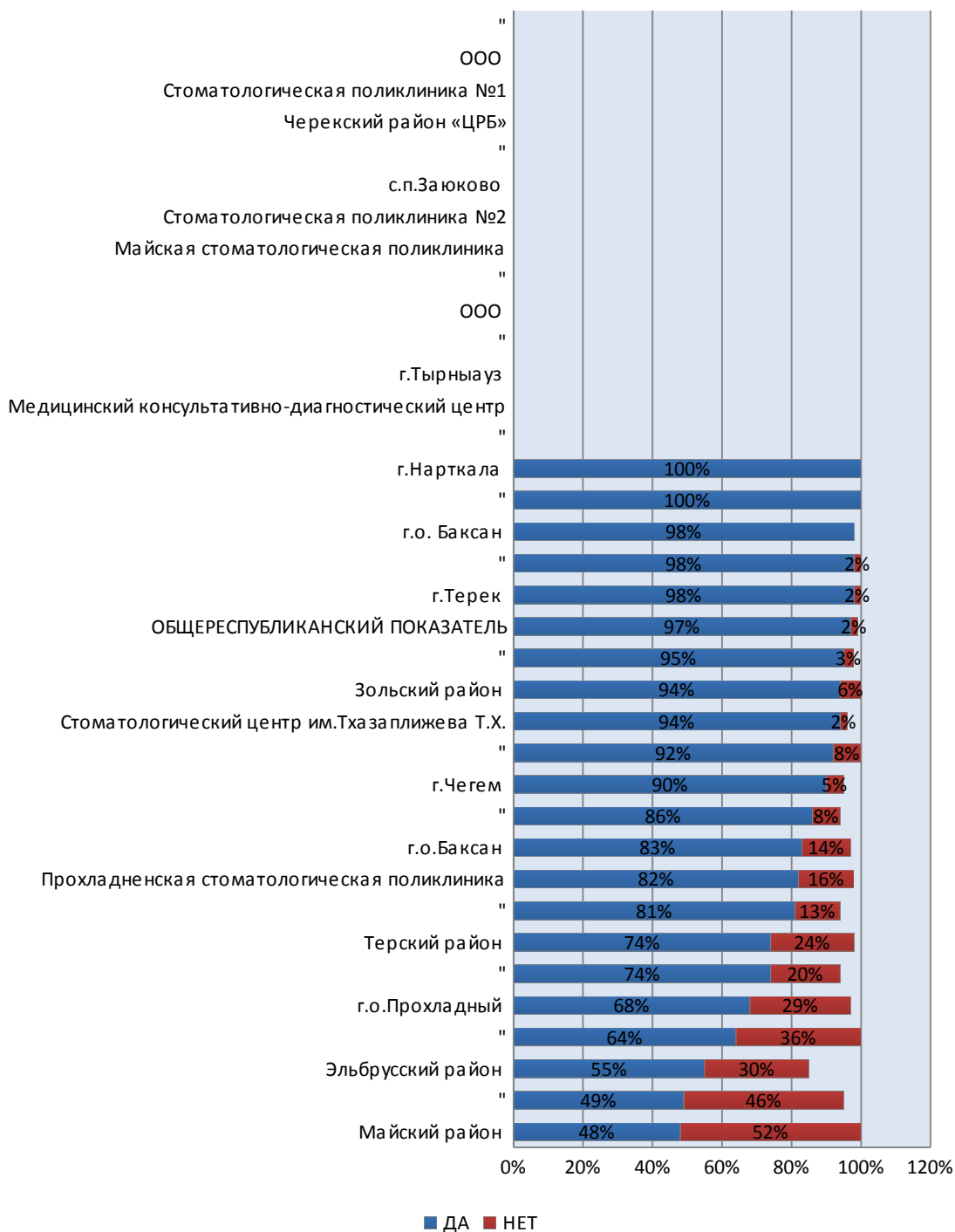


1. При анализе диаграммы 5.1. на первый план выходит довольно высокий уровень доли потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами – 88% в целом по республике.

2. Как и по некоторым предыдущим вопросам недовольны оказанными услугами среди респондентов оказались пациенты «Центральная районная больница» Майского муниципального района (29%) и «Центральная районная больница» г.Прохладный (30%).

5.2. Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи

Диаграмма 5.2. А.



1. Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи в среднем по республике составила 83%.
2. В то же время относительным исключением в этом списке являются следующие медицинские амбулатории – «Центральная районная больница» Майского муниципального района, где больше половины опрошенных не готовы рекомендовать данную медицинскую организацию (52%).
3. В «ЦРБ» Эльбрусского муниципального района мнение респондентов по этому вопросу разделилось почти поровну, а в «ЦРБ» Терского муниципального района более чем каждый третий пациент не готов рекомендовать данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи (36%). Подобная ситуация складывается и в «ЦРБ» г.о. Прохладный (30%).

3.2. МЕДИЦИНСКИЕ УЧРЕЖДЕНИЯ СТАЦИОНАРНОГО ТИПА

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

1.2 Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации

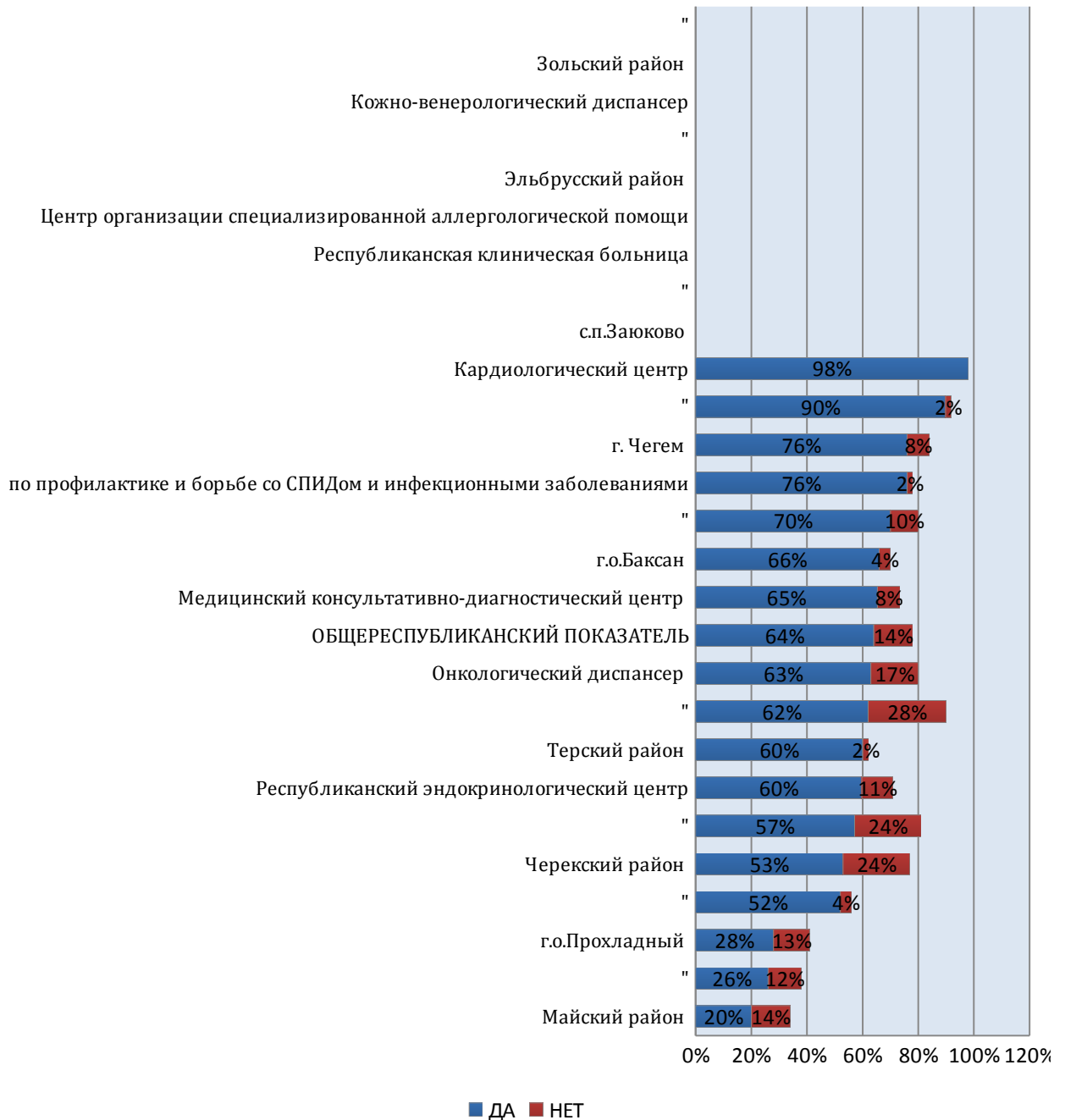
1.3 Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг

В рамках показателей, характеризующих открытость и доступность информации о медицинской организации, по существу речь идет о наличии собственного сайта и способов обратной связи с потребителями услуг.

Согласно методике расчета рейтинговых показателей наличие вышеобозначенных способов связи присваивает по одному баллу медицинскому учреждению. Исходя из этого, все амбулаторные медицинские учреждения республики получили по этому критерию соответствующие баллы.

I.4. Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации

Диаграмма 1.4.С.

