

Информация о результатах проведения независимой оценки качества и рейтинга медицинских организаций (приказ Министерства здравоохранения Республики Башкортостан от 14.03.14 г. № 715 –Д «Об организации работы по проведению независимой оценки качества работы государственных, (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения») по состоянию на декабрь 2015 года.

Анкетирование проводилось в соответствии с приказом. В течение месяца на сайт ГБУЗ РКЦ поступило 98 анкет, из них 81 с ответами на вопросы об удовлетворенности стационарным лечением и 17 по амбулаторной помощи.

Анкетирование показало высокую удовлетворенность пациентов ГБУЗ РКЦ качеством оказания медицинской помощи в учреждении. В частности удовлетворенность качеством оказания в ГБУЗ РКЦ в целом на 10-12% выше совокупных показателей всех ЛПУ, участвовавших в исследовании (89 лечебных учреждений РБ). Снижение показателей удовлетворенности пациентов, в разделе «время ожидание результатов диагностического исследования не более 2 дней», которым была оказана амбулаторная помощь в кардиологическом центре нельзя расценивать, как достоверное, ввиду небольшого числа респондентов. Небольшое количество респондентов увеличивает значимость каждого ответа. Кроме того, необходимо принять во внимание, что поликлиника ГБУЗ РКЦ является консультативной поликлиникой III уровня, где предусмотрено проведение исследований проводимых на I и II уровнях оказания медицинской помощи.

Амбулаторная помощь

	Вопросы	Оценка
1. Открытость и доступность информации о медицинской организации	1) уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	0,6
	2) полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (балл, от 0 до 1)	0,47
	3) наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл, от 0 до 1)	0,5
	4) доля пациентов, считающих информирование о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения достаточным (от числа опрошенных, %)	93,8
	5) доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации (%)	100
2. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	1) доля пациентов, которые записались на прием у врача при первом обращении в медицинскую организацию (%)	100
	2) средняя длительность ожидания посещения врача с момента записи на прием не более 10 дней (%)	93,8
	3) доступность записи на прием к врачу по телефону, с использованием сети "Интернет", в регистратуре, посредством личного общения с лечащим врачом	94,1
3. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги	1) время ожидания посещения врача в очереди не более 30 мин. (%)	100
	2) время ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию не более 30 дней (%)	100
	3) время ожидания проведения диагностического исследования не более 10 дней (%)	100
	4) время ожидания результатов диагностического исследования не более 2 дней (%)	87,5
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации	1) доля пациентов, высоко оценивающих доброжелательность, вежливость и внимательность врачей медицинской организации (%)	100
	2) доля пациентов, высоко оценивающих	100

	доброжелательность, вежливость и внимательность медицинских сестер (%)	
	3) доля пациентов, высоко оценивающих компетентность медицинских работников (%)	98,7
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации	1) удовлетворенность условиями ожидания приема у врача в очереди	100
	2) доступность получения медицинской помощи на дому	-
	3) удовлетворенность посещением медицинской организации	100
	4) доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%)	100
Количество заполненных анкет (шт.)		17
Доля "положительных" ответов (%)		98,4
Сумма баллов		58,4
Уровень		3

Стационарная помощь

Вопросы		Ответы >90%
1. Открытость и доступность информации о медицинской организации	1) уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	1,0
	2) полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (балл, от 0 до 1)	0,53
	3) наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл, от 0 до 1)	0,5
	4) доля пациентов, считающих информирование о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения достаточным (от числа опрошенных, %)	98,7
	5) доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации (%)	98,7
2. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	1) доля пациентов, у которых не возникла необходимость приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения за свой (%)	97,5
	2) доля пациентов, у которых не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования, за свой счет (%)	97,3
3. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги	1) время ожидания в приемном отделении	4
	2) срок ожидания плановой госпитализации по направлению врачей поликлиники	3,9
	3) соблюдение назначенного срока плановой госпитализации	3
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации	1) доля пациентов, высоко оценивающих доброжелательность, вежливость и внимательность врачей медицинской организации (%)	98,8
	2) доля пациентов, высоко оценивающих доброжелательность, вежливость и внимательность медицинских сестер (%)	100
	3) доля пациентов, высоко оценивающих компетентность медицинских работников (%)	98,8
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации	1) доля пациентов, удовлетворенных условиями оказания медицинской помощи (%)	98,6
	2) доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%)	97,3
	3) доля пациентов, удовлетворенных продолжительностью, условиями ожидания, отношением персонала больницы в приемном покое (%)	100
	4) удовлетворенность действиями врачей и медсестер по обезбаливанию (%)	98
	5) удовлетворенность отношением врачей и медсестер во время пребывания в медицинской организации (%)	98,7

	6)доля пациентов, удовлетворенных питанием в медицинской организации(%)	97,3
	7)удовлетворенность пребыванием в медицинской организации в ночное время (%)	100
	8)доля пациентов, удовлетворенных качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом (%)	98,7
	9) удовлетворенность действиями персонала медицинской организации по уходу (%)	98,7
Количество заполненных анкет (шт.)		81
Доля "положительных" ответов (%)		98,6
Сумма баллов		70,9
Уровень		3

Заместитель главного врача по медицинской части

Ермолаев Е.Н.