Независимая оценка качества работы государственных и муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере здравоохранения, методом социологического опроса

г. Оренбург

2013 г.

Социологическое исследование проводилось по предложенным Министерством здравоохранения Российской Федерации стандартизированным анкетам по четырем блокам:

Блок 1 – Открытость и доступность
Блок 2 – Комфортность условий представления услуг
Блок 3 – Доброжелательность
Блок 4 – Оценка внешнего благоустройства

Были собраны, обработаны, проанализированы и обобщены результаты **870** анкет из **29** учреждений здравоохранения Оренбургской области по первичной медико-санитарной помощи (поликлинический раздел работы), отдельно были проанализированы результаты 29 анкет, полученные от независимых экспертов.

Структура первого блока

Блок 1 «Открытость и доступность» предполагал независимую оценку сайта, заочных и очных способов предоставления информации и оценку сроков предоставления услуги медучреждениями. В него входили разделы:

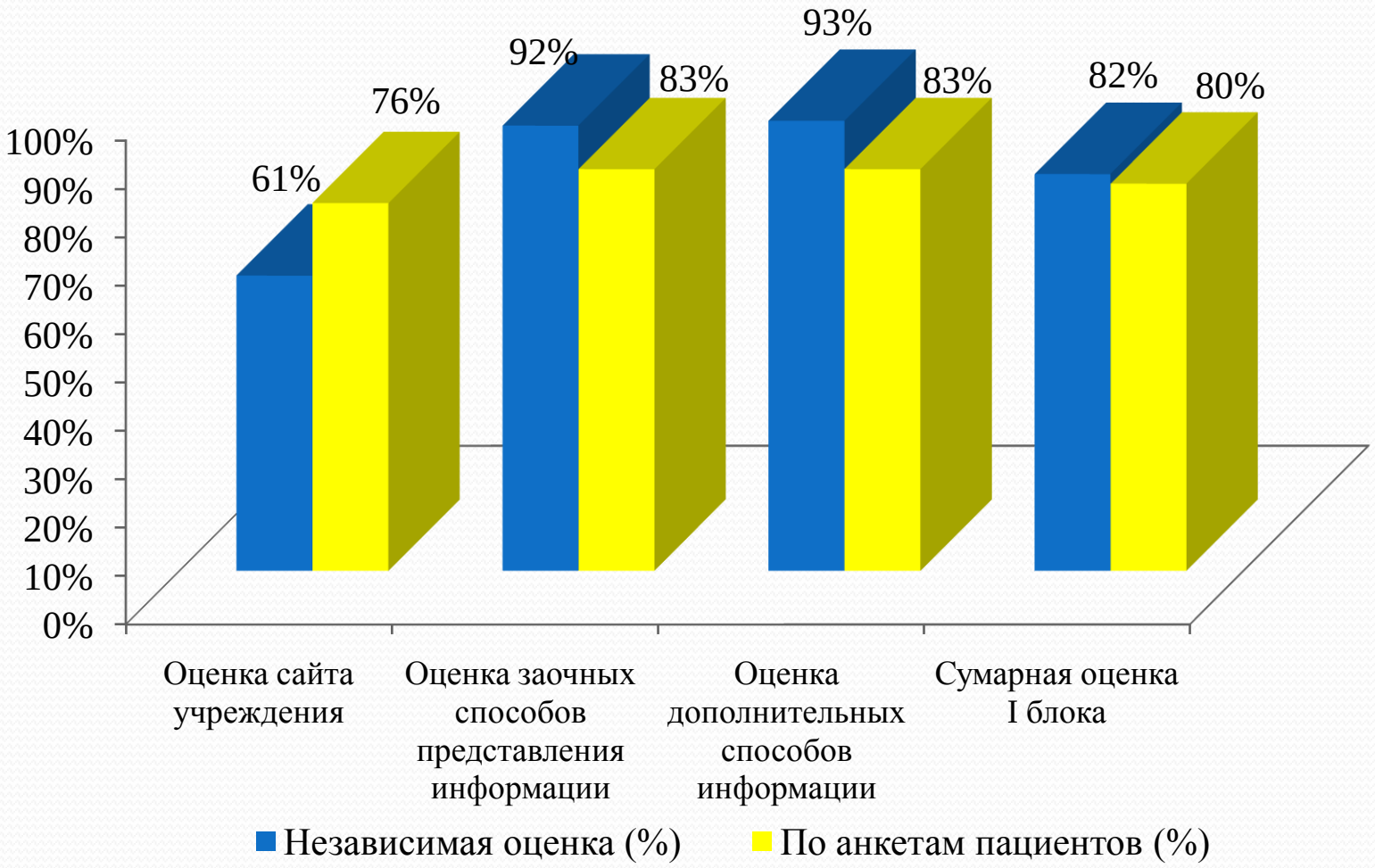
- **Оценка сайта учреждения.**
- **Оценка заочных способов предоставления информации**