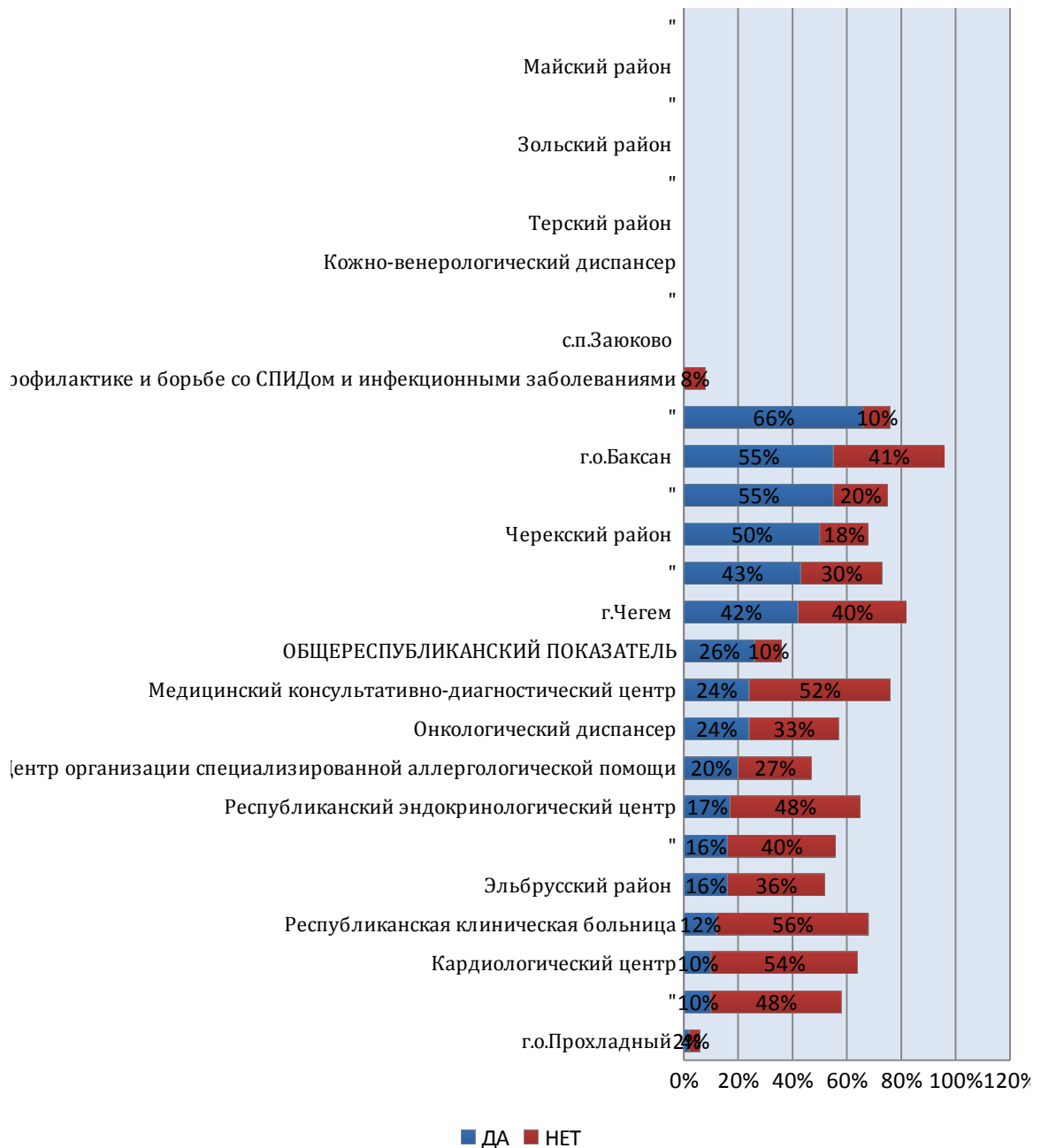


- По данному вопросу для получения конкретных баллов медицинским стационаром необходимо чтобы более 70% пациентов были удовлетворены качеством и полнотой информации о работе медицинской организации, доступной в помещениях медицинской организации.

2. Исходя из этого из 17 представленных стационарных медучреждений согласно предложенной методике расчета рейтинговых показателей баллы получают только 5 стационаров.

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

Диаграмма 1.5.С.

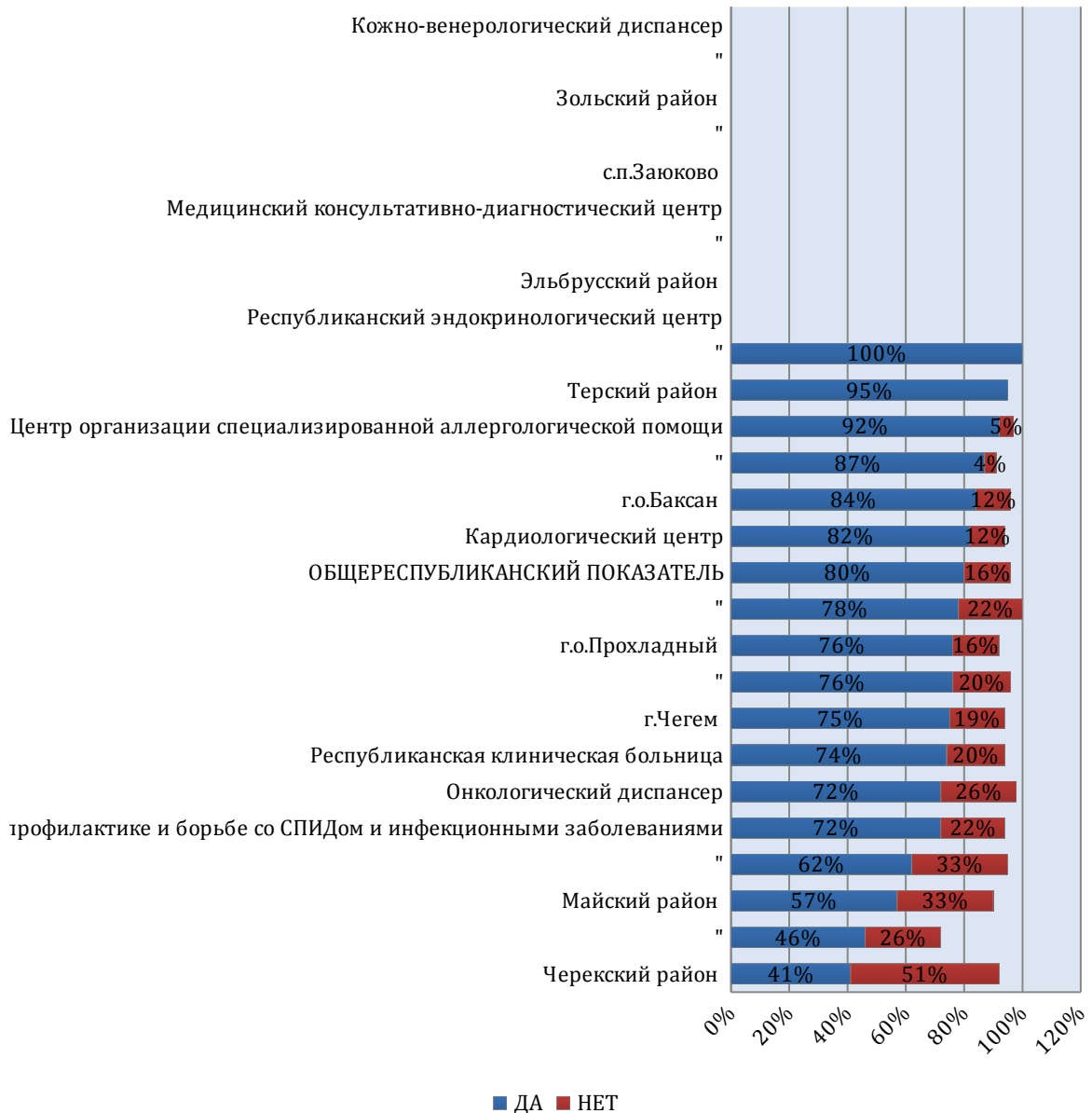


1. Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации, согласно представленной диаграмме весьма незначительна.
2. Исходя из этого ни одно медицинское учреждение стационарного типа не получило соответствующего рейтингового балла поскольку не смогло набрать необходимый минимум (70% положительных ответов).
3. Здесь на наш взгляд следует заметить, что опрошенные респонденты (от 90% и выше) заявили, что вообще не заходили на официальный сайт медучреждения перед госпитализацией. Одним словом речь идет не о неудовлетворенности качеством и полнотой информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации, а скорее о наличии привычных и устоявшихся способов получения информации о медицинском учреждении.

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

2.1. Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации

Диаграмма 2.1.С.

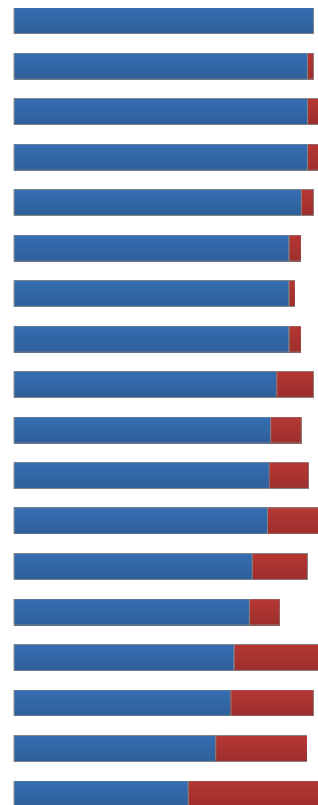


- По степени удовлетворенности пациентов условиями пребывания в медицинской организации наблюдается позитивная информация. Только 4 из опрошенных 17 медицинских стационаров не получили рейтинговых баллов.

- По республике $\frac{3}{4}$ опрошенных удовлетворены условиями пребывания в стационаре. Более 10 медучреждений превысили средний общереспубликанский показатель.

2.2. Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации

Диаграмма 2.2.С.



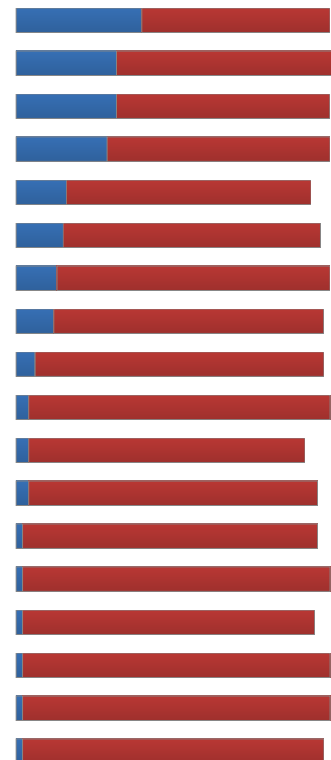
- Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации, в среднем по республике составляет 83,5%. В 10

медицинских стационарах данный показатель превышает общереспубликанский.

2. Потребители услуг, неудовлетворенные питанием в медицинской организации, в основном встречались среди респондентов Кардиологического центра (43%) и Республиканской клинической больницы (30%).

