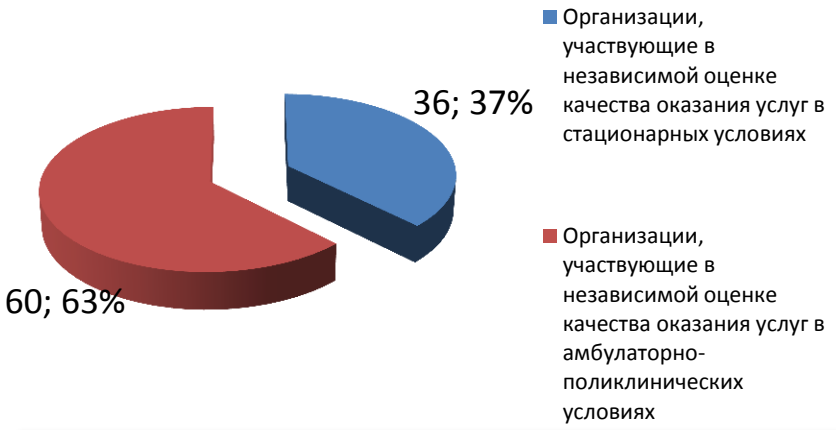
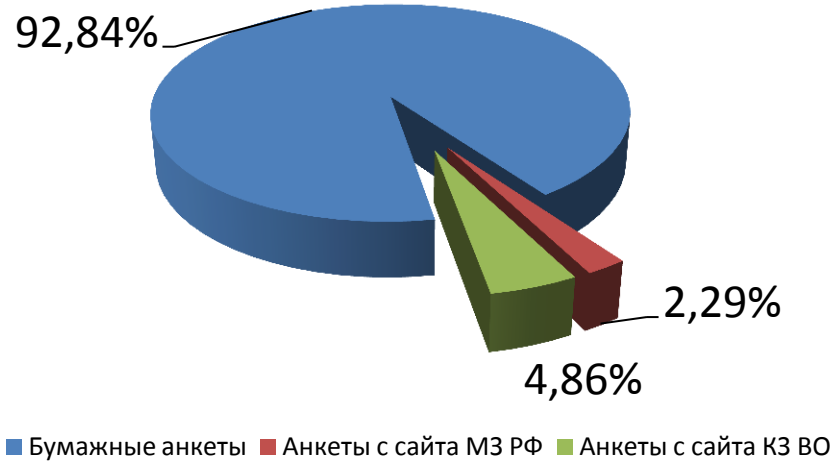
Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Волгоградской области в 2016 году

Проведение независимой оценки качества оказания услуг в медицинских организациях Волгоградской области

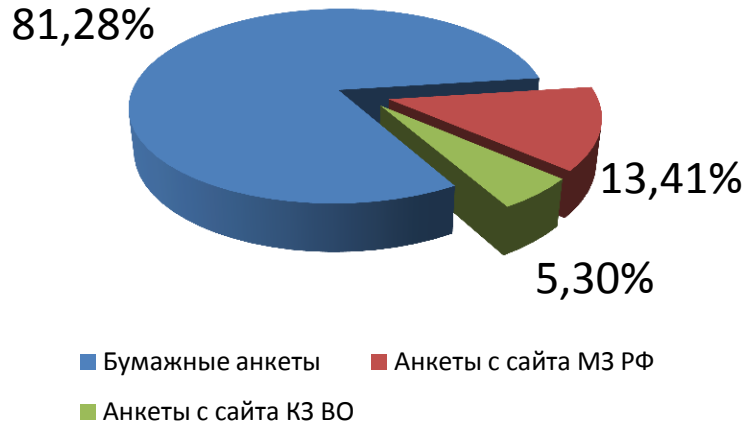
Приказ Министерства здравоохранения РФ от 14.05.2015 № 240 "Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями"



Анкеты представленные по результатам анкетирования, всего

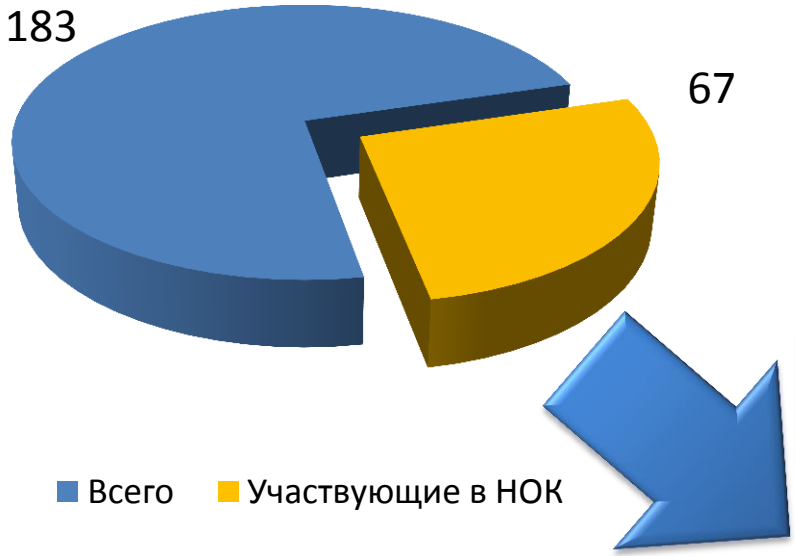


Анкеты представленные по результатам анкетирования по учреждениям участвующим в проведении независимой оценке качества оказания услуг, всего



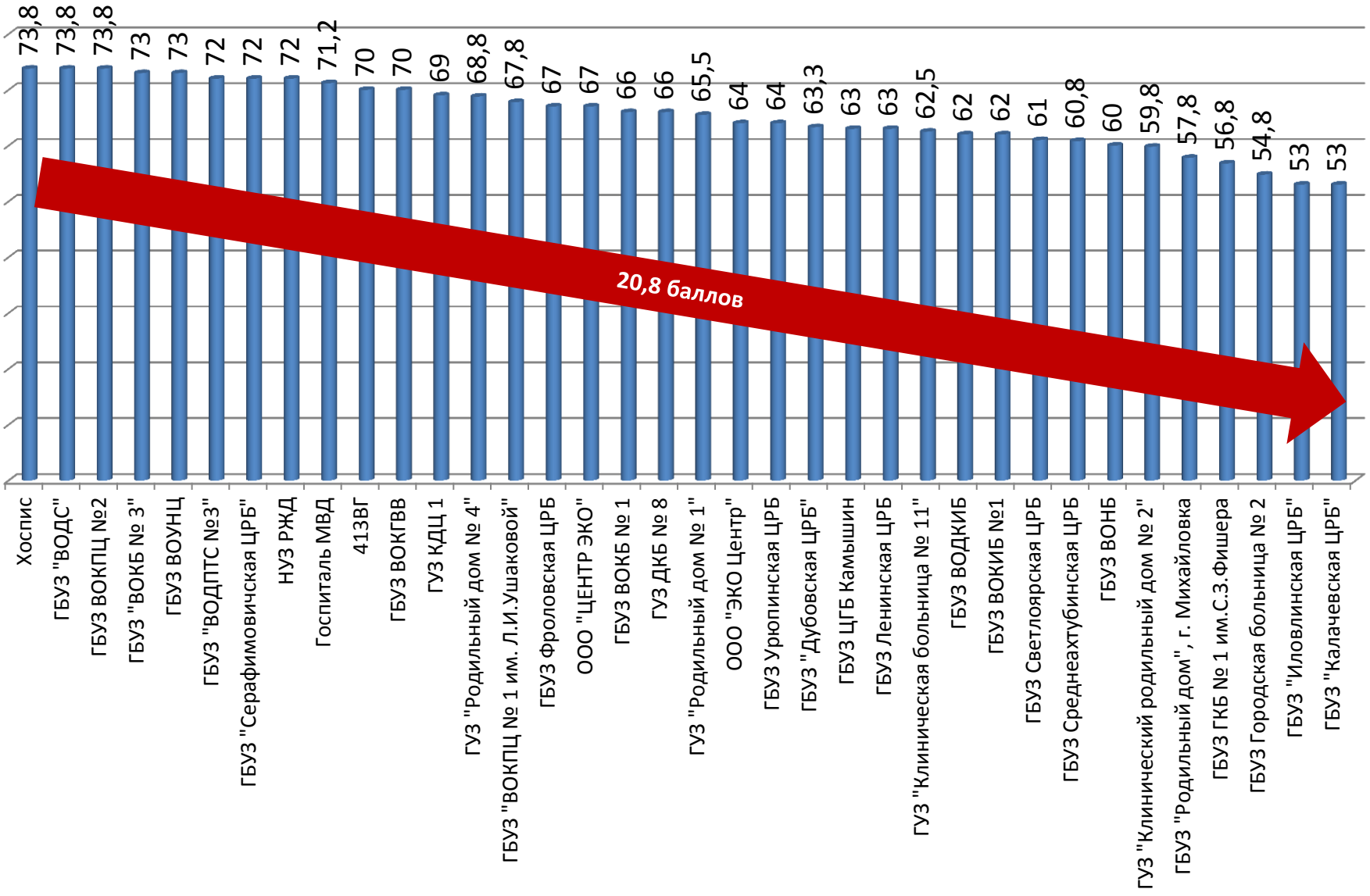
Проведение независимой оценки качества оказания услуг в медицинских организациях Волгоградской области

По состоянию на 01.12.2016



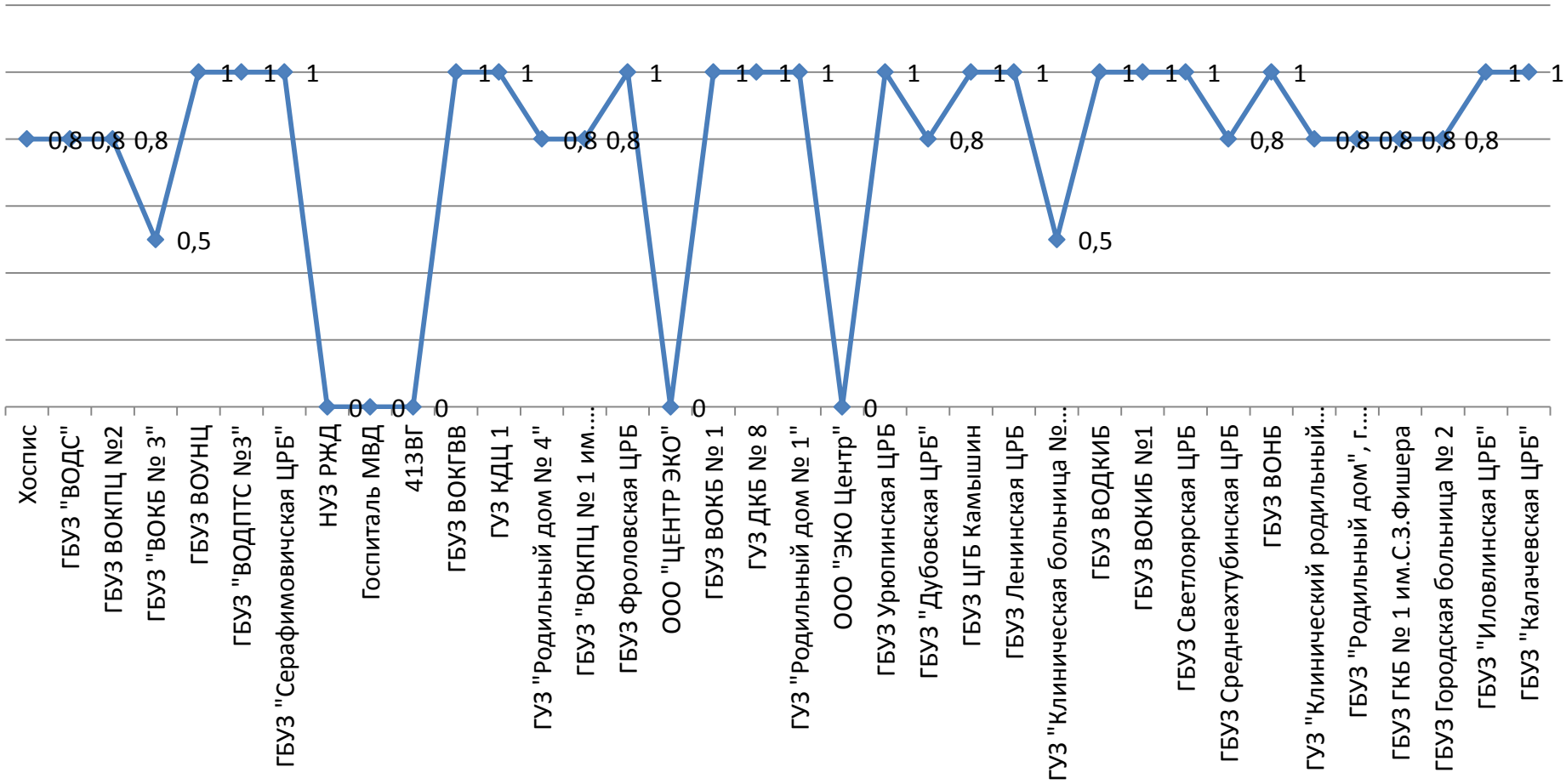
Учреждения по видам, участвующие в проведении независимой оценки качества оказания услуг

