# ИНФОРМАЦИЯ

# О РЕЗУЛЬТАТАХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МБУЗ МЯСНИКОВСКОГО РАЙОНА «ЦРБ» В 2015 ГОДУ.

Независимая оценка работы учреждения была проведена в муниципальном образовании Мясниковский район в отношении МБУЗ Мясниковского района «ЦРБ».Данная независимая оценка осуществлялась в соответствии с методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, утвержденными приказом МЗРФ №240 от 14.05.2015года.

Период проведения исследования: оценка сайта была произведена в период с 22 по 25 ноября 2015 года, оценка качества работы МО с гражданами с 22 по 25 ноября 2015года.

Оценка результатов анкетирования проводилась по показателям, утвержденным приказом МЗРФ №787н от 28.11.2014года«Общественным советом для оценки качества работы муниципальных учреждений Мясниковского района, оказывающих социальные услуги населению в сферах образования, культуры, здравоохранения и социального обслуживания», созданным постановление Администрации Мясниковского района от 06.02.2014 года №145.

ПОКАЗАТЕЛИ

ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИЙ (АМБУЛАТОРНЫЕ УСЛОВИЯ)

По итогам анализа 50 анкет.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№п/п** | **Наименование показателя** | **Значимость показателя** | **Значение показателя** |
| 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](file:///C:\Users\Upravdel\AppData\Local\Temp\www.bus.gov.ru)) | От 0 до 1 баллов | **1 балл** |
| 1.2 | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации | От 0 до 1 баллов | **1 балл** |
| 1.3 | Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения;анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде) | От 0 до 2 баллов | **2 балла** |
| 1.4 | Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации | От 0 до 5 баллов | **5 баллов** |
| 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 | От 0 до 5 баллов | **5 баллов** |
| 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 | От 0 до 5 баллов | **4балла** |
| 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) | От 0 до 5 баллов | **5 баллов** |
| 2.3 | Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении | От 0 до 5 баллов | **4балла** |
| 2.4 | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | От 0 до 5 баллов | **4балла** |
| 2.5 | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | От 0 до 5 баллов | **4балла** |
| 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) | От 0 до 5 баллов | **5 баллов** |
| 3.2 | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи | От 0 до 5 баллов | **5 баллов** |
| 3.3 | Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи | От 0 до 5 баллов | **5 баллов** |
| 4.Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | |
| 4.1 | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | От 0 до 5 баллов | **5 баллов** |
| 4.2 | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | От 0 до 5 баллов | **5 баллов** |
| 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | |
| 5.1 | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | От 0 до 5 баллов | **5 баллов** |
| 5.2 | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | От 0 до 5 баллов | **5 баллов** |
| **Сумма баллов =65** | | | |

ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИЙ (СТАЦИОНАРНЫЕ УСЛОВИЯ)

По итогам анализа 50 анкет.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№п/п** | **Наименование показателя** | **Значимость показателя** | **Значение показателя** |
| 1. **Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации** | | | |
| 11. | Показатель рейтинга на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](file:///C:\Users\Upravdel\AppData\Local\Temp\www.bus.gov.ru)) | От 0 до 1 баллов | **1 балл** |
| 1.2 | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации | От 0 до 1 баллов | **1 балл** |
| 1.3 | Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения;анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде) | От 0 до 2 баллов | **2 балла** |
| 1.4 | Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации | От 0 до 5 баллов | **4 балла** |
| 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 | От 0 до 5 баллов | **5 баллов** |
| 2.Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | | | |
| 2.1 | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | От 0 до 5 баллов | **4 балла** |
| 2.2 | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации | От 0 до 5 баллов | **5 баллов** |
| 2.3 | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет | От 0 до 3 баллов | **2балла** |
| 2.4 | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет | От 0 до 3 баллов | **1 балл** |
| 2.5 | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | От 0 до 5 баллов | **3балла** |
| **3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги** | | | |
| 3.1 | Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации | От 0 до 5 баллов | **4балла** |
| 3.2 | Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) | От 0 до 5 баллов | **5баллов** |
| 3.3 | Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации | От 0 до 5 баллов | **5баллов** |
| **4.Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации** | | | |
| 4.1 | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | От 0 до 5 баллов | **4балла** |
| 4.2 | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | От 0 до 5 баллов | **5баллов** |
| **5.Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации** | | | |
| 5.1 | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | От 0 до 5 баллов | **5баллов** |
| 5.2 | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | От 0 до 5 баллов | **5баллов** |
| 5.3 | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации | От 0 до 5 баллов | **5баллов** |
| **Сумма баллов =66** | | | |

Главный врач района к.м.н. Л.А. Исаян

Исполнитель:

Кристостурян В.В.

Т.886321518