2.3. Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет

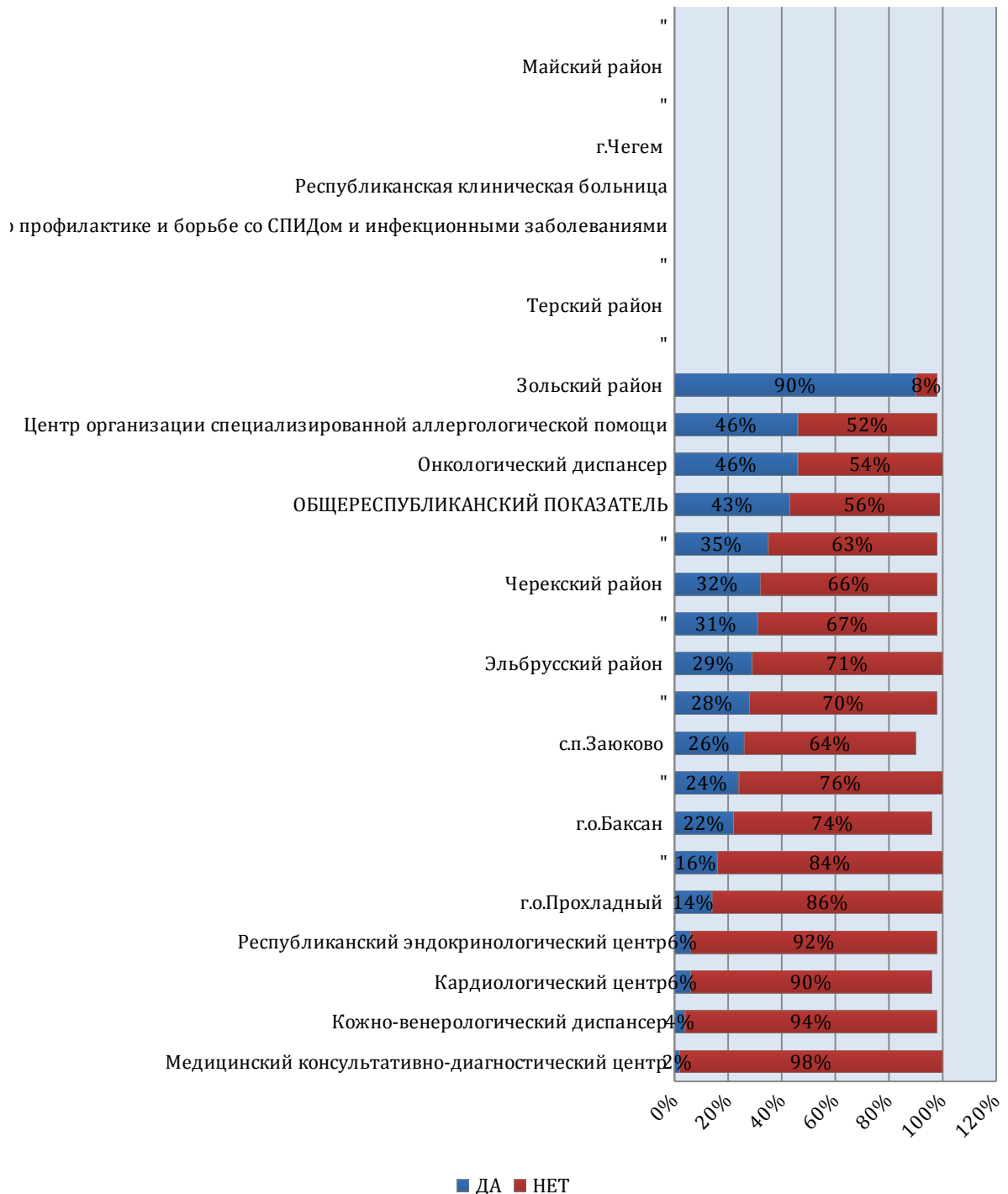
Диаграмма 2.3.С.



1. Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет, в среднем по республике составила 86%, то есть проблема оплаты назначенных диагностических исследований в целом не выпячивается.
2. В то же время в некоторых медицинских стационарных учреждениях от 13% до 40% респондентов заявили, что у них возникала необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования во время их пребывания в стационаре.
3. Согласно указанной методике расчета рейтинговых показателей 9 стационаров по данному вопросу получили соответствующие рейтинговые баллы.

2.4. Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет

Диаграмма 2.4.С.

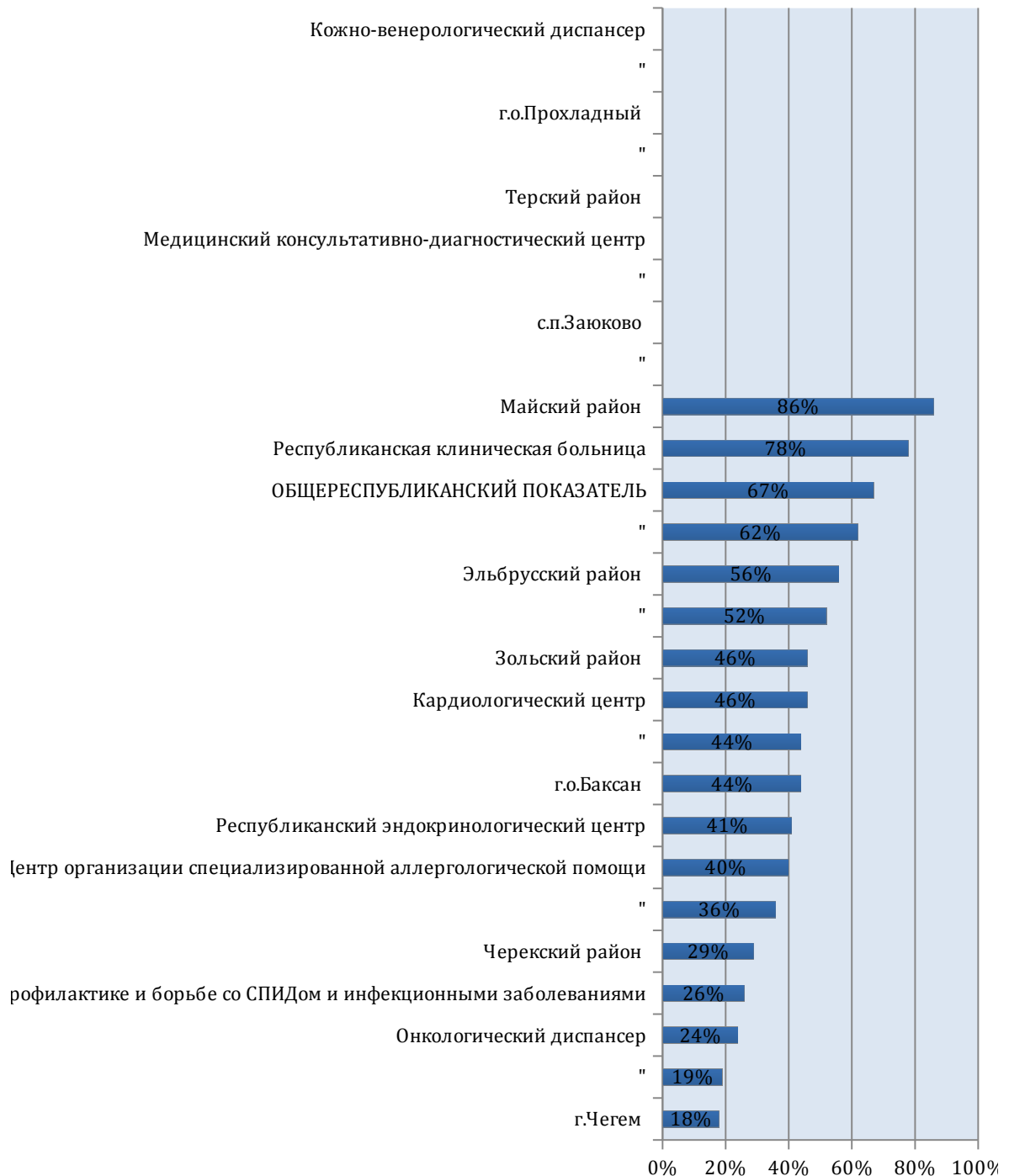


1. Проблема оплаты назначенных лекарственных средств имеет место в той или иной степени в большинстве опрошенных медицинских стационаров.

2. Реальные рейтинговые баллы по этому вопросу получили только 4 стационара, поскольку только в этих учреждениях количество пациентов, у которых во время пребывания в стационаре не возникала необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства, составило более 90%. К их числу относится *Медицинский консультативно-диагностический центр (98%), Кожно-венерологический диспансер (94%), Республиканский эндокринологический центр (92%) и Кардиологический центр (90%)*.
3. С другой стороны, антилидерами в этом вопросе стало «Центральная районная больница» Майского муниципального района, где 90% пациентов стационара приходилось оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет, «Центральная районная больница» г.Чегем (46%) и Республиканская клиническая больница (46%).

2.5. Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации

Диаграмма 2.5.С.



1. Как и в случае с медицинскими учреждениями амбулаторного типа мнение потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, относительно условий пребывания в медицинской организации, разделилось почти поровну. Доля респондентов с ограниченными

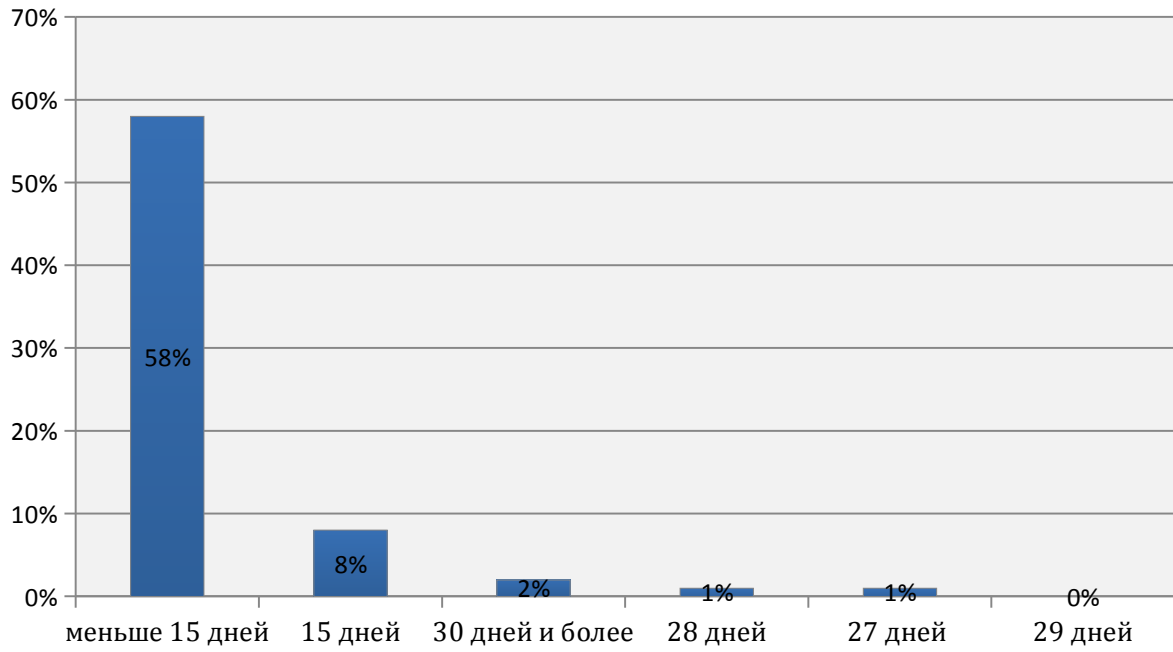
возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации в целом по республике составила – 46%. В то же время свою неудовлетворенность высказали 54% потребителей с ограниченными возможностями здоровья.

2. По мнению опрошенных основными проблемами являются – отсутствие специально оборудованного туалета, лифтов, отсутствие парковки для автотранспорта, пандусов и поручней.

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

3.2. Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию

Диаграмма 3.2.С.