Рейтинг медицинских организаций по оценке качества оказания услуг в стационарных условиях, max балл - 75



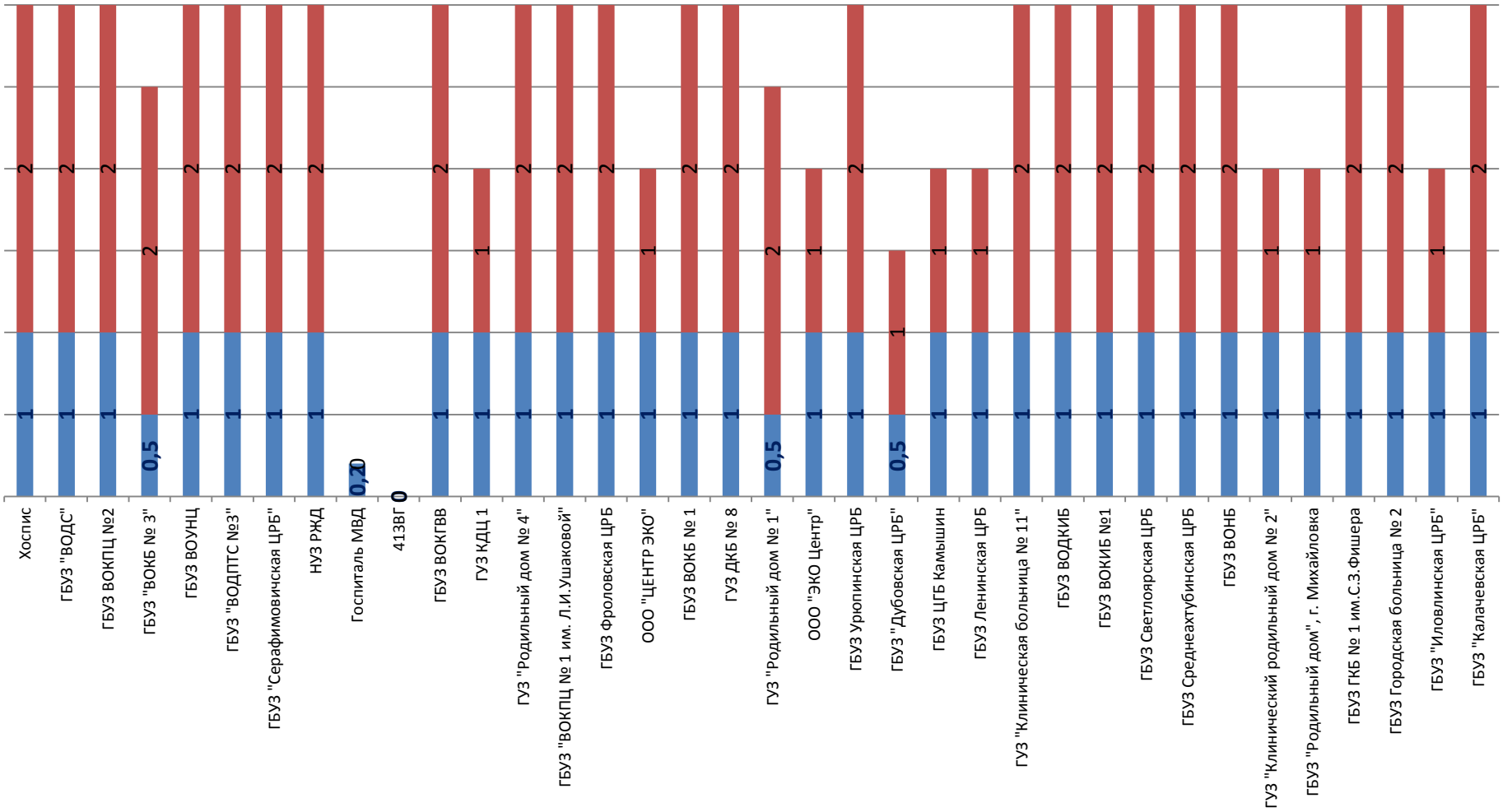
Открытость и доступность информации о медицинской деятельности учреждения

Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях

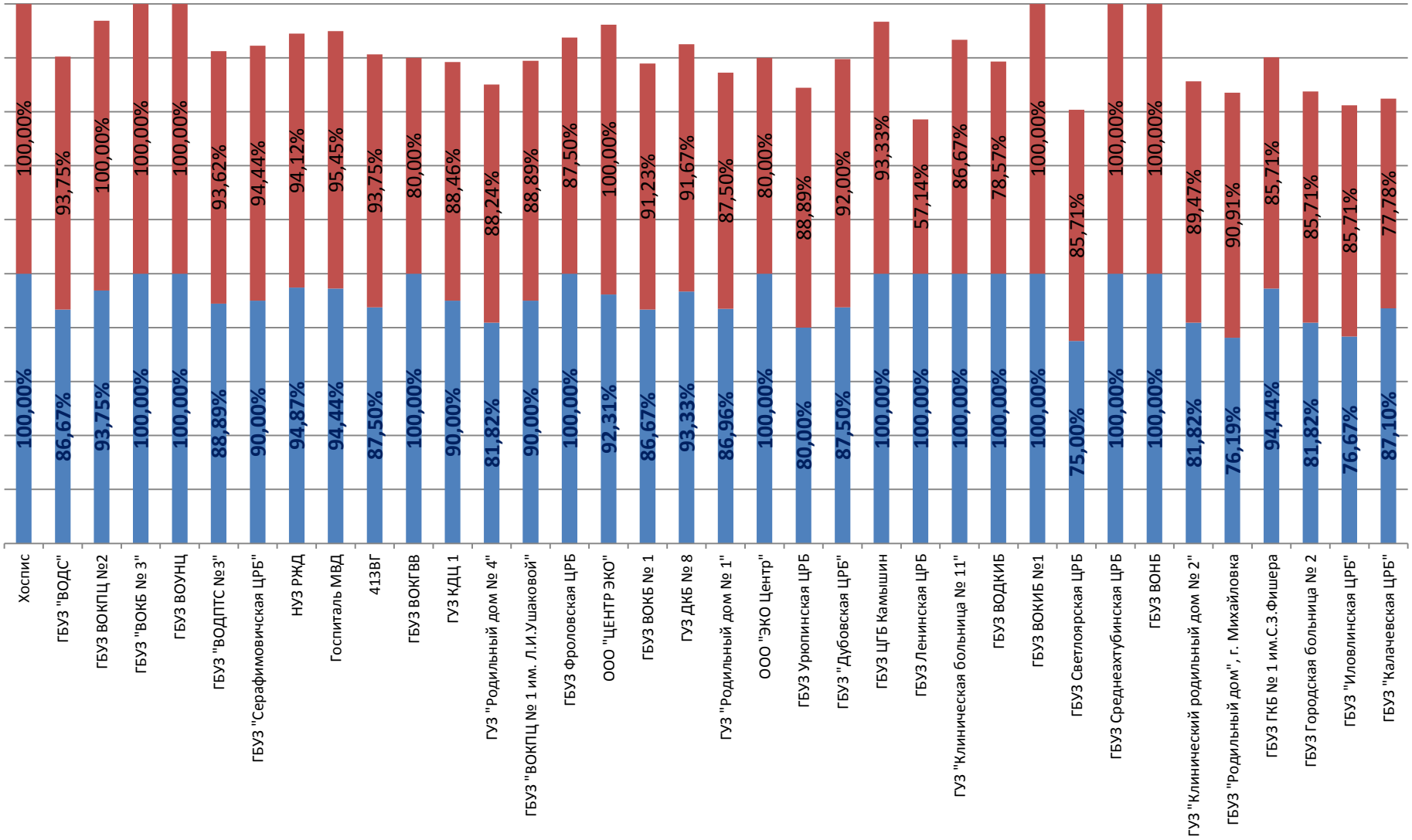


Открытость и доступность информации о медицинской деятельности учреждения

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации



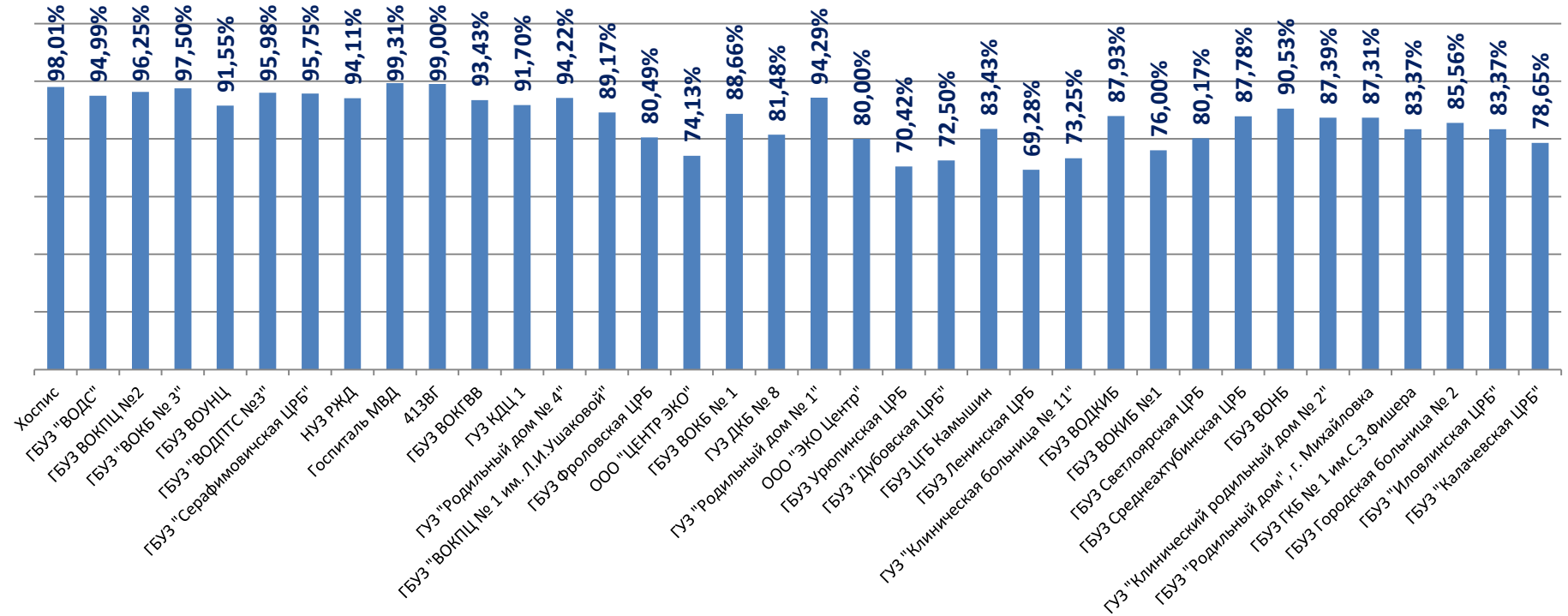
Открытость и доступность информации о медицинской деятельности учреждения