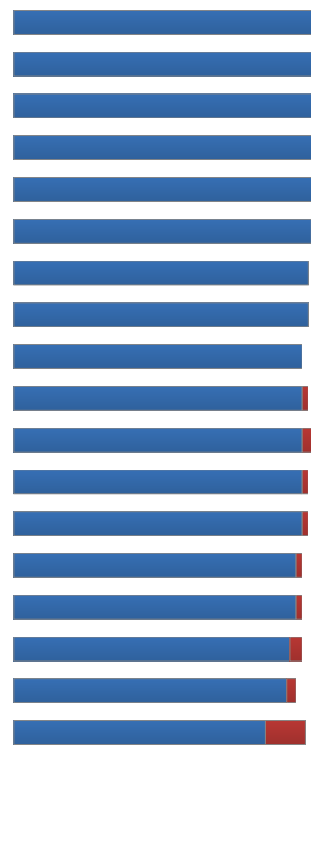


1. Согласно территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи - средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию составляет 30 дней.
2. Согласно *диаграмме 3.2.* средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию составил по республике в целом половину или меньше половины установленного срока – 15 дней. Это подтвердили в целом 66% опрошенных респондентов, что является, на наш взгляд, весьма положительным показателем.
3. Общереспубликанская картина полностью отражает положение каждого задействованного в опросе стационарного учреждения по данному вопросу.

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

4.1. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации

Диаграмма 4.1.С.

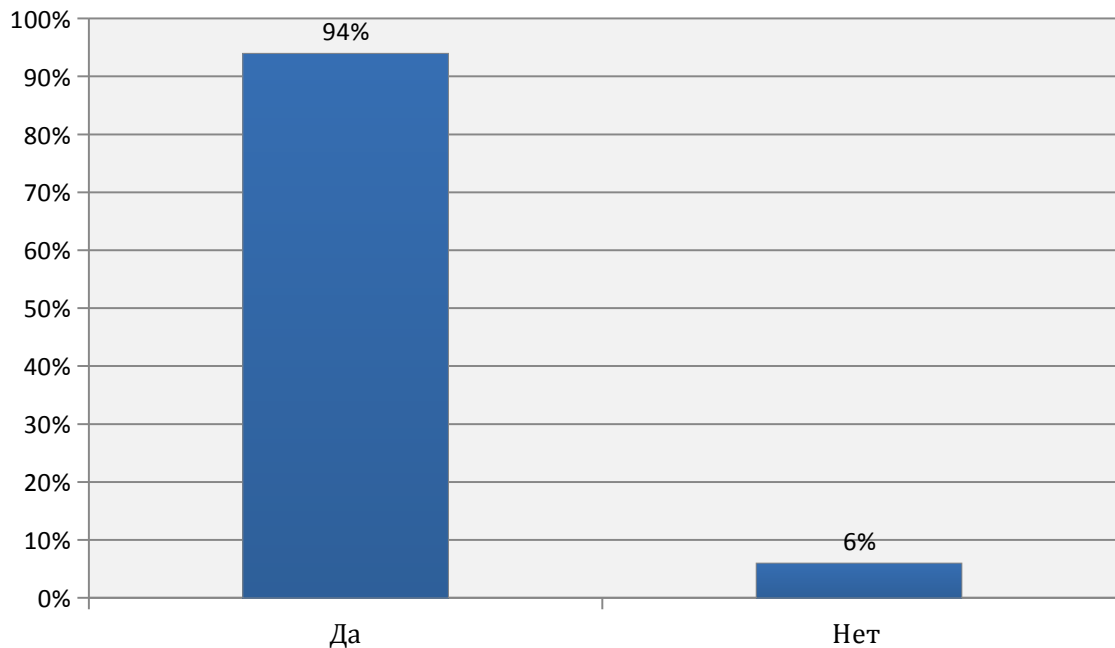


1. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации, в среднем по республике составила 94%. Это положительная характеристика медучреждений в целом.

- Исходя из этого, согласно методике расчета рейтинговых показателей большинство стационаров по данному вопросу получили высокие рейтинговые баллы.

4.2. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность работников медицинской организации

Диаграмма 4.2.С.

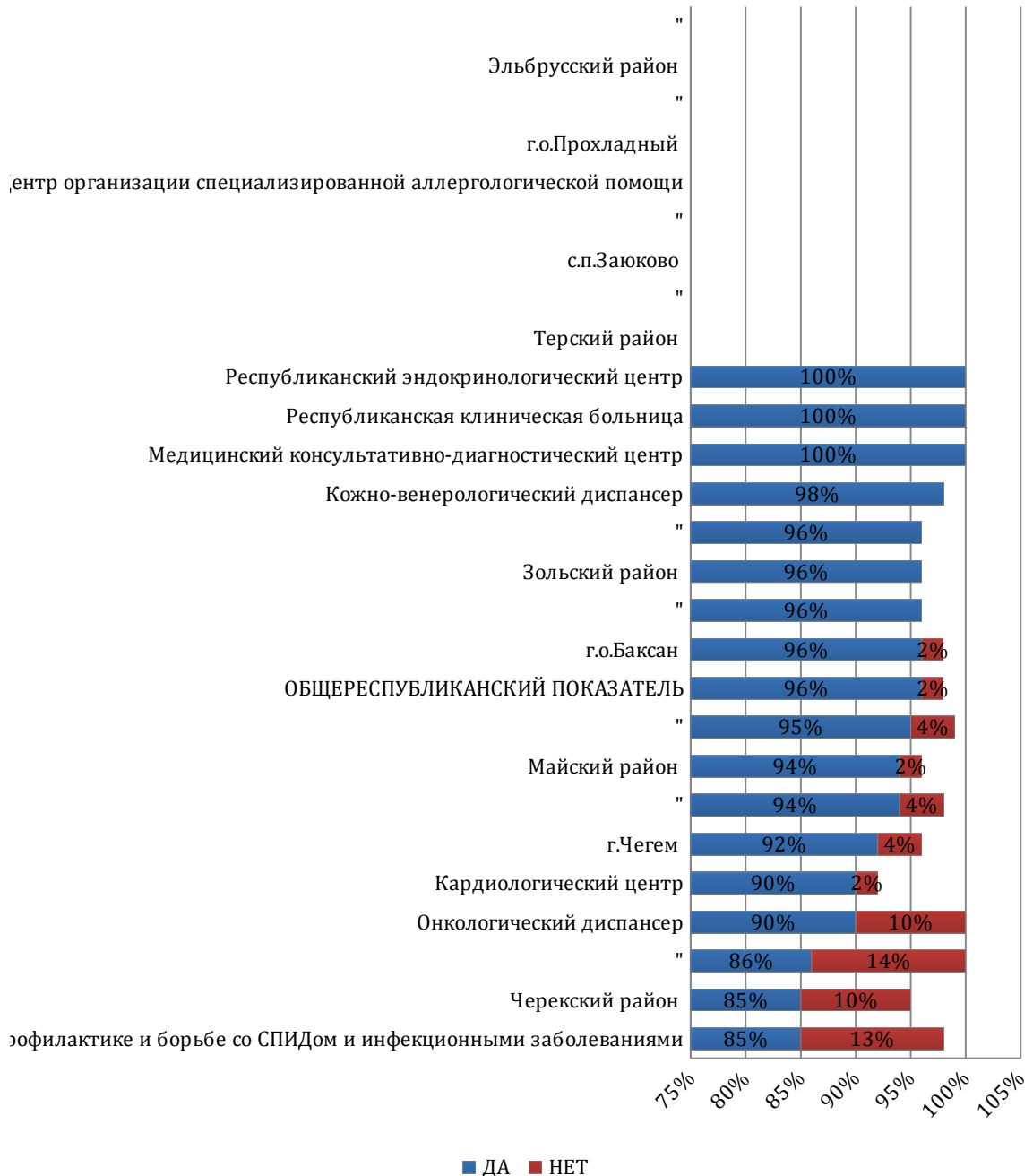


- В целом по республике 94% опрошенных респондентов выразили свою удовлетворенность компетентностью врача. Подобное соотношение сохраняется и в разрезе отдельных медицинских учреждений стационарного типа.
- Согласно методике расчета рейтинговых показателей большинство стационаров по данному вопросу получили высокие рейтинговые баллы.

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации

5.1. Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами

Диаграмма 5.1.С.



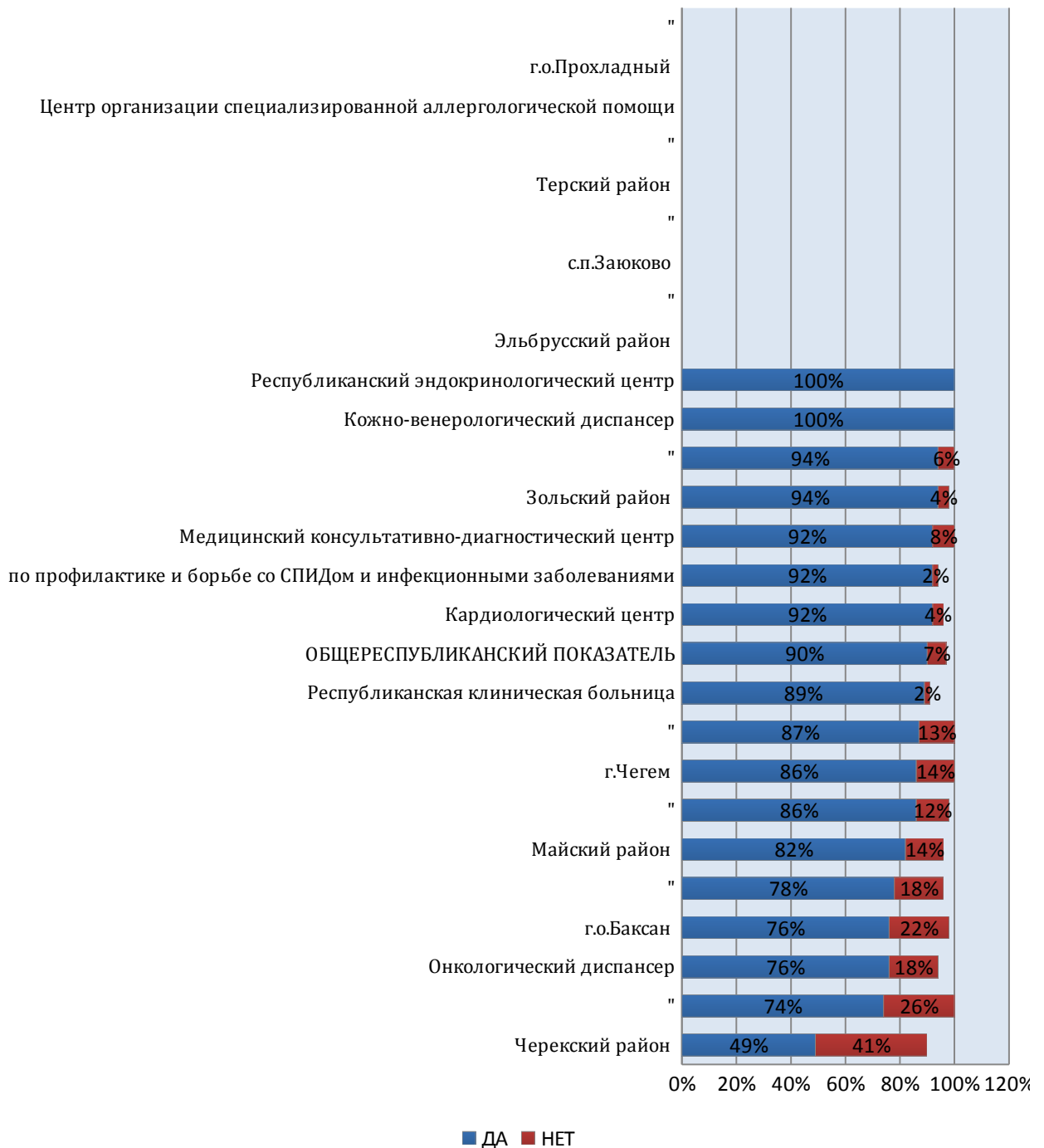
1. Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами в целом по республике составила 94%.
2. Недовольность оказанными услугами в той или иной степени высказали в 11 из 17 представленных стационарных медицинских

учреждений. Недовольство пациентов варьируется, однако, в пределах от 2% до 14%.

- Согласно методике расчета рейтинговых показателей все опрошенные стационары получили от 4 до 5 баллов.

5.2. Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи

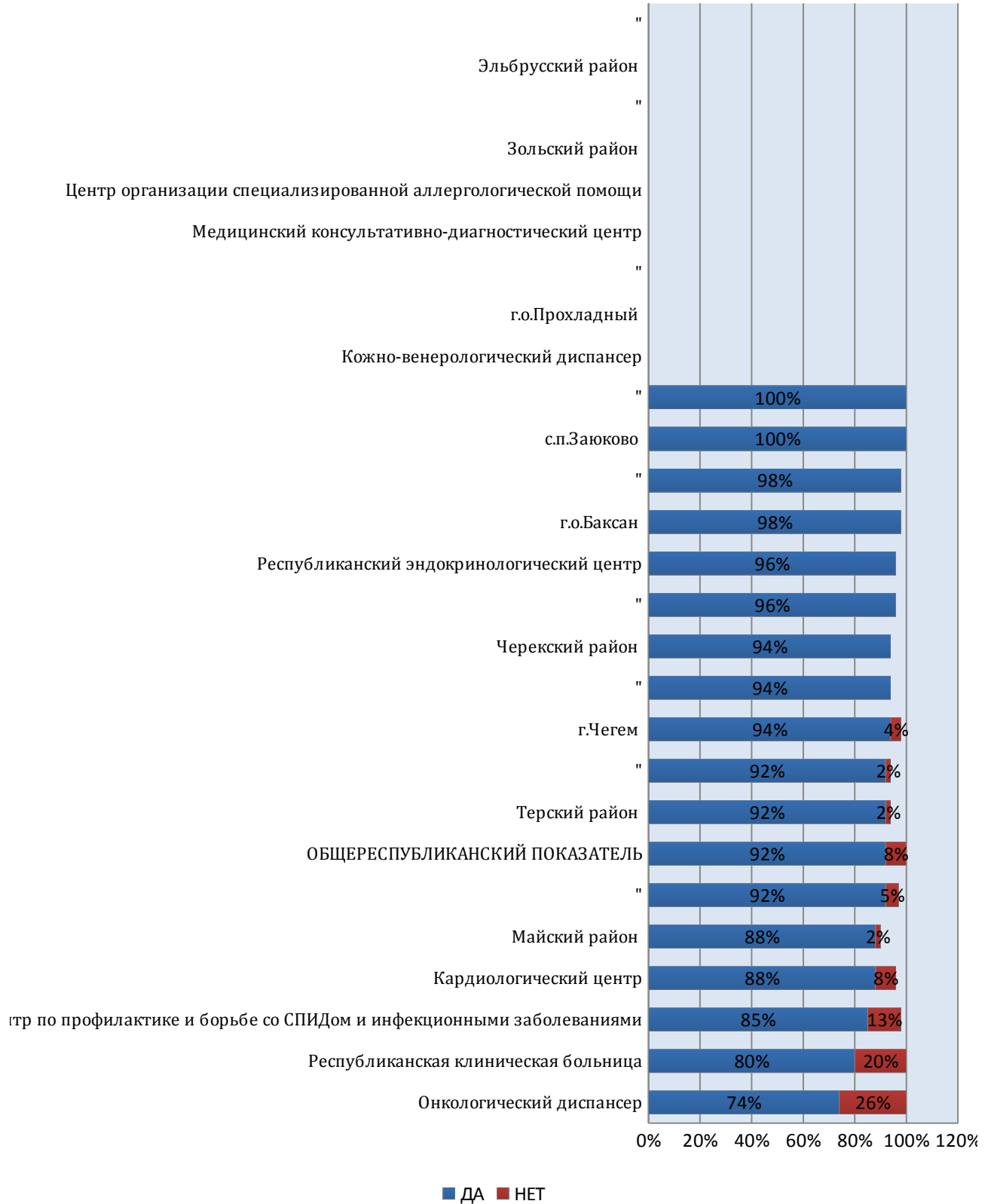
Диаграмма 5.2.С.



1. Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать конкретный медицинский стационар для получения медицинской помощи составляет в целом по республике 86%.
2. Относительным исключением в этом списке являются следующие медицинские стационары – «Центральная районная больница» Черекского муниципального района, где 41% опрошенных не готовы рекомендовать данную медицинскую организацию; Онкологический диспансер (26%) и «Центральная районная больница» Майского муниципального района (22%).

5.3. Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу

Диаграмма 5.3.С.



1. Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу в среднем по республике составляет 92%.
2. Данный показатель по всем опрошенным медицинским стационарам варьируется в пределах от 74% до 100%, что согласно предложенной методике расчета определяет высокие рейтинговые баллы каждому стационарному учреждению.

3.3. Общие выводы и рейтинг учреждений здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики²

Медицинские учреждения амбулаторного типа

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации. Результаты опроса показывают, что в целом по республике чуть более половины опрошенных удовлетворены качеством и полнотой информации, доступной в помещениях медицинской организации (52,3%). В то же время следует заметить, что на данный вопрос в общереспубликанском массиве ответили немногим больше половины опрошенных. Подобная тенденция наблюдается и в вопросе оценки респондентами качества и полноты информации, размещенной на сайте медицинской организации: 87 % опрошенных заявили, что не посещали официальный сайт медорганизации.

По существу в вопросе уровня открытости и доступности информации о медицинской организации отражена в большей степени не столько сама степень удовлетворенности пациентов, сколько в целом отсутствие у них интереса к подобной интернет – информации.

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения. В целом по республике доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации составляет 82,7%. В способах записи на прием к врачу преобладают общепринятые формы: через регистратуру и по телефону. Уровень записи на прием к врачу при первом обращении в амбулаторию довольно высок и составляет 91% в целом по республике.

Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации по республике составила – 49,8%. В то же время респонденты подчеркнули отсутствие в амбулаториях специально оборудованного туалета и специальных лифтов.

Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги. Средний срок ожидания диагностического исследования с

² Предлагаемый рейтинг учреждений здравоохранения КБР выстроен в соответствии с утвержденной Министерством Здравоохранения РФ методикой составления рейтинга медицинских организаций на основе независимой оценки показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями / См.: Приложение к приказу МЗ РФ от 28 ноября 2014 № 787н (Приложение 3)

момента получения направления на диагностическое исследование по результатам настоящего опроса составил у большинства опрошенных респондентов (76%) менее 5 дней.

Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи, в опрошенных амбулаториях весьма существенна и составляет в среднем по республике 86%. Здесь, однако, необходимо заметить, что в этом вопросе лидируют стоматологические учреждения здравоохранения, специфика приема в которых оказала несомненное влияние на полученные результаты

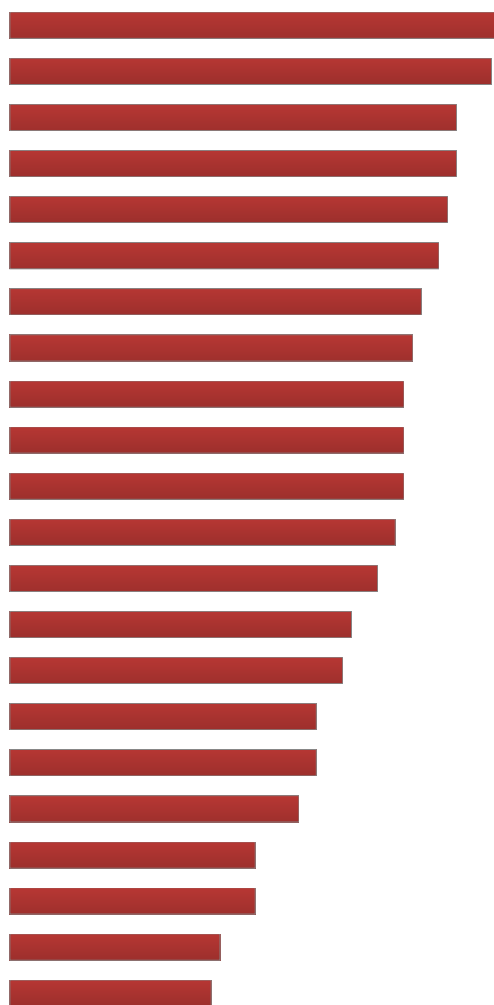
Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации. В рамках всех задействованных в исследовании медицинских амбулаторий доля респондентов, положительно оценивших доброжелательность и вежливость работников медицинской организации, составила в целом по республике 79%. Более того почти $\frac{3}{4}$ опрошенных потребителей услуг положительно оценили компетентность медицинских работников медицинской организации - 74,2%.

Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации. В целом по республике 88% в той или иной степени удовлетворены оказанными услугами в амбулатории.

Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи, в среднем по республике составила 83%. В то же время некоторым исключением в этом списке является «Центральная районная больница» Майского муниципального района, где больше половины опрошенных не готовы рекомендовать данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи (52%).

На основе вышеобозначенных статистических данных социологического опроса и аналитических раскладок рейтинг медицинских учреждений амбулаторного типа выглядит следующим образом:

**Рейтинг
медицинских учреждений амбулаторного типа**



Медицинские учреждения стационарного типа

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации. Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации, весьма незначительна. Здесь на наш взгляд следует заметить, что опрошенные респонденты (от 90% и выше) заявили, что вообще не заходили на официальный сайт медучреждения перед госпитализацией. Одним словом речь идет не о неудовлетворенности качеством и полнотой информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации, а скорее о наличии привычных и устоявшихся способов получения информации о медицинском учреждении.

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения. По результатам опроса $\frac{3}{4}$ опрошенных респондентов по республике удовлетворены условиями пребывания в стационаре.

Проблема оплаты назначенных диагностических исследований в целом по республике не выпячивается. В то же время в некоторых медицинских стационарных учреждениях от 13% до 40% респондентов заявили, что у них возникала необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования во время их пребывания в стационаре.

Проблема оплаты назначенных лекарственных средств имеет место в той или иной степени в большинстве опрошенных медицинских стационаров. Однако антилидерами в этом вопросе стали «Центральная районная больница» Майского муниципального района, где 90% пациентов стационара приходилось оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет, «Центральная районная больница» г.Чегем (46%) и Республиканская клиническая больница (46%).