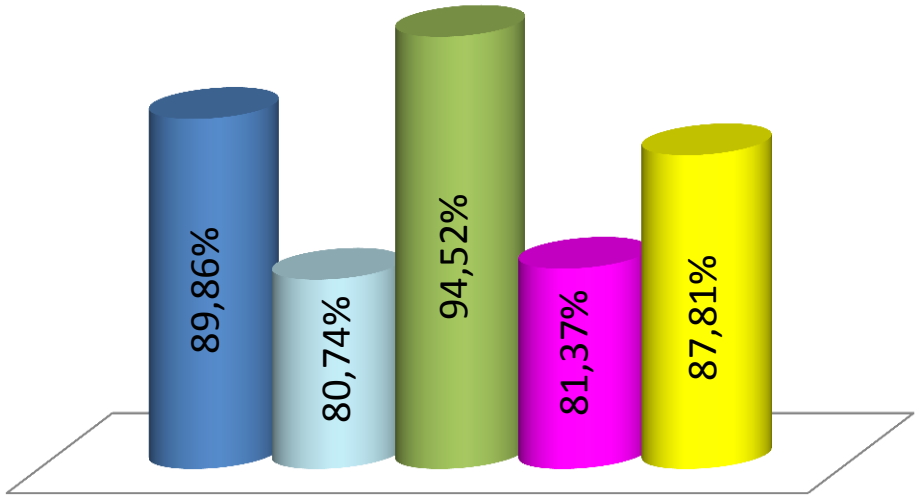


Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации

Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации

Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения





Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации

Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации

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

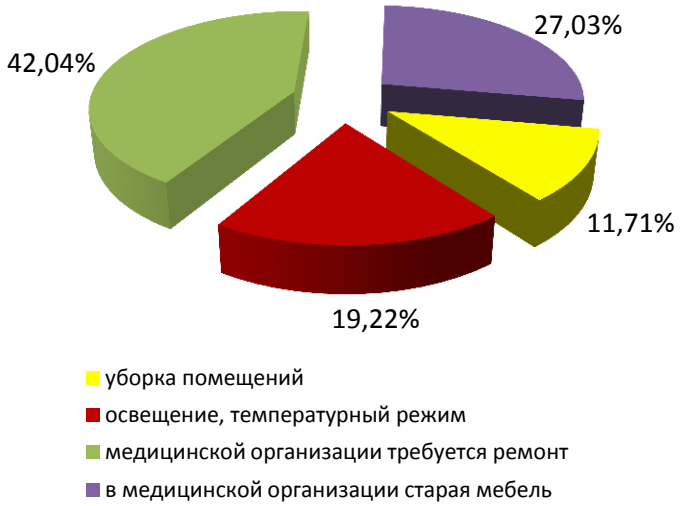
Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет

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

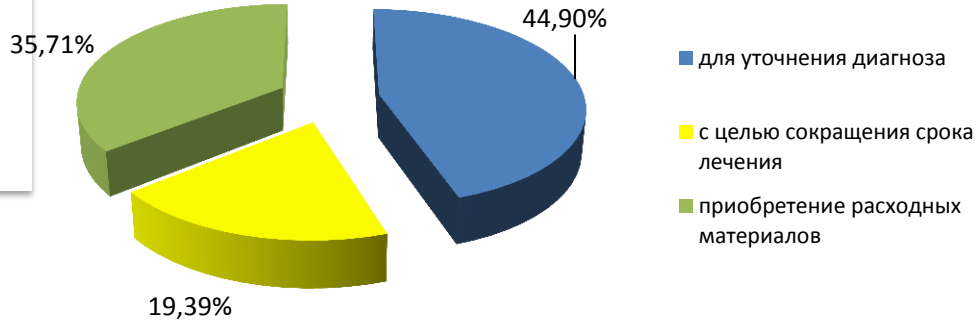
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения

Причины неудовлетворенности условиями пребывания в приемном отделении

Причины неудовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации

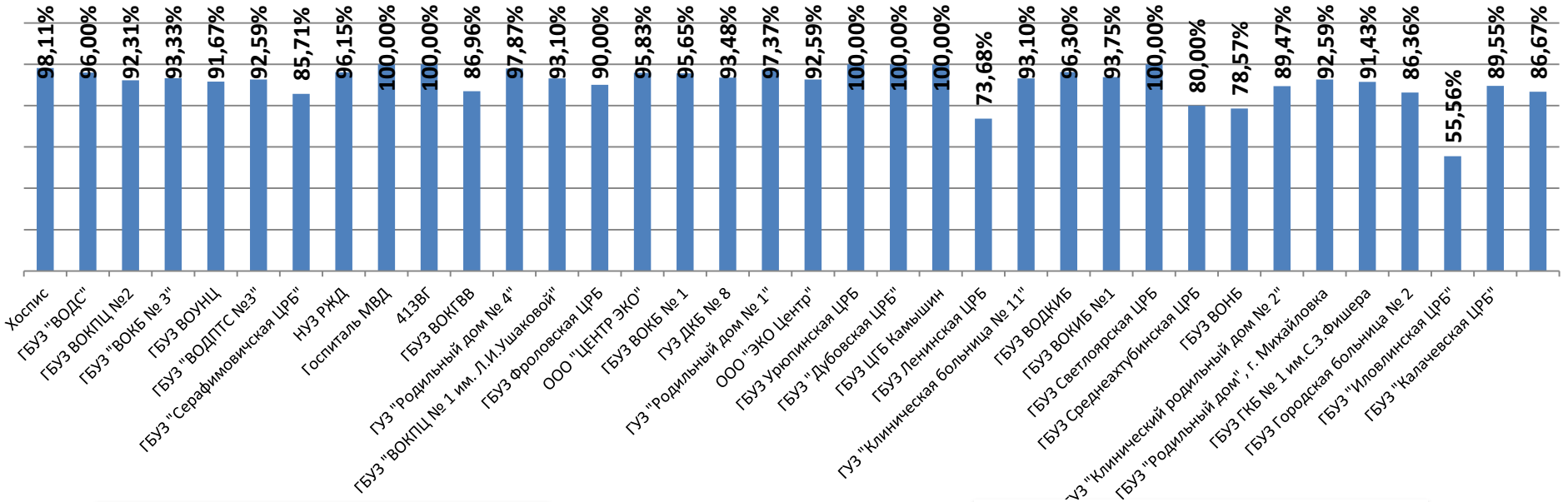


Причины необходимости оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет

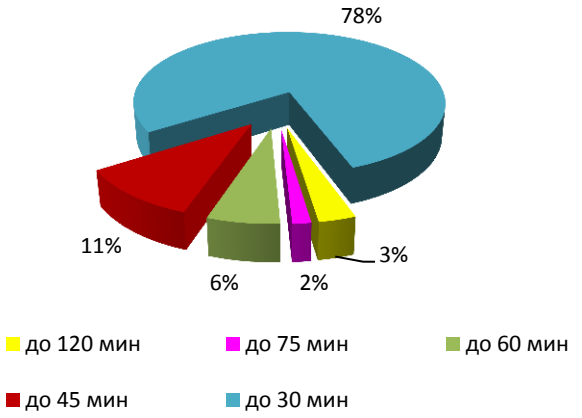


Время ожидания предоставления медицинских услуг

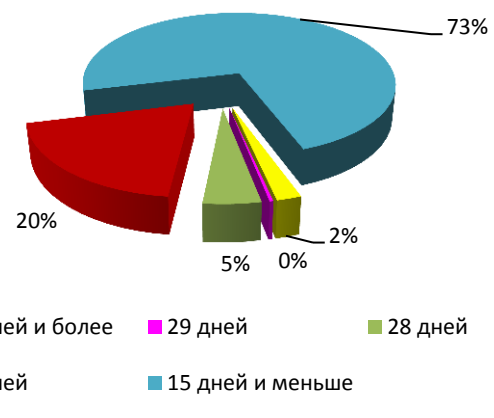
Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации, среднее значение составило 91,55%



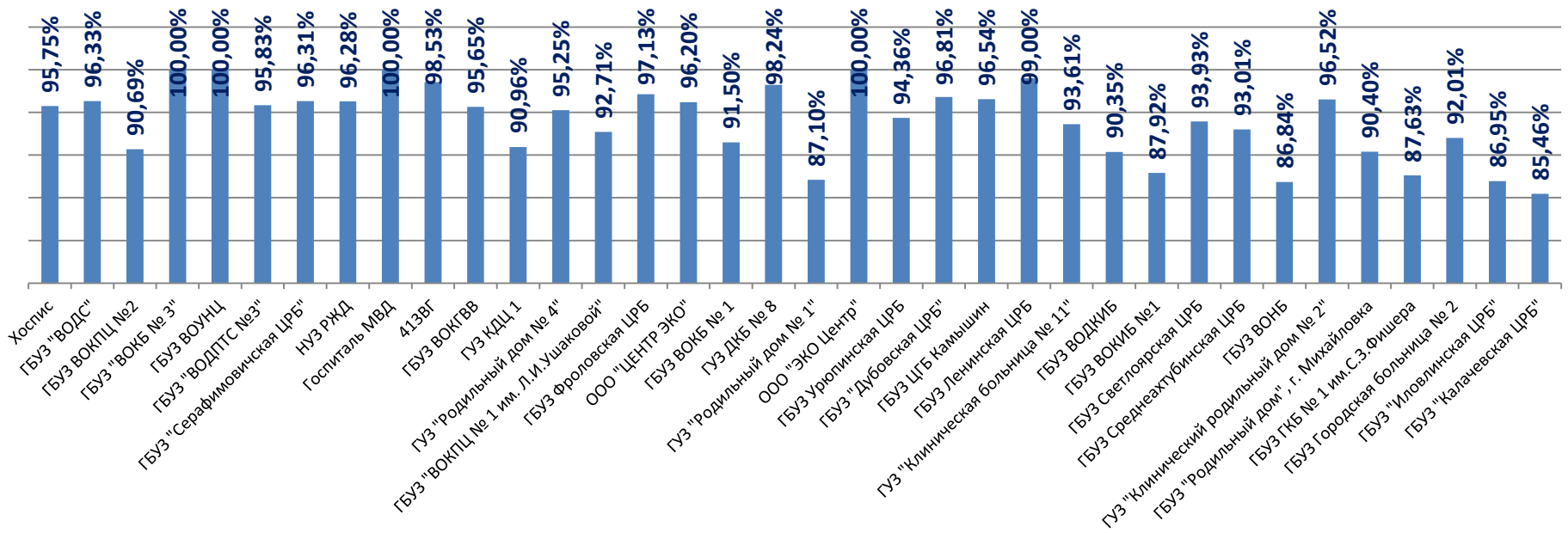
Среднее время ожидания в приемном отделении