Как и в случае с медицинскими учреждениями амбулаторного типа мнение потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, относительно условий пребывания в медицинской организации, разделилось почти поровну. По мнению опрошенных основными проблемами являются – отсутствие специально оборудованного туалета, лифтов, отсутствие парковки для автотранспорта, пандусов и поручней

Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги. Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию составил по республике в целом половину или меньше половины установленного срока – 15 дней. Это подтвердили в целом 66% опрошенных респондентов.

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации, в среднем по республике составила 94%. Подобное соотношение сохраняется и в разрезе опрошенных медицинских стационаров.

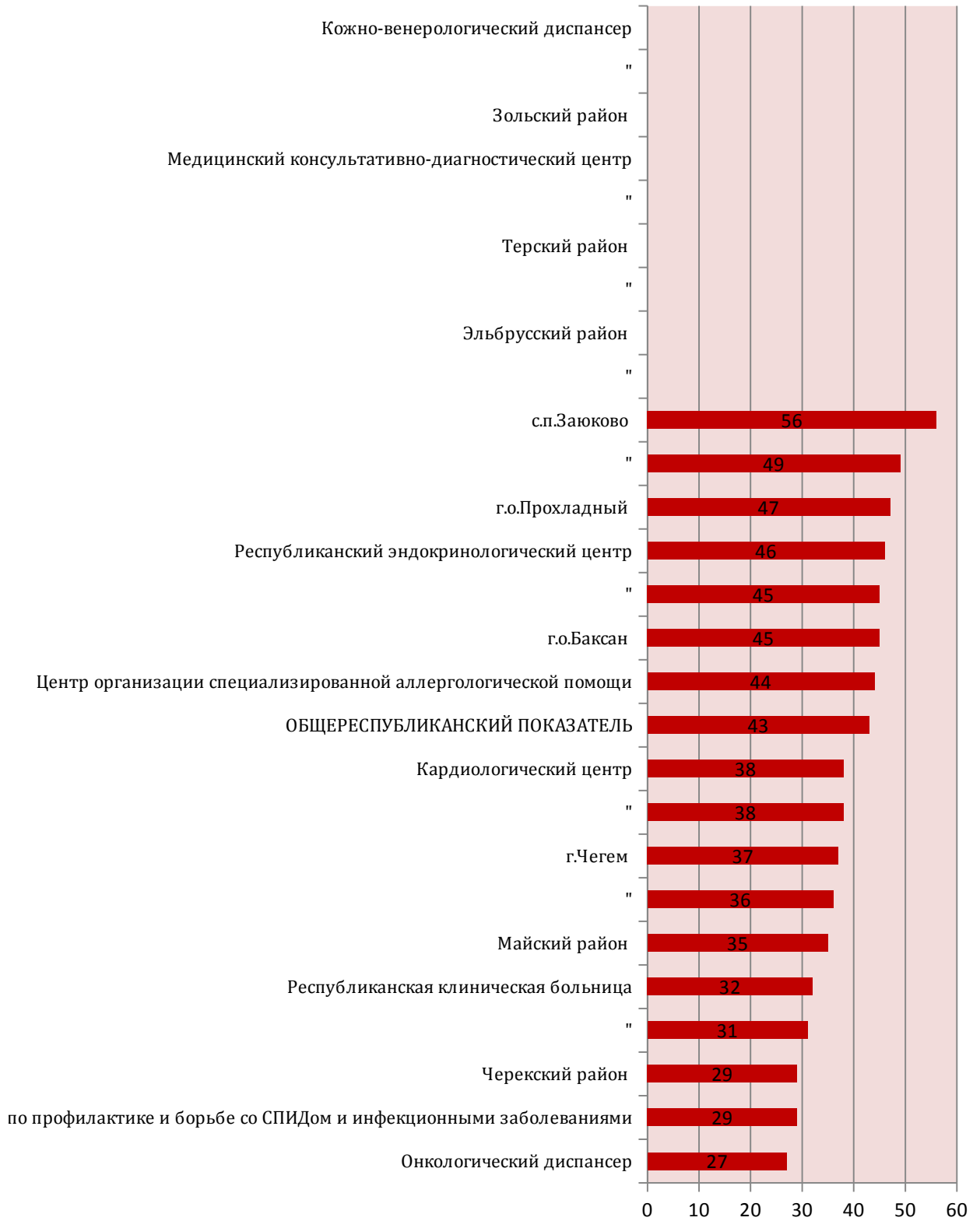
Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации. Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами в целом по республике составила 94%. Неудовлетворенность оказанными услугами в той или иной степени высказали в 11 из 17 представленных стационарных медицинских учреждений. Недовольство пациентов варьируется, однако, в пределах от 2% до 14%.

Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать конкретный медицинский стационар для получения медицинской помощи составляет в целом по республике 86%. Относительным исключением в этом списке стал стационар «ЦРБ» Черекского муниципального района, где 41% опрошенных не готовы рекомендовать данную медицинскую организацию.

Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу в среднем по республике составляет 92%. Данный показатель по всем опрошенным медицинским стационарам варьируется в пределах от 74% до 100%.

На основе вышеобозначенных статистических данных социологического опроса и аналитических раскладок рейтинг медицинских учреждений стационарного типа выглядит следующим образом:

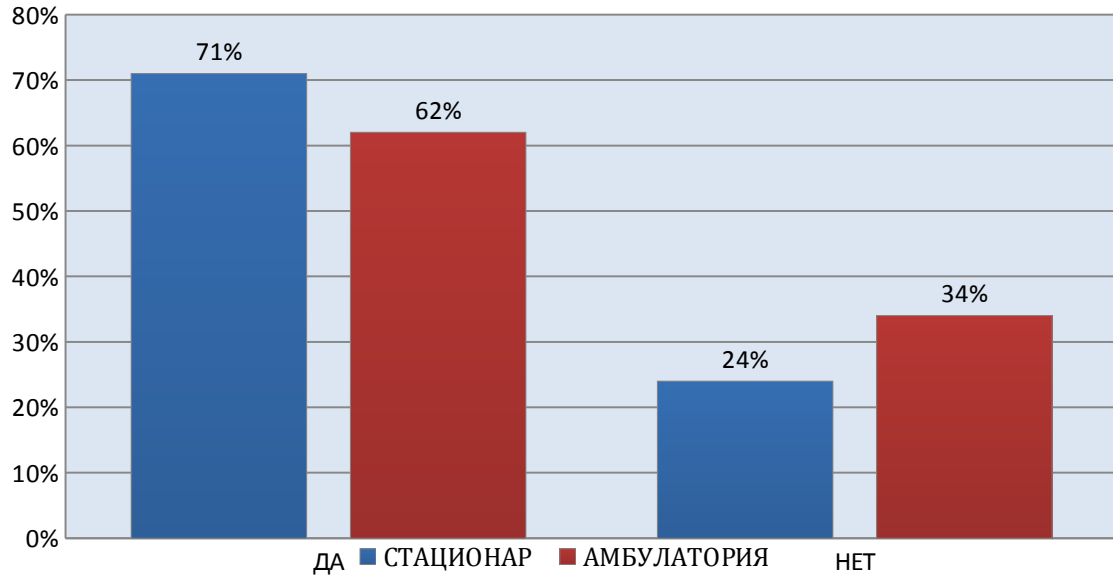
Рейтинг медицинских учреждений стационарного типа



4. СТАТГРУППИРОВАННЫЕ ЭМПИРИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕ ВОШЕДШИЕ В РЕЙТИНГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

Благодарили персонал медицинской организации за оказанные услуги

Диаграмма 1



Опрошенные пациенты и в амбулаториях и в стационарах в большинстве своем отметили, что благодарение персонала медицинской организации имеет место в 62% и 71% случаях соответственно.

Кто был инициатором благодарения

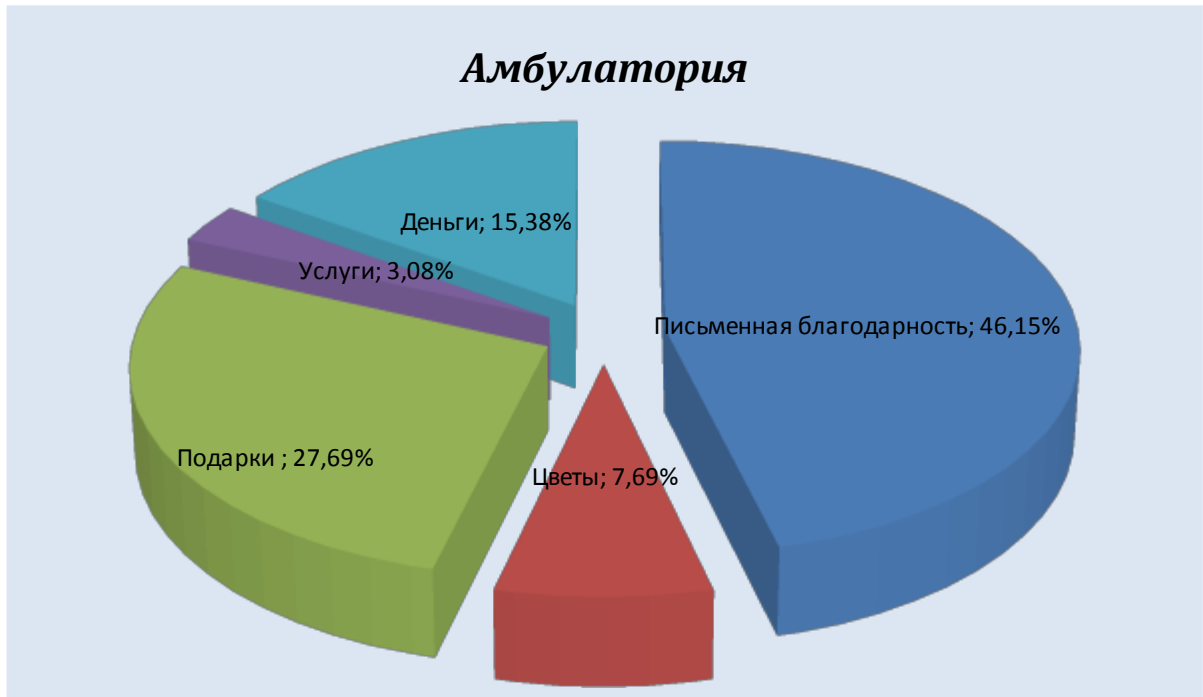
Диаграмма 2



По данным опроса инициатором благодарения являются сами пациенты - в амбулаториях 61%, а в стационарах – 71%.

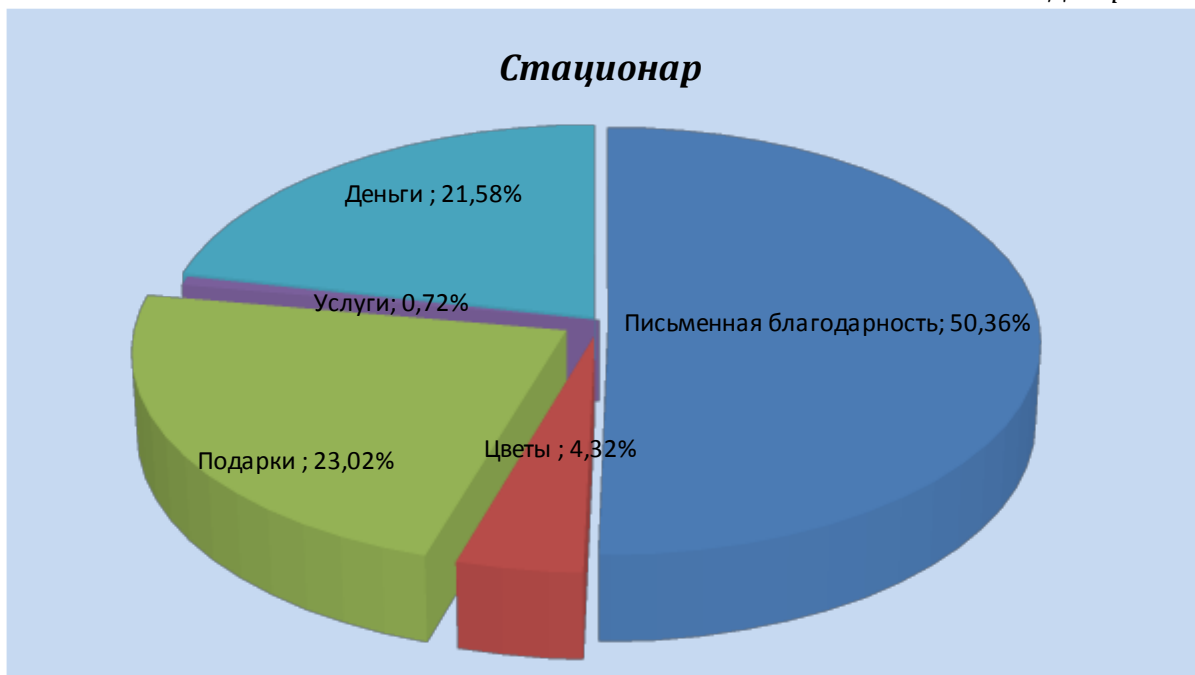
Формы благодарения

Диаграмма 3



Основными формами благодарения в амбулатории в целом по республике является письменная (46%), подарки (28%) и деньги (15%)

Диаграмма 4



Основными формами благодарения в стационаре является письменная (50%), подарки (23%), деньги (22%).

В разрезе медицинских учреждений соответствующие показатели по данной проблеме наиболее наглядно видны в следующих учреждениях:

Диаграмма 5

Формы благодарения в амбулатории

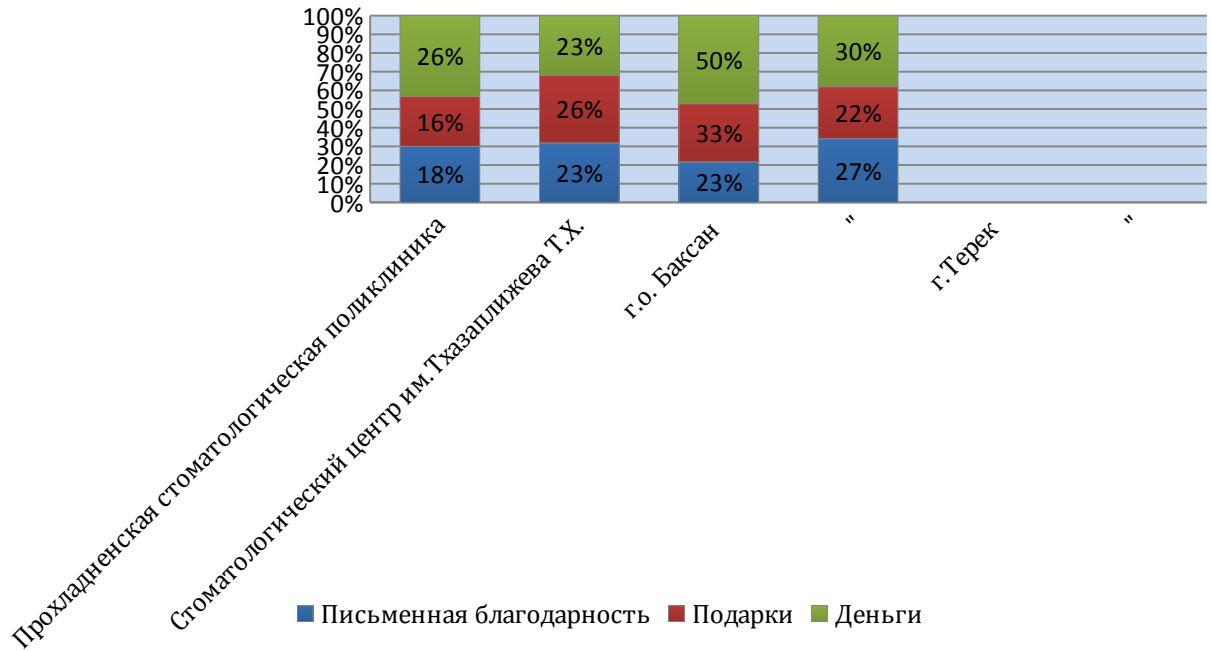
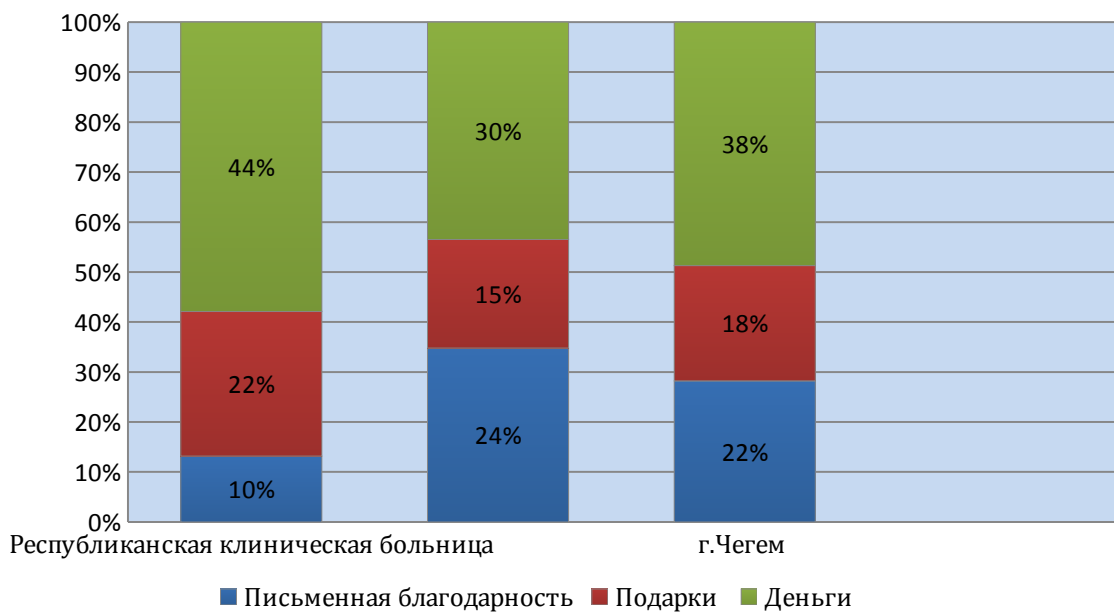


Диаграмма 6

Формы благодарения в стационаре



ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

АНКЕТА

для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями
в амбулаторных условиях

Когда и в какую медицинскую организацию Вы обращались?

Субъект Российской Федерации

*

Полное наименование медицинской организации

*

Месяц, год текущий

*

1. Причина, по которой Вы обратились в медицинскую организацию?

- заболевание
- травма
- диспансеризация
- профосмотр (по направлению работодателя)
- получение справки (для бассейна, для водительского удостоверения и т.д.)
- закрытие листка нетрудоспособности

2. Ваше обслуживание в медицинской организации?

- за счет ОМС
- за счет ДМС
- на платной основе

3. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

- нет
- * да

3.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

- I группа
- II группа
- III группа

3.2. Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?

- да
- нет, отсутствие специального подъезда и парковки для автотранспорта
- нет, отсутствие пандусов, поручней
- нет, отсутствие электрических подъемников
- нет, отсутствие специальных лифтов

- нет, отсутствие голосовых сигналов
- нет, отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов
- нет, отсутствие информации для слабовидящих людей шрифтом Брайля
- нет, отсутствие специально оборудованного туалета

4. При первом обращении в медицинскую организацию Вы сразу записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача)?

- да
- нет

5. Вы записались на прием к врачу?

- по телефону
- с использованием сети Интернет
- в регистратуре лично
- лечащим врачом на приеме при посещении

6. Срок ожидания приема у врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием (устанавливается в соответствии с территориальной программой государственных гарантий)?

- 10 дней и более
- 9 дней
- 8 дней
- 7 дней
- 5 дней
- меньше 5 дней

7. Врач Вас принял во время, установленное по записи?

- да
- нет

8. Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации?

- да
- * нет

8.1. Что не удовлетворяет?

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

9. Перед посещением врача Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?

- нет
- * да

9.1. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?

- да
- нет

10. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?

- нет
- * да

10.1. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?

- да
- нет

11. Вы знаете своего участкового терапевта (педиатра) (ФИО, график работы, № кабинета и др.)?

- да
- нет

12. Как часто Вы обращаетесь к участковому терапевту (педиатру)?

- раз в месяц
- раз в квартал
- раз в полугодие
- раз в год
- не обращаюсь

13. Вы удовлетворены обслуживанием у участкового терапевта (педиатра) (доброжелательность, вежливость)?

- да
- нет

14. Удовлетворены ли вы компетентностью участкового врача (педиатра)?

- да
- нет. Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья
- нет. Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации
- нет. Вам не дали выписку
- нет. Вам не выписали рецепт

15. Как часто Вы обращаетесь к узким специалистам (лор, хирург, невролог, офтальмолог и др.)?

- раз в месяц
- раз в квартал
- раз в полугодие
- раз в год

- не обращаюсь

16. Вы удовлетворены обслуживанием у узких специалистов (доброжелательность, вежливость)?

- да
- нет

17. Удовлетворены ли вы компетентностью узких специалистов?

- да
- нет. Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья
- нет. Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации
- нет. Вам не дали выписку
- нет. Вам не выписали рецепт

18. Срок ожидания диагностического исследования (диагностические инструментальные и лабораторные исследования) с момента получения направления на диагностическое исследование (устанавливается в соответствии с территориальной программой государственных гарантий)?

- 10 дней и более
- 9 дней
- 8 дней
- 7 дней
- 5 дней
- меньше 5 дней

19. Срок ожидания диагностического исследования (компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография) с момента получения направления на диагностическое исследование (устанавливается в соответствии с территориальной программой государственных гарантий)?