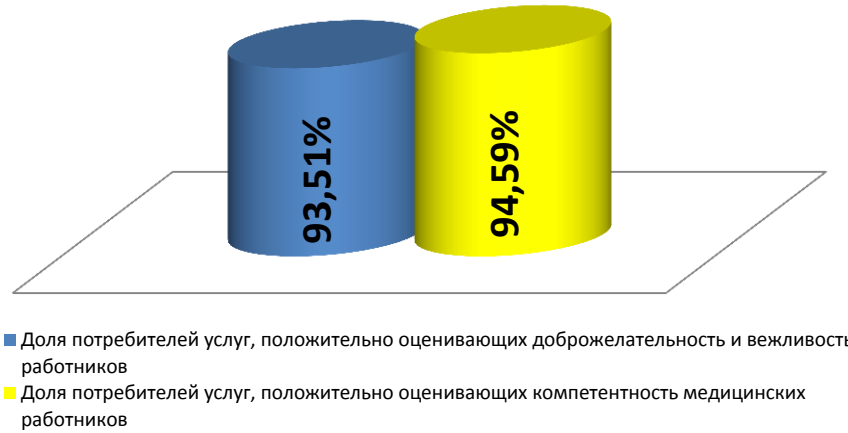


Среднее время ожидания плановой госпитализации



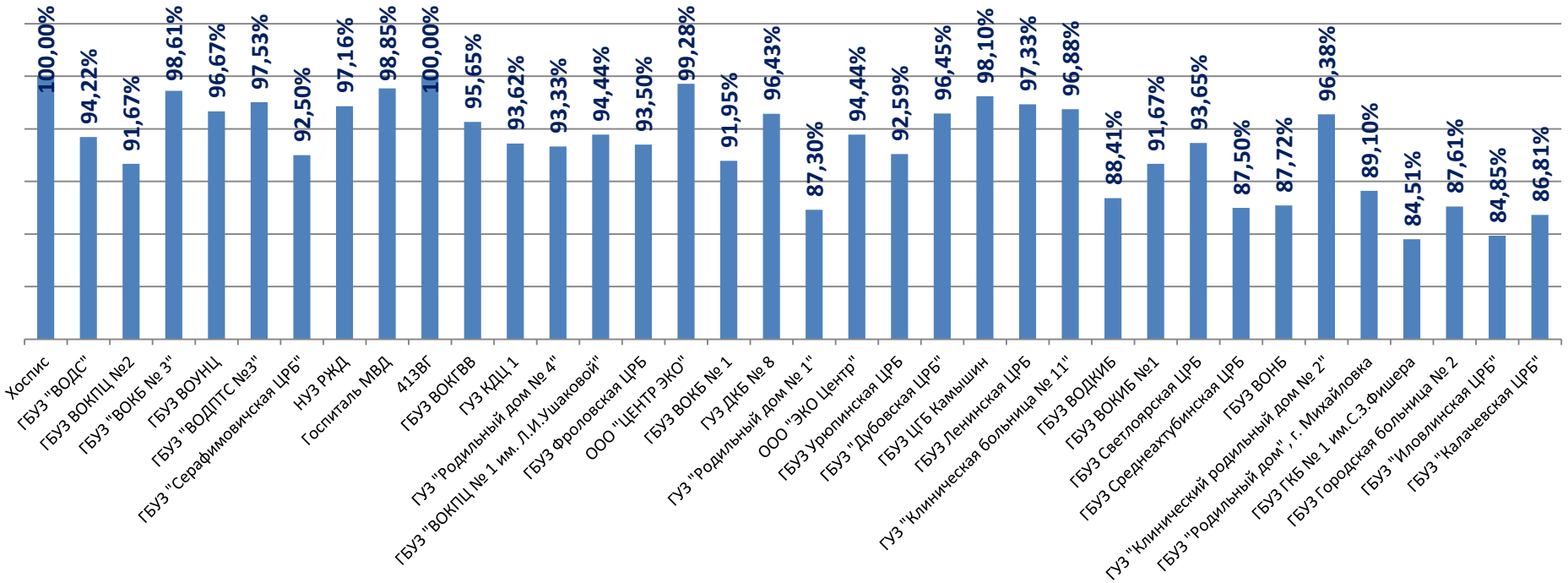
Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения

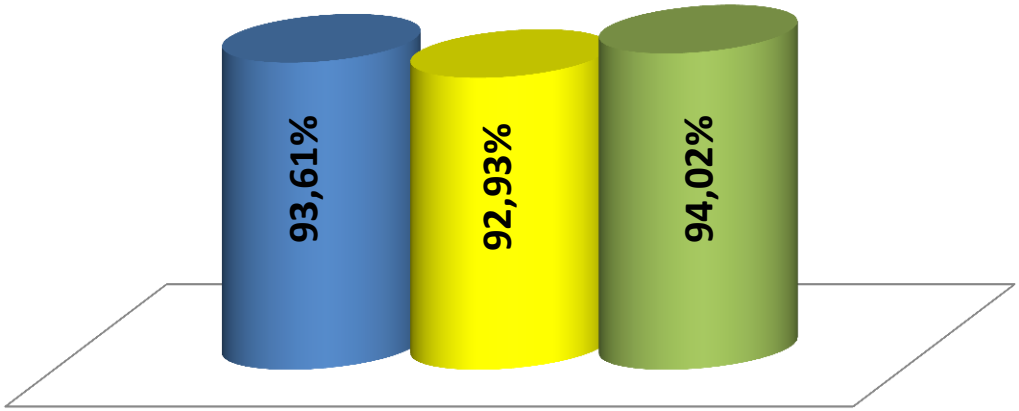




Причины неудовлетворенности компетентностью медицинских работников

Удовлетворенность оказанными услугами

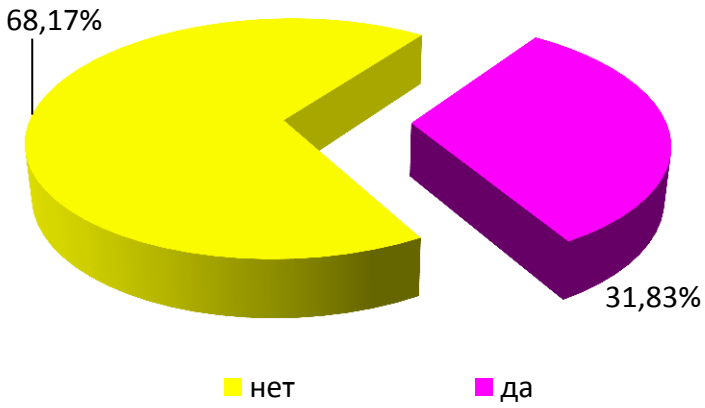




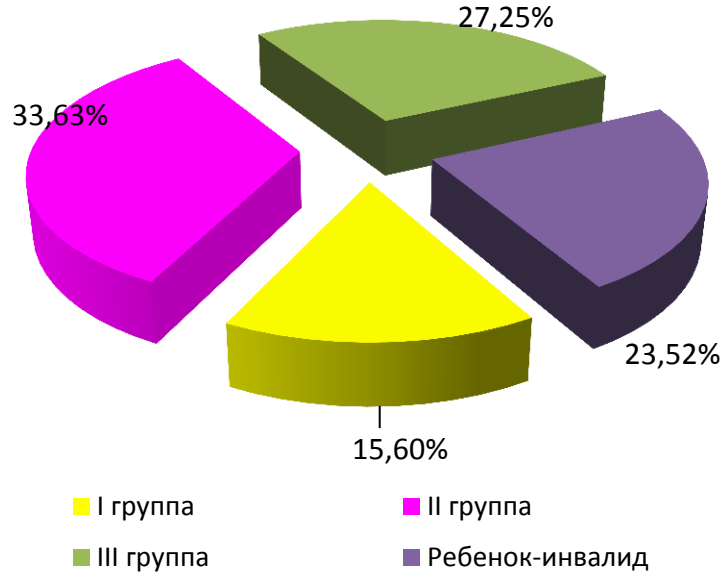
- Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами
- Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи
- Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу

Удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями здоровья условиях пребывания в медицинской организации

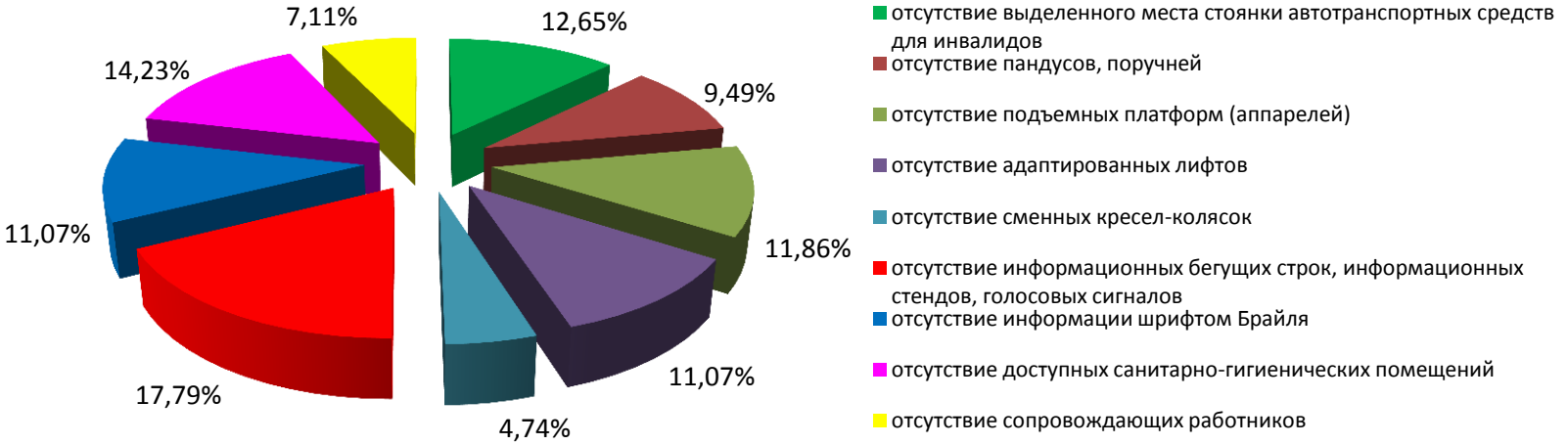
Имеют установленную группу ограничения трудоспособности



Группа ограничения трудоспособности

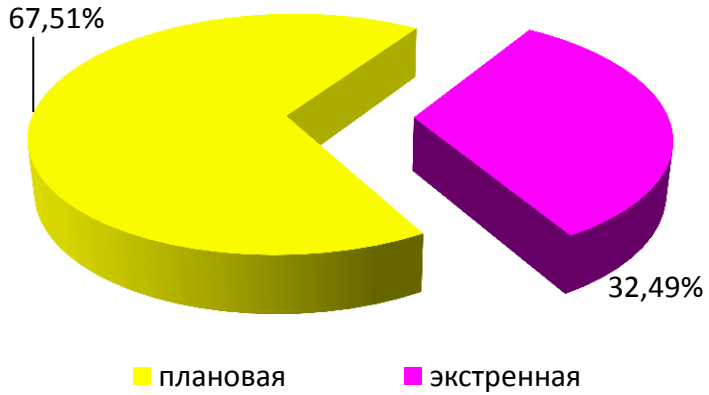


Причины неудовлетворенности для лиц с установленной группой ограничения трудоспособности

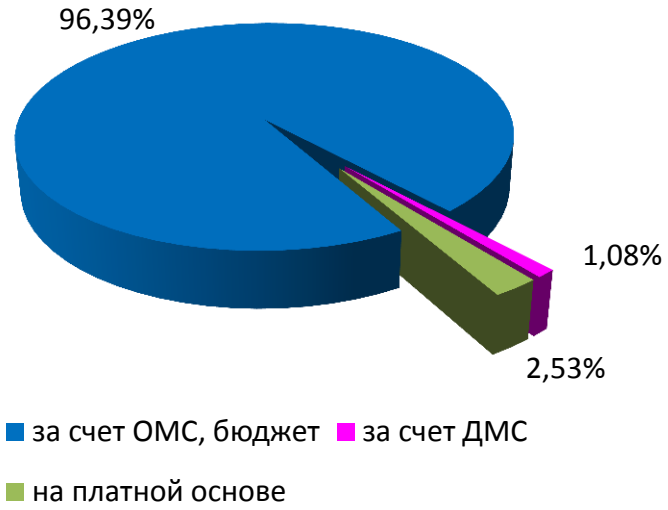


Общая информация по вопросам независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях

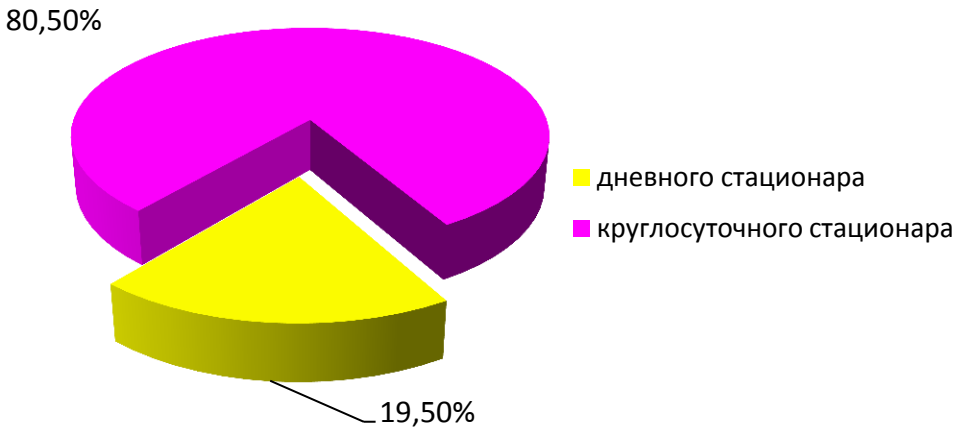
Госпитализация:



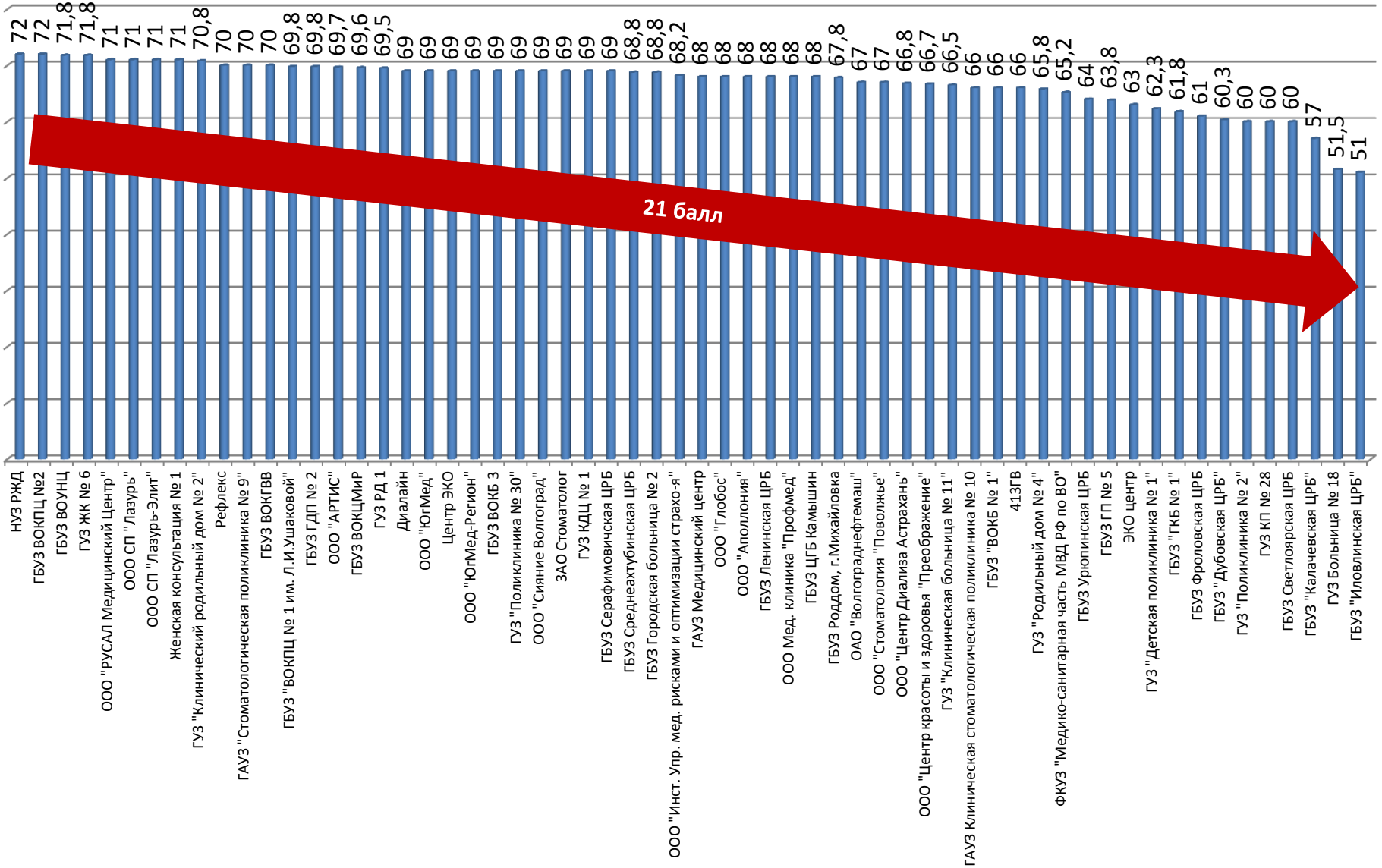
Источник финансирования госпитализации



Режим работы стационара

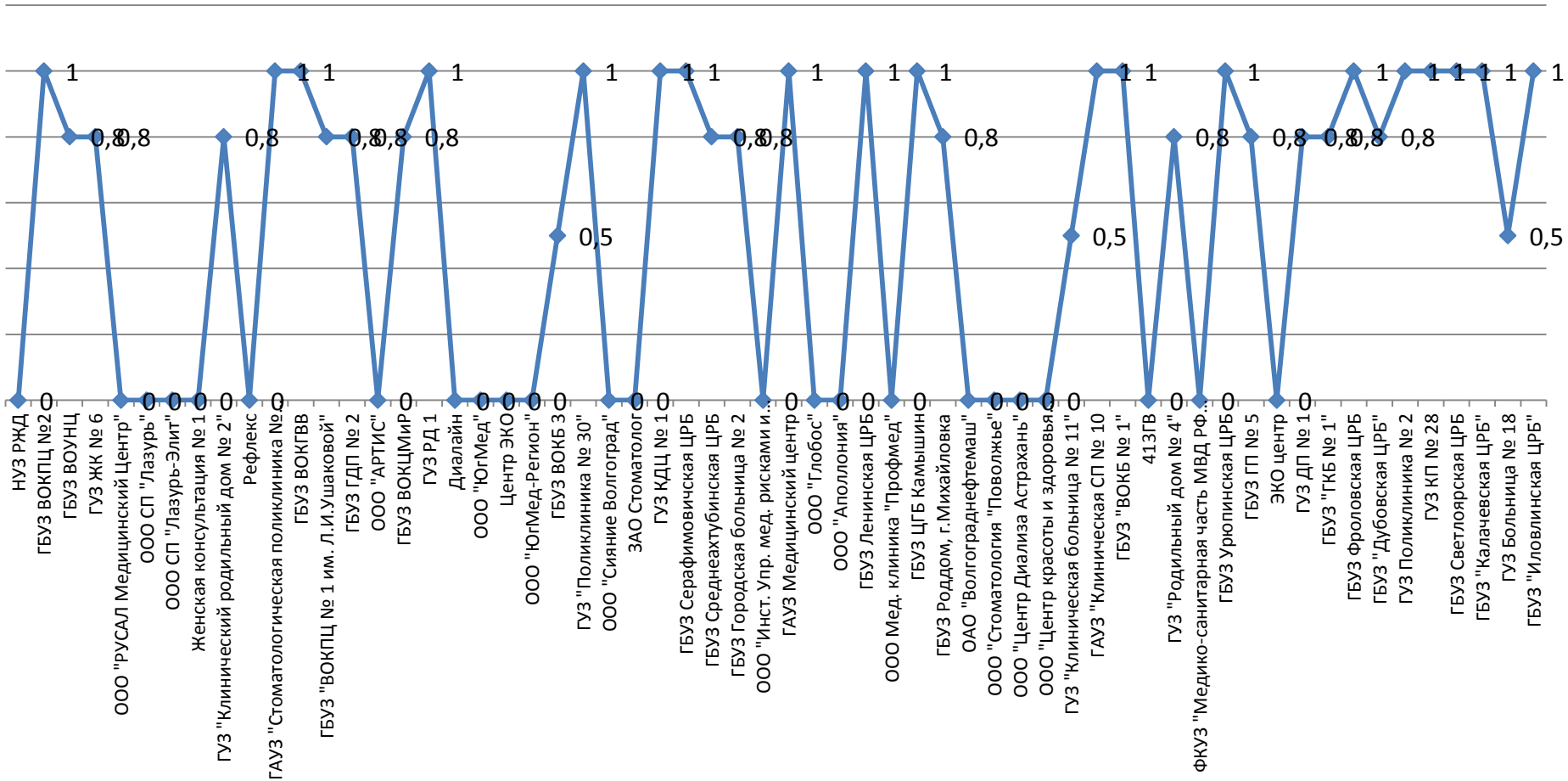


Рейтинг медицинских организаций по оценке качества оказания услуг в амбулаторных условиях, max балл - 73



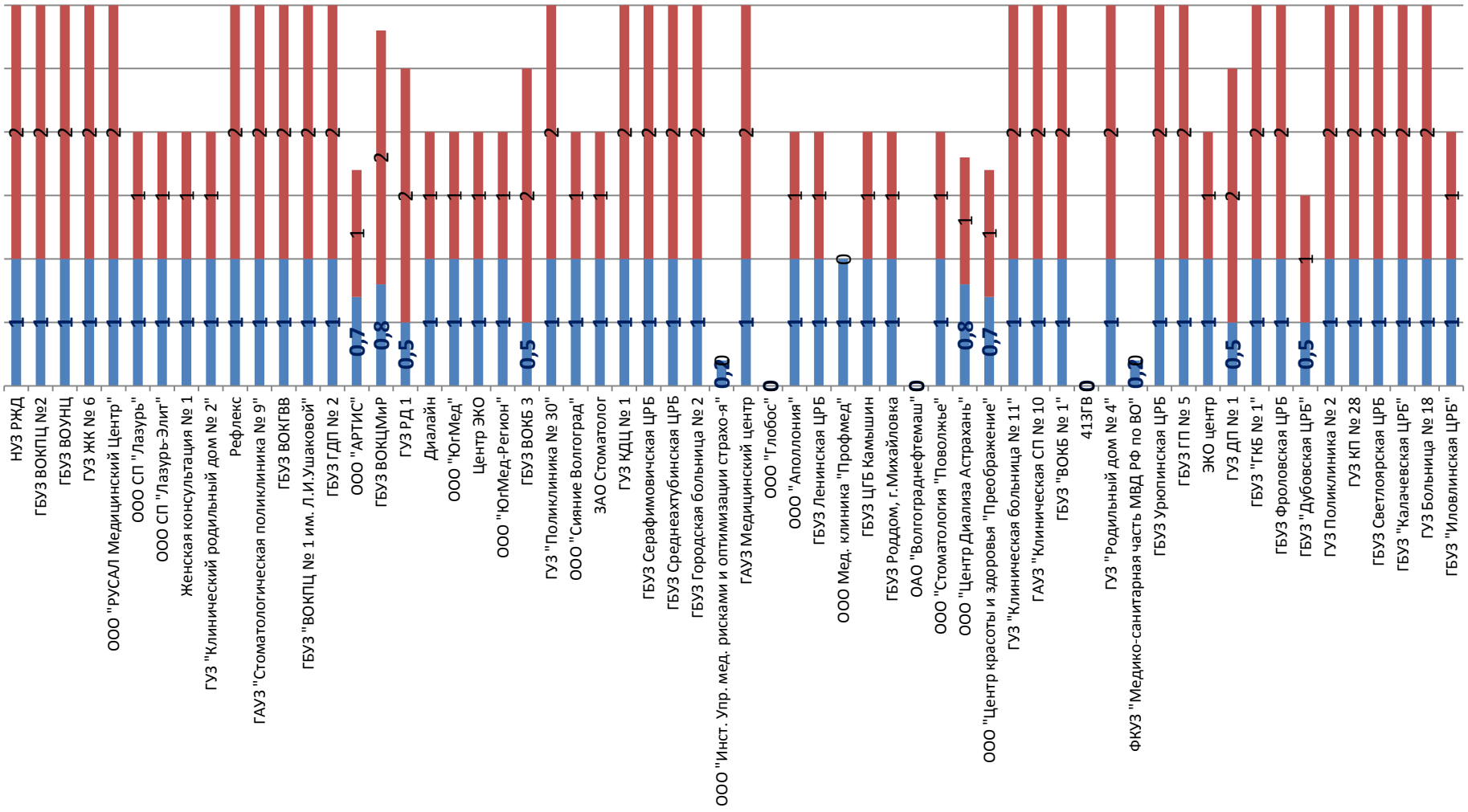
Открытость и доступность информации о медицинской деятельности учреждения

Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях

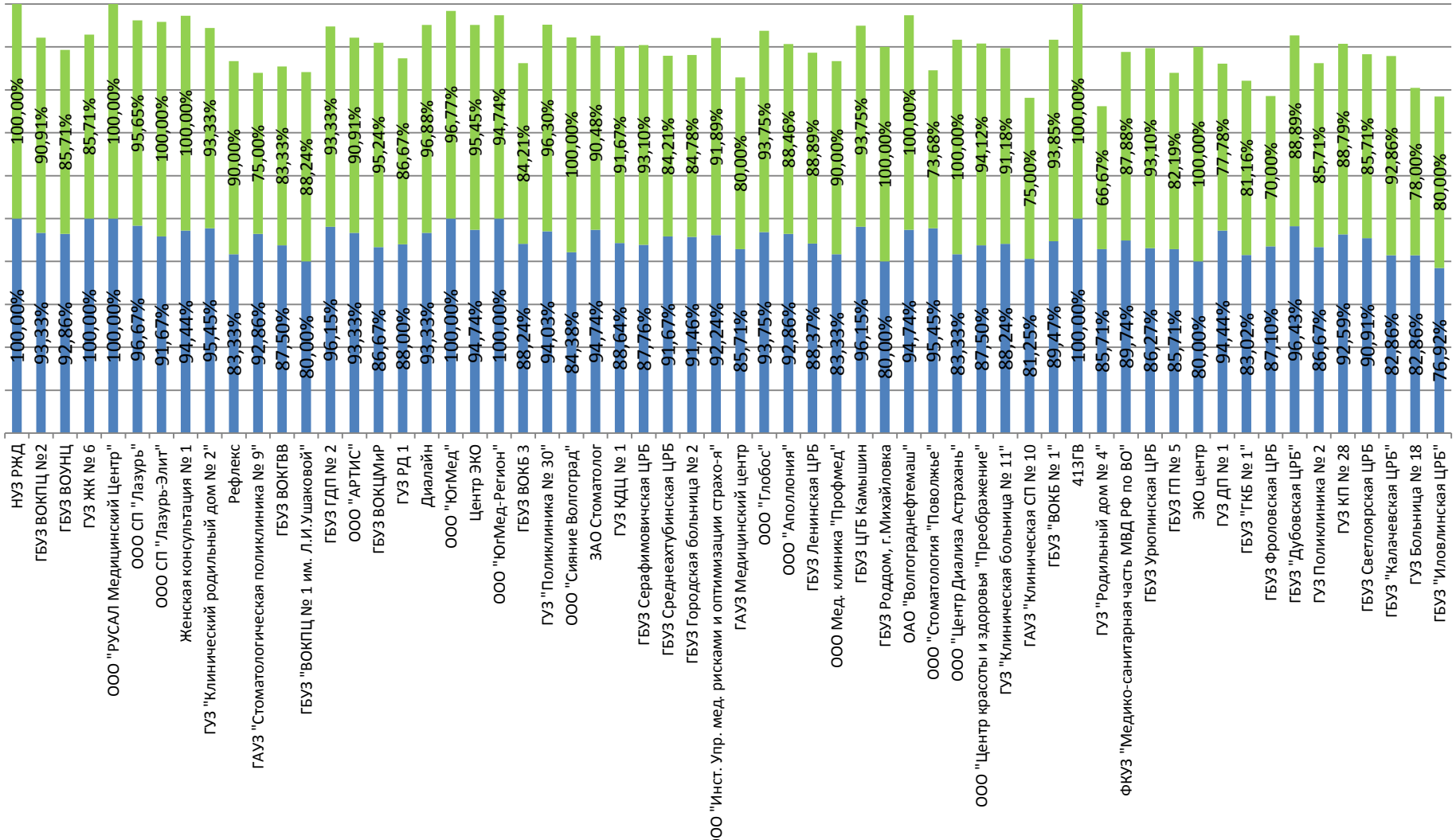


Открытость и доступность информации о медицинской деятельности учреждения

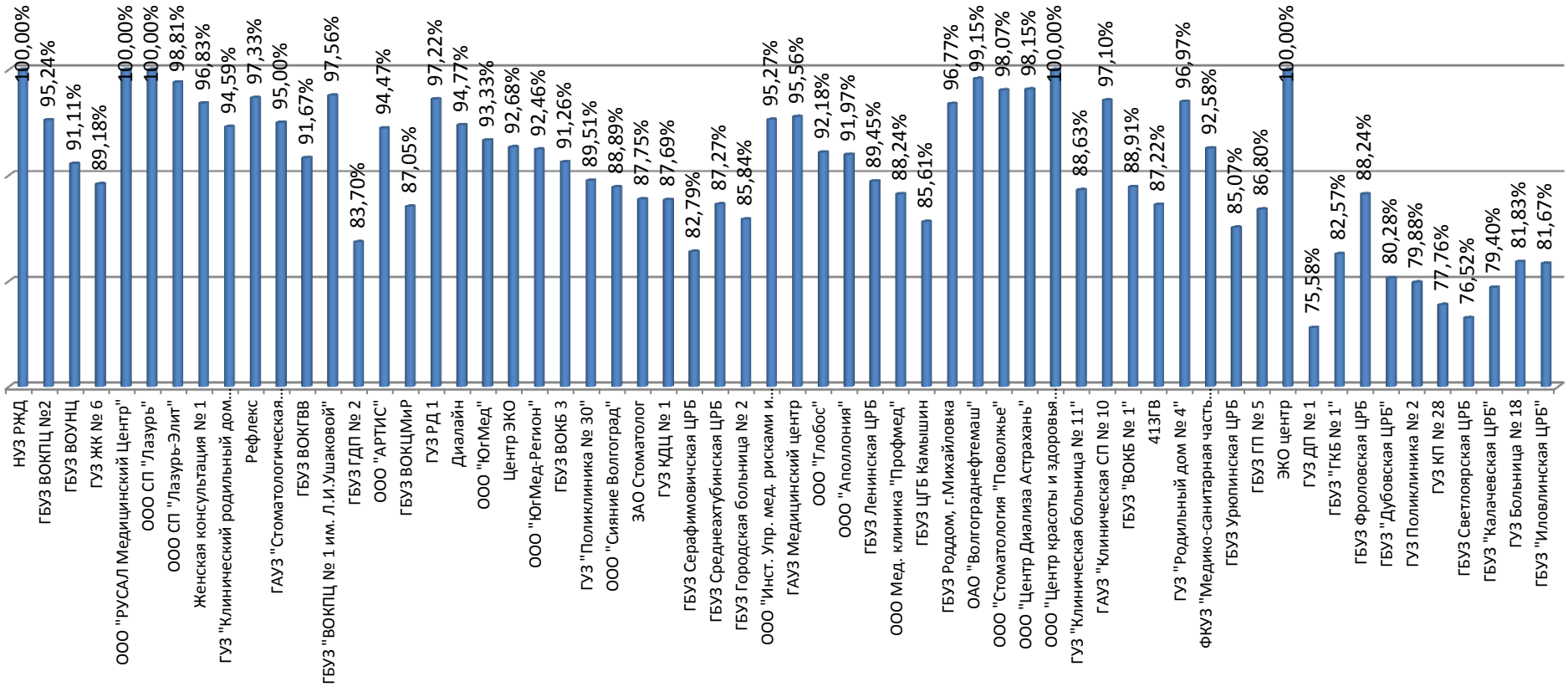
Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации

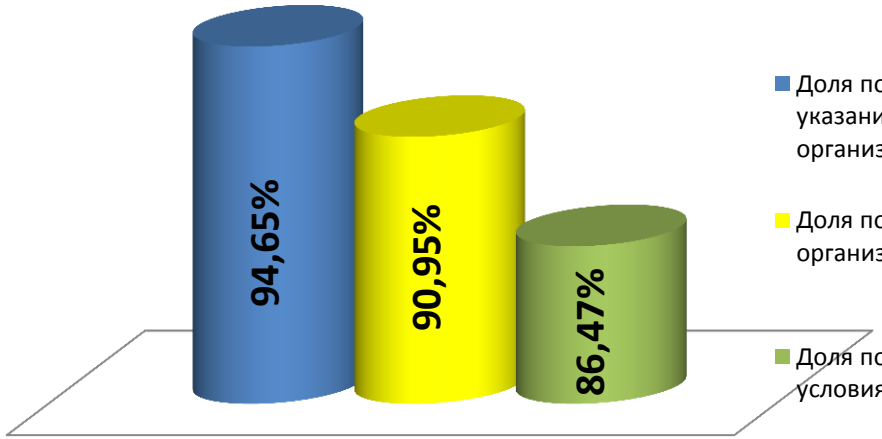


Открытость и доступность информации о медицинской деятельности учреждения



Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения

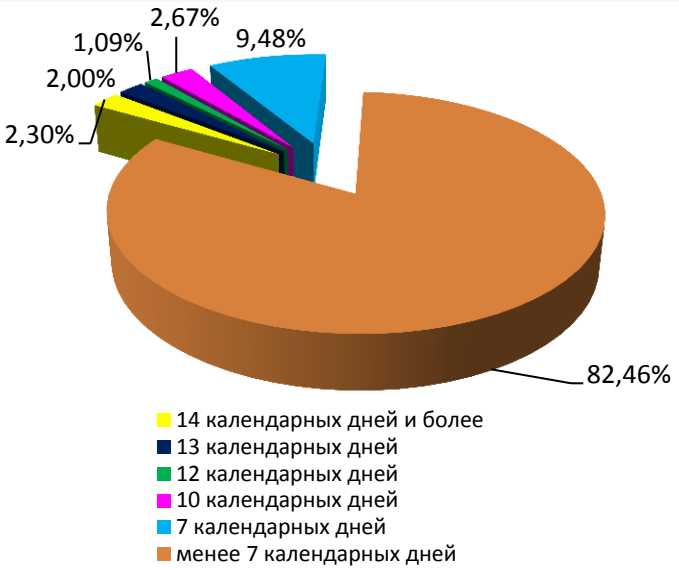




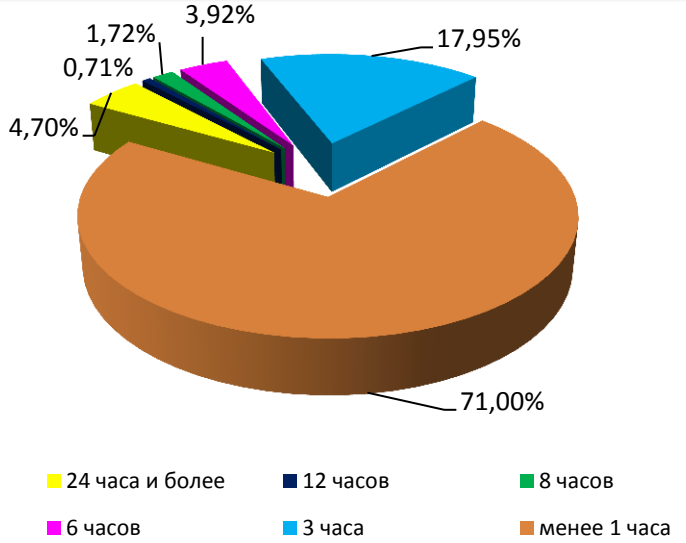
- Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию
- Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации
- Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации

Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения

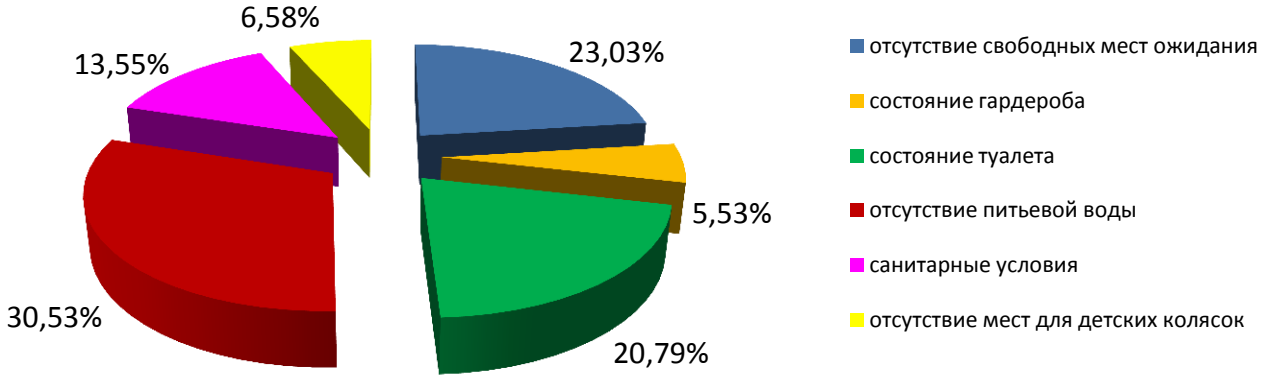
Срок ожидания приема врача с момента записи на прием



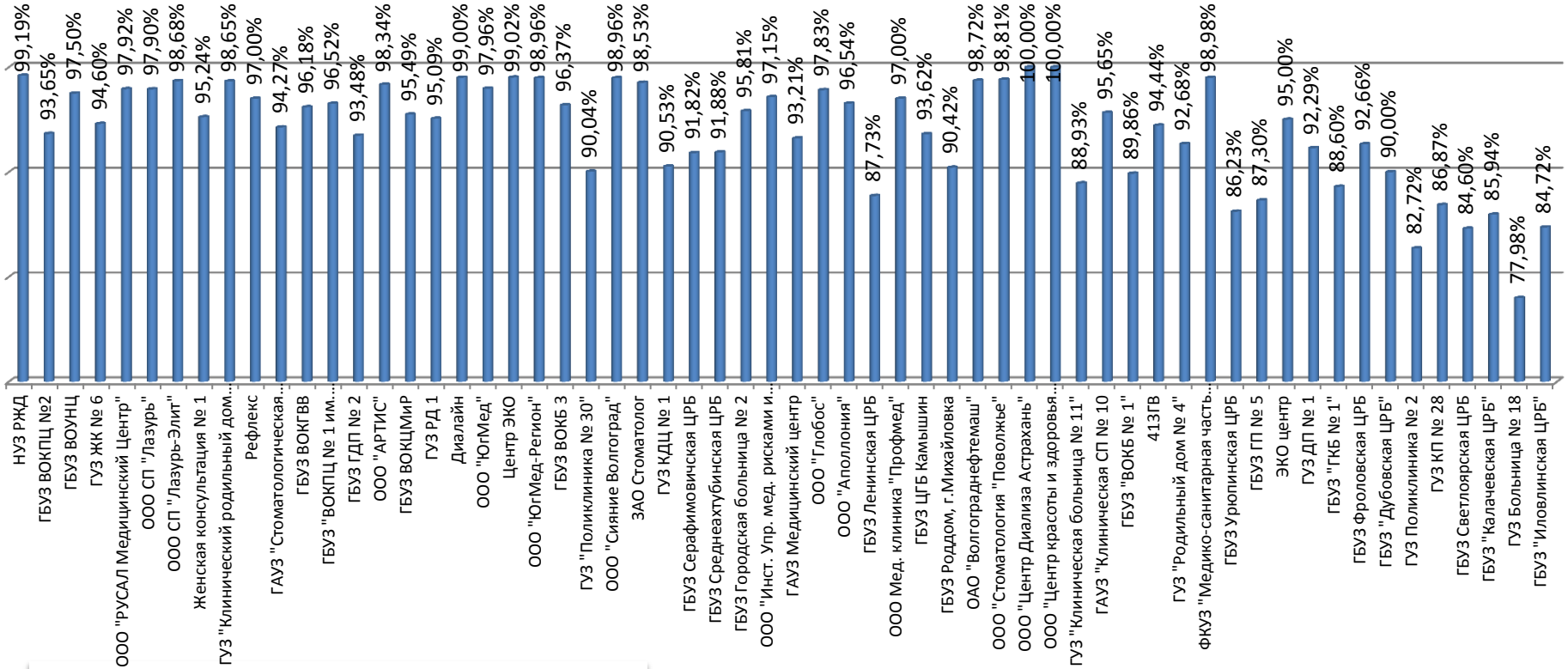
Время ожидания приема у врача с момента записи на прием



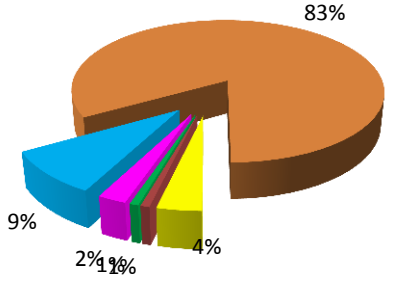
Причины неудовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации



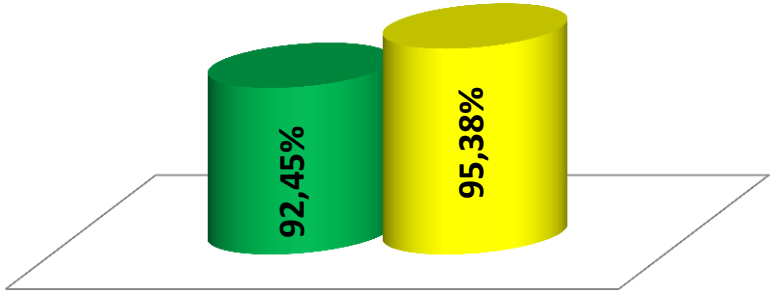
Время ожидания предоставления медицинских услуг



Средний срок ожидания диагностического исследования

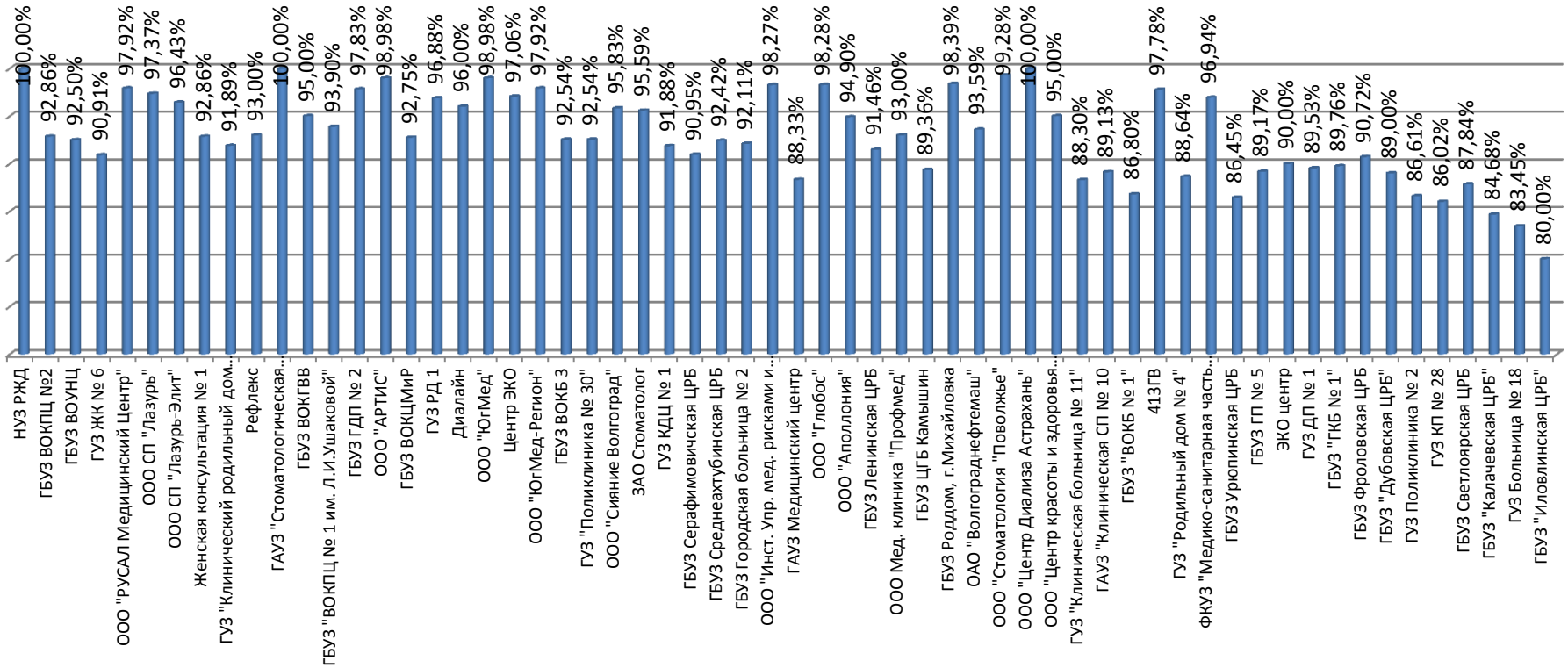


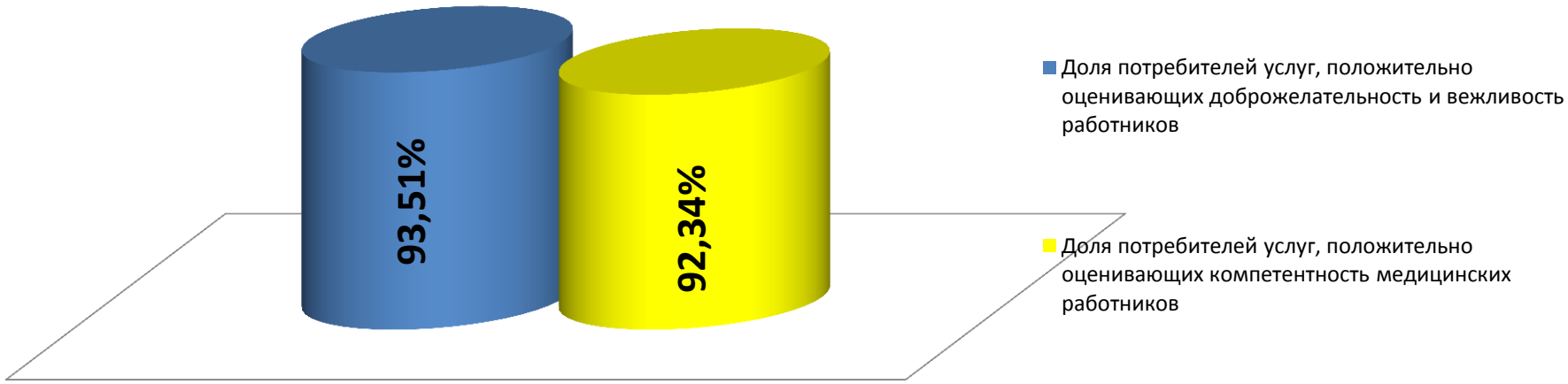
- 14 календарных дней и более
- 13 календарных дней
- 12 календарных дней
- 10 календарных дней
- 7 календарных дней
- менее 7 календарных дней



- Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи
- Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи

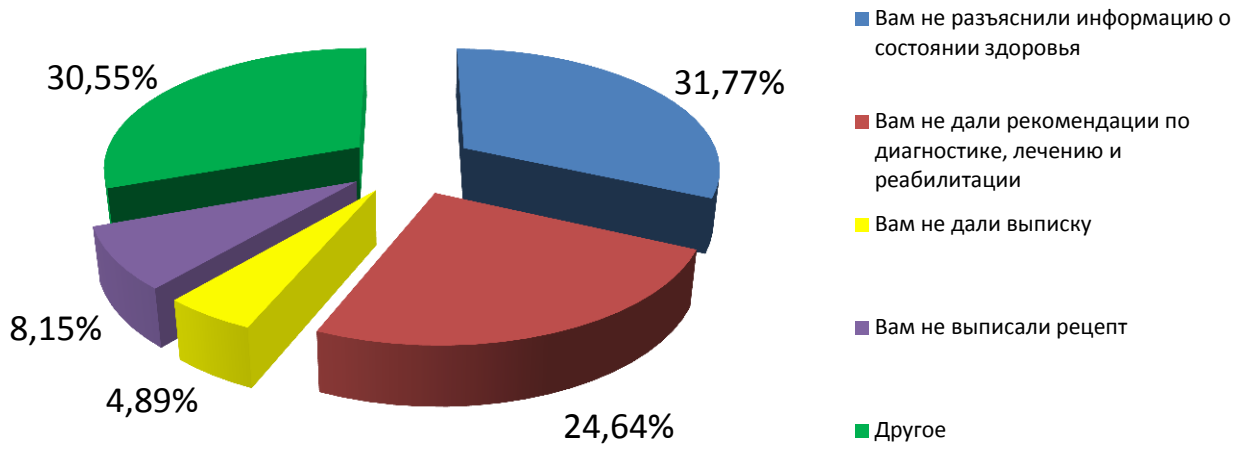
Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения



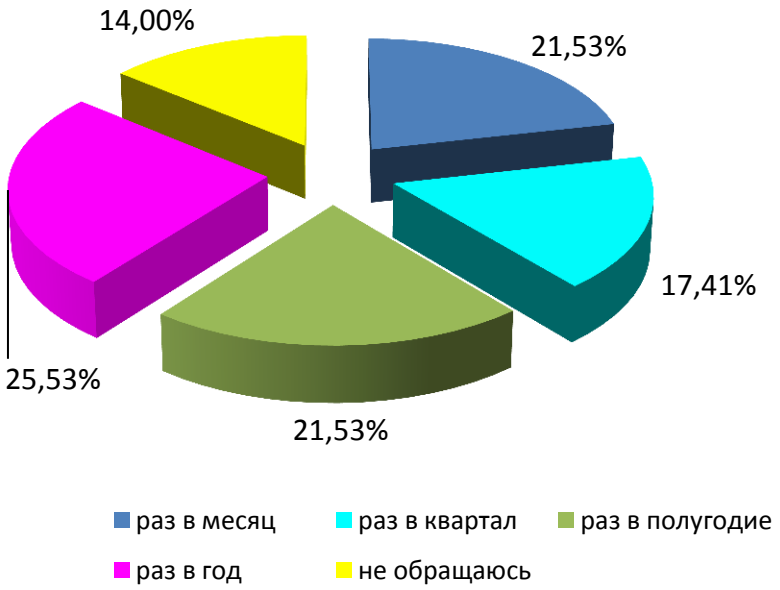


Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения

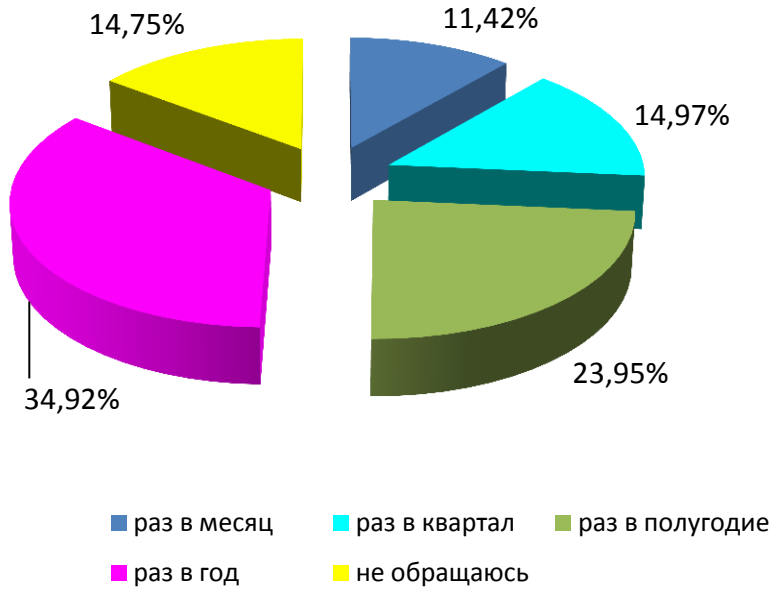
Причины неудовлетворенности компетентностью врачей



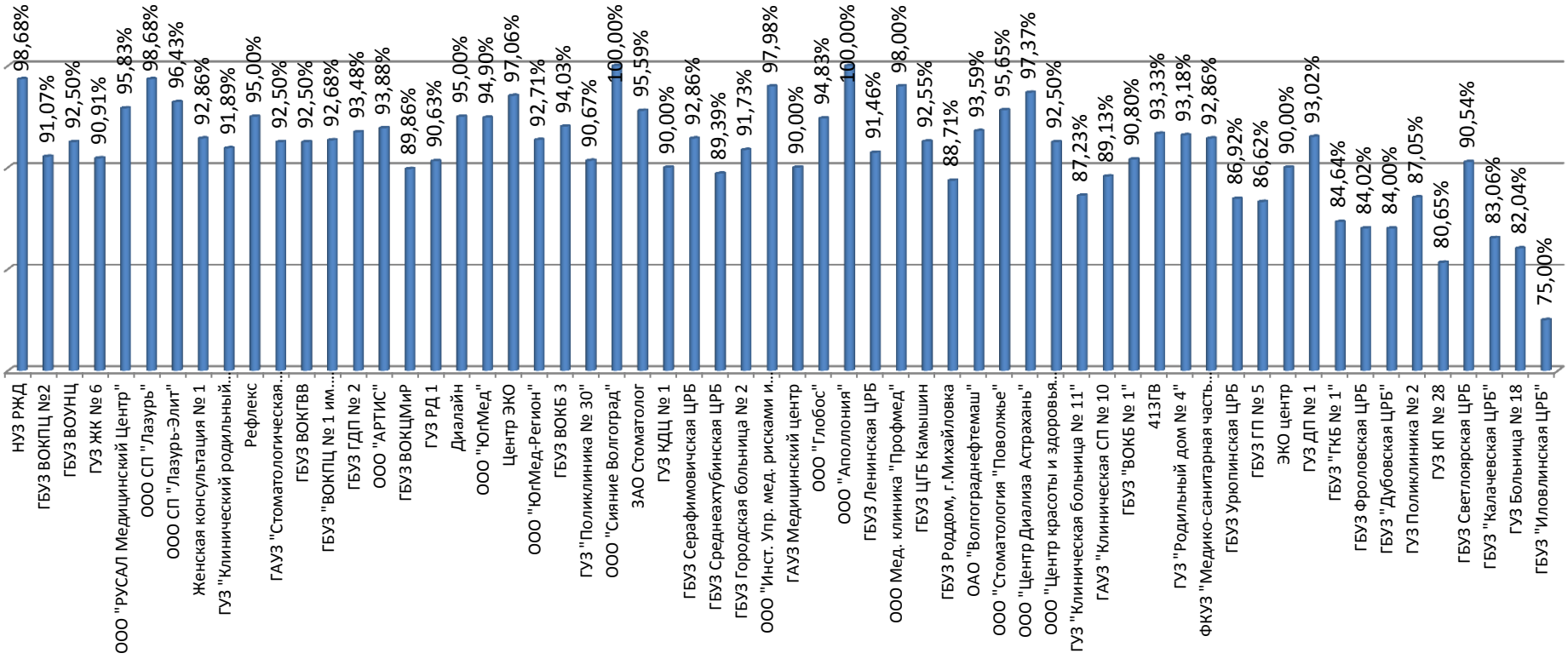
Частота обращения к участковому терапевту (педиатру, врачу общей практики (семейному врачу)

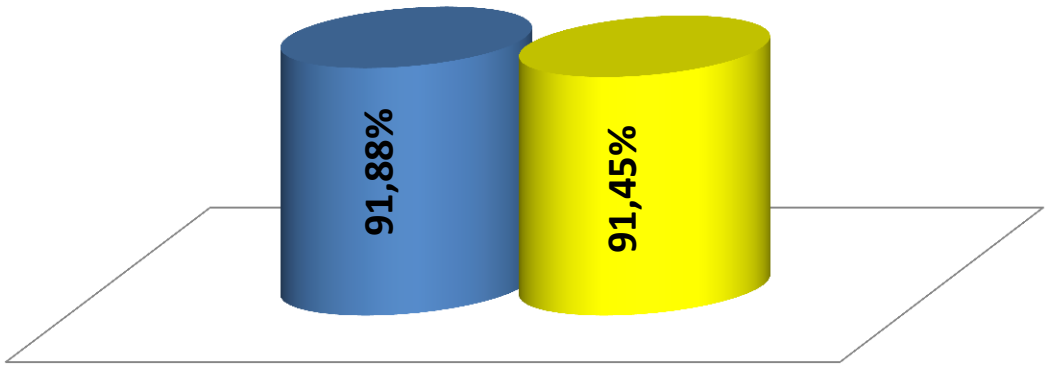


Частота обращения к врачам-специалистам (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие)



Удовлетворенность оказанными услугами



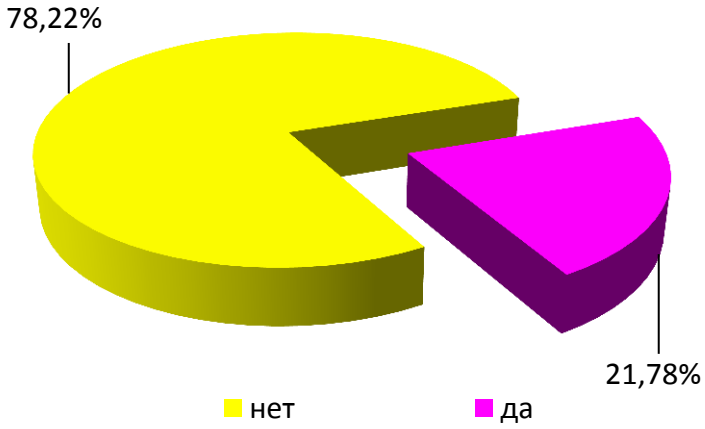


Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами

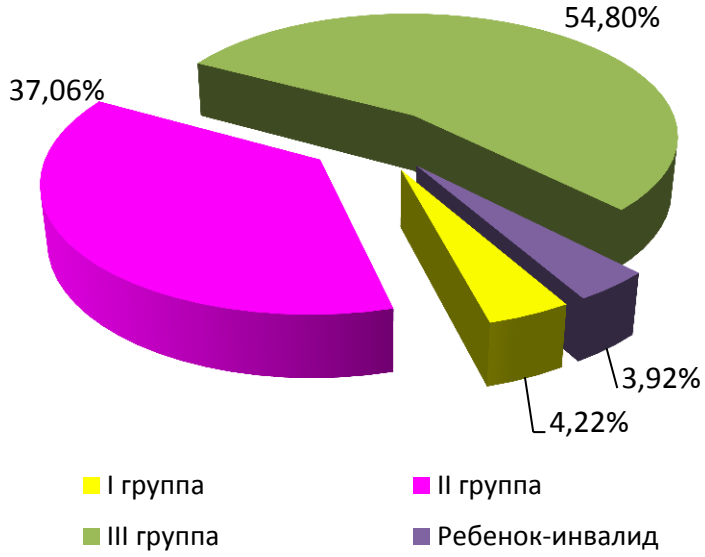
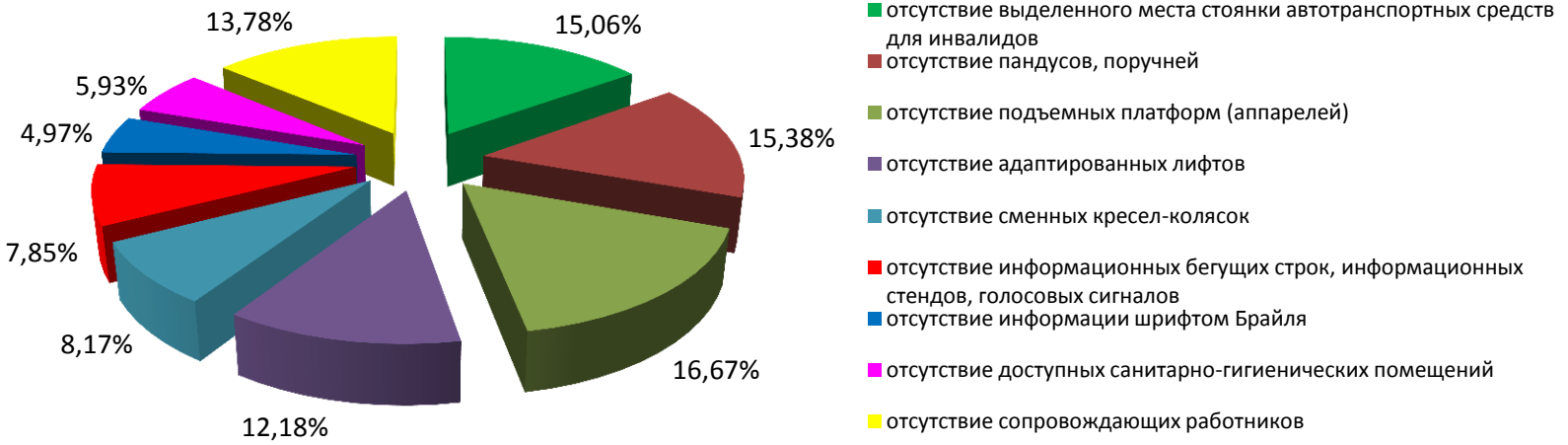
Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи

Удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями здоровья условиях пребывания в медицинской организации

Имеют установленную группу ограничения трудоспособности



Группа ограничения трудоспособности



Причины неудовлетворенности для лиц с установленной группой ограничения трудоспособности