- 30 дней и более
- 29 дней
- 28 дней
- 27 дней
- 15 дней
- меньше 15 дней

20. Вы удовлетворены оказанными услугами в медицинской организации?

- да
- нет

21. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?

- да
- нет

22. Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках этой организации в социальных сетях?

- да
- нет

23. Вы благодарили персонал медицинской организации за оказанные Вам медицинские услуги?

- нет
- * да

23.1. Кто был инициатором благодарения?

- я сам (а)
- персонал медицинской организации

23.2. Форма благодарения:

- письменная благодарность (в журнале, на сайте)
- цветы
- подарки
- услуги
- деньги

АНКЕТА

для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями
в стационарных условиях

Когда и в какую медицинскую организацию Вы были госпитализированы?

Субъект Российской Федерации

*

Полное наименование медицинской организации

*

Месяц, год текущий

*

1. Госпитализация была:

- плановая
- экстренная

2. Вы были госпитализированы:

- за счет ОМС
- за счет ДМС
- на платной основе

3. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

- нет
- * да

3.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

- I группа
- II группа
- III группа

3.2. Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?

- да
- нет, отсутствие специального подъезда и парковки для автотранспорта
- нет, отсутствие пандусов, поручней
- нет, отсутствие электрических подъемников
- нет, отсутствие специальных лифтов
- нет, отсутствие голосовых сигналов
- нет, отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов
- нет, отсутствие информации для слабовидящих людей шрифтом Брайля
- нет, отсутствие специального оборудованного туалета

4. Перед госпитализацией Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?

- нет
- * да

4.1. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?

- да
- нет

5. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?

- нет
- * да

5.1. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?

- да
- нет

6. В каком режиме стационара Вы проходили лечение?

- круглосуточного пребывания
- дневного стационара

7. Вы удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении?

- да
- * нет

7.1. Что не удовлетворяет?

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

8. Сколько времени Вы ожидали в приемном отделении?

- до 120 мин
- до 75 мин
- до 60 мин
- до 45 мин
- до 30 мин

9. Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в приемном отделении (доброжелательность, вежливость)?

- да
- нет

10. Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?

- да
- нет

11. Срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (устанавливается в соответствии с территориальной программой государственных гарантий)?

- 30 дней и более
- 29 дней
- 28 дней
- 27 дней
- 15 дней
- меньше 15 дней

12. Возникла ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет?

- да
- нет

13. Возникла ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет?

- нет
- * да

13.1. Необходимость:

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

14. Удовлетворены ли Вы компетентностью медицинских работников медицинской организации?

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

15. Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в медицинской организации?

- да
- нет

16. Удовлетворены ли Вы условиями пребывания в медицинской организации?

- да
- * нет

16.1. Что не удовлетворяет?

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

17. Удовлетворены ли Вы оказанными услугами в медицинской организации?

- да
- нет

18. Удовлетворены ли Вы действиями персонала медицинской организации по уходу?

- да
- нет

19. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?

- да
- нет

20. Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках этой организации в социальных сетях?

- да
- нет

21. Вы благодарили персонал медицинской организации за оказанные Вам медицинские услуги?

- нет
- * да

21.1. Кто был инициатором благодарения?

- я сам (а)
- персонал медицинской организации

21.2. Форма благодарения:

- письменная благодарность (в журнале, на сайте)
- цветы
- подарки
- услуги
- деньги

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

I. В амбулаторных условиях

Показатели	Единица измерения	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
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	баллы	В соответствии с порядком формирования рейтинга «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru	0 - 1
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)	баллы	s < 70% - 0 70% < s < 75% - 1 75% < s < 80% - 2 80% < s < 85% - 3 85% < s < 90% - 4 s > 90% - 5	0 - 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)	баллы	равен - 1 меньше на 1 день - 2 меньше на 2 дня - 3 меньше на 3 дня - 4 меньше на 1/2 срока - 5	0 - 5
2.3. Доступность записи на прием к врачу: <ul style="list-style-type: none"> ▪ по телефону ▪ с использованием сети Интернет ▪ в регистратуре лично ▪ лечащим врачом на приеме при посещении 	баллы	Сумма баллов наличие - 1; отсутствие - 0 наличие - 1; отсутствие - 0 наличие - 1; отсутствие - 0 наличие - 1; отсутствие - 0	0 - 5
2.4. Доля потребителей услуг,	баллы	u < 70% - 0	0 - 5

удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)		<p>70% < u < 75% - 1 75% < u < 80% - 2 80% < u < 85% - 3 85% < u < 90% - 4 u > 90% - 5</p>	
2.5. Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)	баллы	<p>y < 50% - 0 50% < y < 55% - 1 55% < y < 60% - 2 60% < y < 65% - 3 65% < y < 70% - 4 y > 70% - 5</p>	0 - 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)	баллы	<p>равен - 1 меньше на 1 день - 2 меньше на 2 дня - 3 меньше на 3 дня - 4 меньше на 1/2 срока - 5</p>	0 - 5
3.2. Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (v)	баллы	<p>v < 70% - 0 70% < v < 75% - 1 75% < v < 80% - 2 80% < v < 85% - 3 85% < v < 90% - 4 v > 90% - 5</p>	0 - 5
3.3. Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (d)	баллы	<p>d < 70% - 0 70% < d < 75% - 1 75% < d < 80% - 2 80% < d < 85% - 3 85% < d < 90% - 4 d > 90% - 5</p>	0 - 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)	баллы	<p>m < 70% - 0 70% < m < 75% - 1 75% < m < 80% - 2 80% < m < 85% - 3 85% < m < 90% - 4 m > 90% - 5</p>	0 - 5

4.2. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g)	баллы	$g < 70\% - 0$ $70\% < g < 75\% - 1$ $75\% < g < 80\% - 2$ $80\% < g < 85\% - 3$ $85\% < g < 90\% - 4$ $g > 90\% - 5$	0 - 5
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			
5.1. Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	баллы	$f < 70\% - 0$ $70\% < f < 75\% - 1$ $75\% < f < 80\% - 2$ $80\% < f < 85\% - 3$ $85\% < f < 90\% - 4$ $f > 90\% - 5$	0 - 5
5.2. Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	баллы	$r < 70\% - 0$ $70\% < r < 75\% - 1$ $75\% < r < 80\% - 2$ $80\% < r < 85\% - 3$ $85\% < r < 90\% - 4$ $r > 90\% - 5$	0-5

II. В стационарных условиях

Показатели	Единица измерения	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации			
1.1. Показатель рейтинга на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru)	баллы	В соответствии с порядком формирования рейтинга «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru	0 - 1
1.2. Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i): <ul style="list-style-type: none"> ▪ общая информация (i₁); ▪ информация о медицинской деятельности (i₂); ▪ информация о медицинских работниках (i₃); ▪ иная информация (i₄) 	баллы	$i = i_1 * 0,2 + i_2 * 0,5 + i_3 * 0,2 + i_4 * 0,1$ Наличие информации – 1 Иные случаи - 0 Коэффициент – 0,2 Коэффициент – 0,5 Коэффициент – 0,2 Коэффициент – 0,1	0 - 1
1.3. Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: <ul style="list-style-type: none"> ▪ форма для подачи электронного обращения; ▪ анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде) 	баллы	Сумма баллов наличие - 1 отсутствие - 0 наличие – 1 отсутствие - 0	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 (k ₁)	баллы	$k_1 < 70\% - 0$ $70\% < k_1 < 75\% - 1$ $75\% < k_1 < 80\% - 2$ $80\% < k_1 < 85\% - 3$ $85\% < k_1 < 90\% - 4$ $k_1 > 90\% - 5$	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 (k_2)	баллы	$k_2 < 70\% - 0$ $70\% < k_2 < 75\% - 1$ $75\% < k_2 < 80\% - 2$ $80\% < k_2 < 85\% - 3$ $85\% < k_2 < 90\% - 4$ $k_2 > 90\% - 5$	0 - 5
2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения			
2.1. Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)	баллы	$u < 70\% - 0$ $70\% < u < 75\% - 1$ $75\% < u < 80\% - 2$ $80\% < u < 85\% - 3$ $85\% < u < 90\% - 4$ $u > 90\% - 5$	0 - 5
2.2. Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (p)	баллы	$p < 70\% - 0$ $70\% < p < 75\% - 1$ $75\% < p < 80\% - 2$ $80\% < p < 85\% - 3$ $85\% < p < 90\% - 4$ $p > 90\% - 5$	0-5
2.3. Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет (d)	баллы	$d < 90\% - 0$ $90\% < d < 95\% - 1$ $95\% < d < 100\% - 2$ $d = 100\% - 3$	0-3
2.4. Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства (I)	баллы	$I < 90\% - 0$ $90\% < I < 95\% - 1$ $95\% < I < 100\% - 2$ $I = 100\% - 3$	0-3
2.5. Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)	баллы	$y < 50\% - 0$ $50\% < y < 55\% - 1$ $55\% < y < 60\% - 2$ $60\% < y < 65\% - 3$ $65\% < y < 70\% - 4$ $y > 70\% - 5$	0 - 5
3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги			
3.1. Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации (n)	баллы	$n > 120\% - 0$ $75\% < n < 120\% - 1$ $60\% < n < 75\% - 2$ $45\% < n < 60\% - 3$ $30\% < n < 45\% - 4$ $n < 30\% - 5$	0 - 5
3.2. Средний срок ожидания	баллы	равен - 1	0 - 5

<p>плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)</p>		<p>меньше на 1 день - 2 меньше на 2 дня - 3 меньше на 3 дня - 4 меньше на 1/2 срока - 5</p>	
<p>3.3. Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации (v)</p>	баллы	<p>v < 70% - 0 70% < v < 75% - 1 75% < v < 80% - 2 80% < v < 85% - 3 85% < v < 90% - 4 v > 90% - 5</p>	0 - 5
<p>4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации</p>			
<p>4.1. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)</p>	баллы	<p>m < 70% - 0 70% < m < 75% - 1 75% < m < 80% - 2 80% < m < 85% - 3 85% < m < 90% - 4 m > 90% - 5</p>	0 - 5
<p>4.2. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g)</p>	баллы	<p>g < 70% - 0 70% < g < 75% - 1 75% < g < 80% - 2 80% < g < 85% - 3 85% < g < 90% - 4 g > 90% - 5</p>	0 - 5
<p>5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации</p>			
<p>5.1. Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)</p>	баллы	<p>f < 70% - 0 70% < f < 75% - 1 75% < f < 80% - 2 80% < f < 85% - 3 85% < f < 90% - 4 f > 90% - 5</p>	0 - 5

5.2. Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	баллы	$r < 70\% - 0$ $70\% < r < 75\% - 1$ $75\% < r < 80\% - 2$ $80\% < r < 85\% - 3$ $85\% < r < 90\% - 4$ $r > 90\% - 5$	0 - 5
5.3. Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу (h)	баллы	$h < 70\% - 0$ $70\% < h < 75\% - 1$ $75\% < h < 80\% - 2$ $80\% < h < 85\% - 3$ $85\% < h < 90\% - 4$ $h > 90\% - 5$	0 - 5