  (по телефону, электронная регистратура,e-mail);
- **Оценка дополнительных способов представления информации**

  (сайт медицинской организации, информационные

  стенды, вывески, указатели).

Результаты анализа «Блок 1»

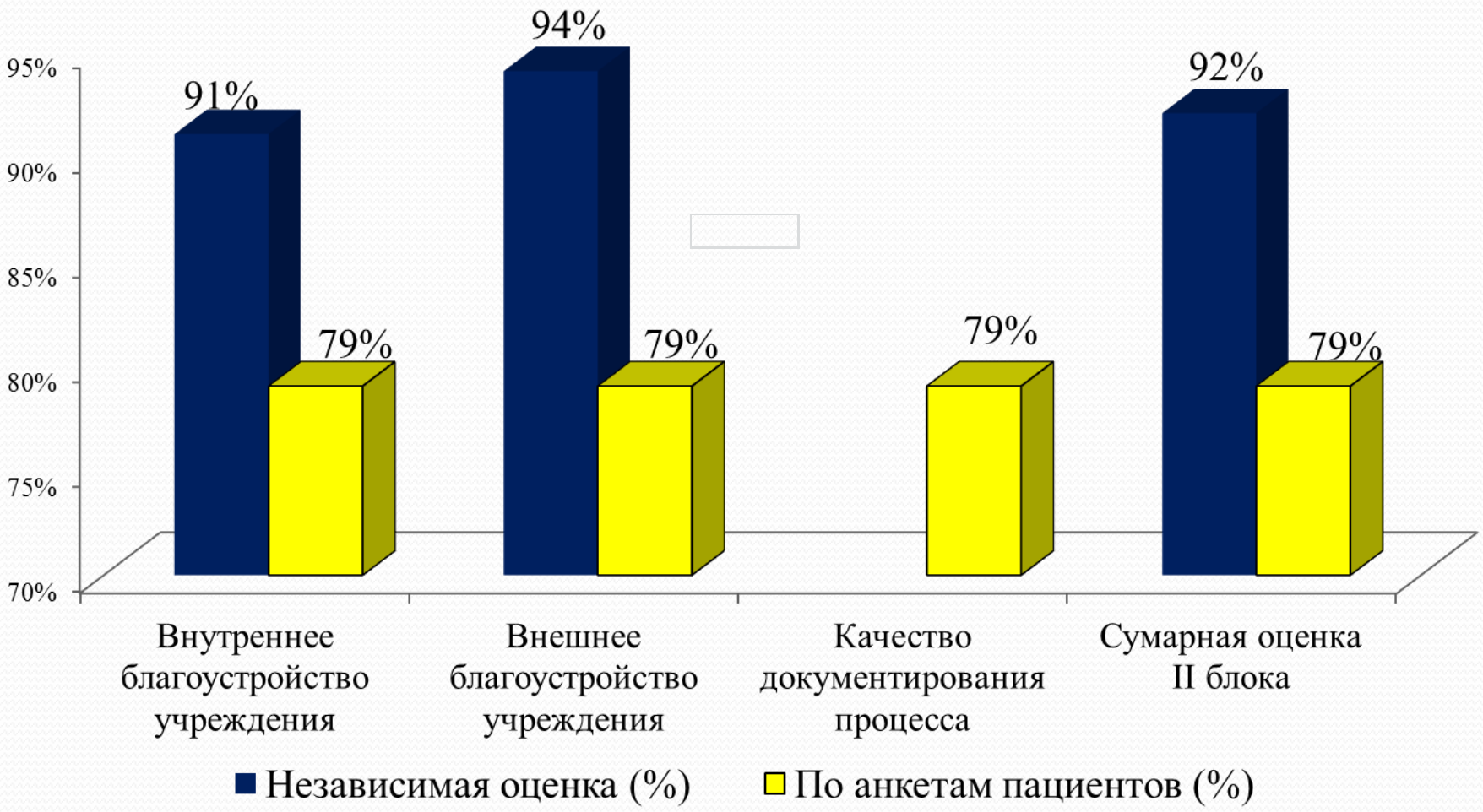


Структура второго блока

Второй блок - оценка комфортности условий предоставления услуг данного исследования включала:

- **Внешнее благоустройство;**
- **внутреннее благоустройство;**
- **Качество документирования процесса.**

Результаты анализа «Блок 2»

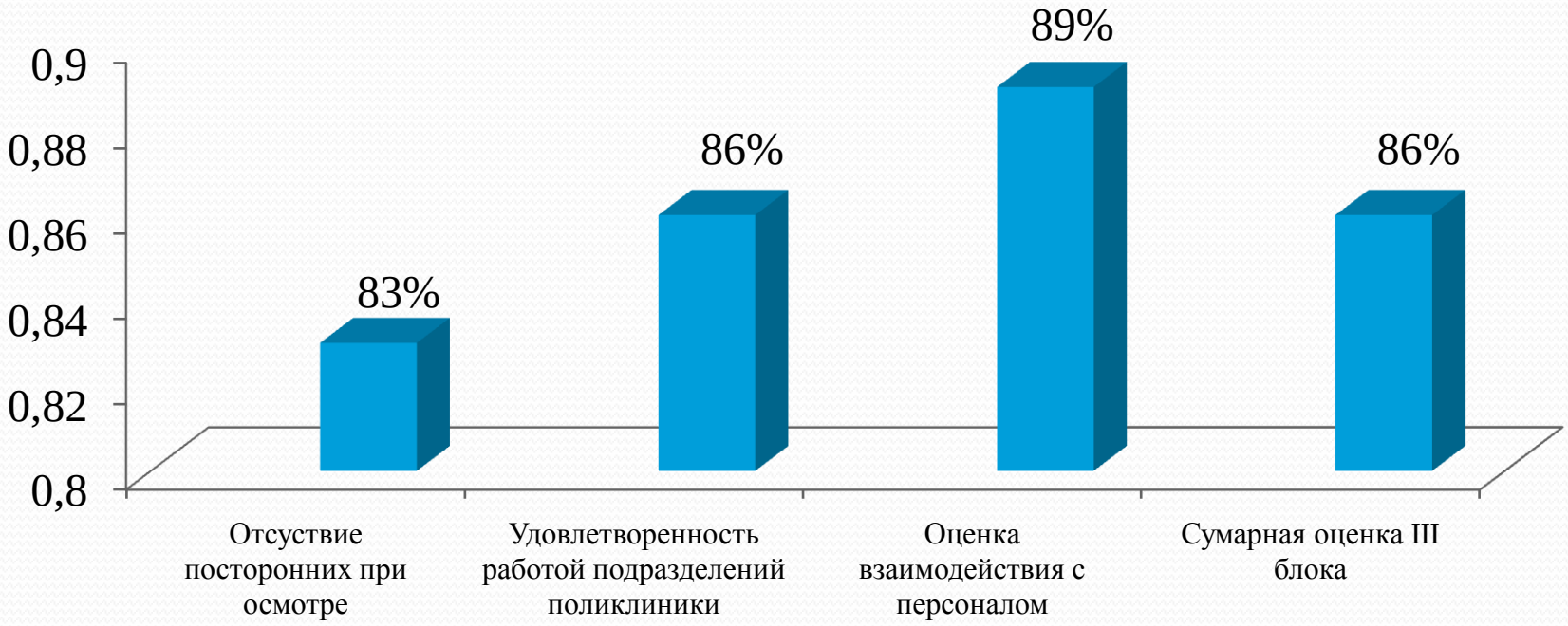


Структура третьего блока

Доброжелательность:

- **Отсутствие посторонних при осмотре**
- **Удовлетворенность пациентов работой подразделений поликлиники;**
- **Оценка взаимодействия пациента с медицинским персоналом**

Результаты анализа «Блок 3»



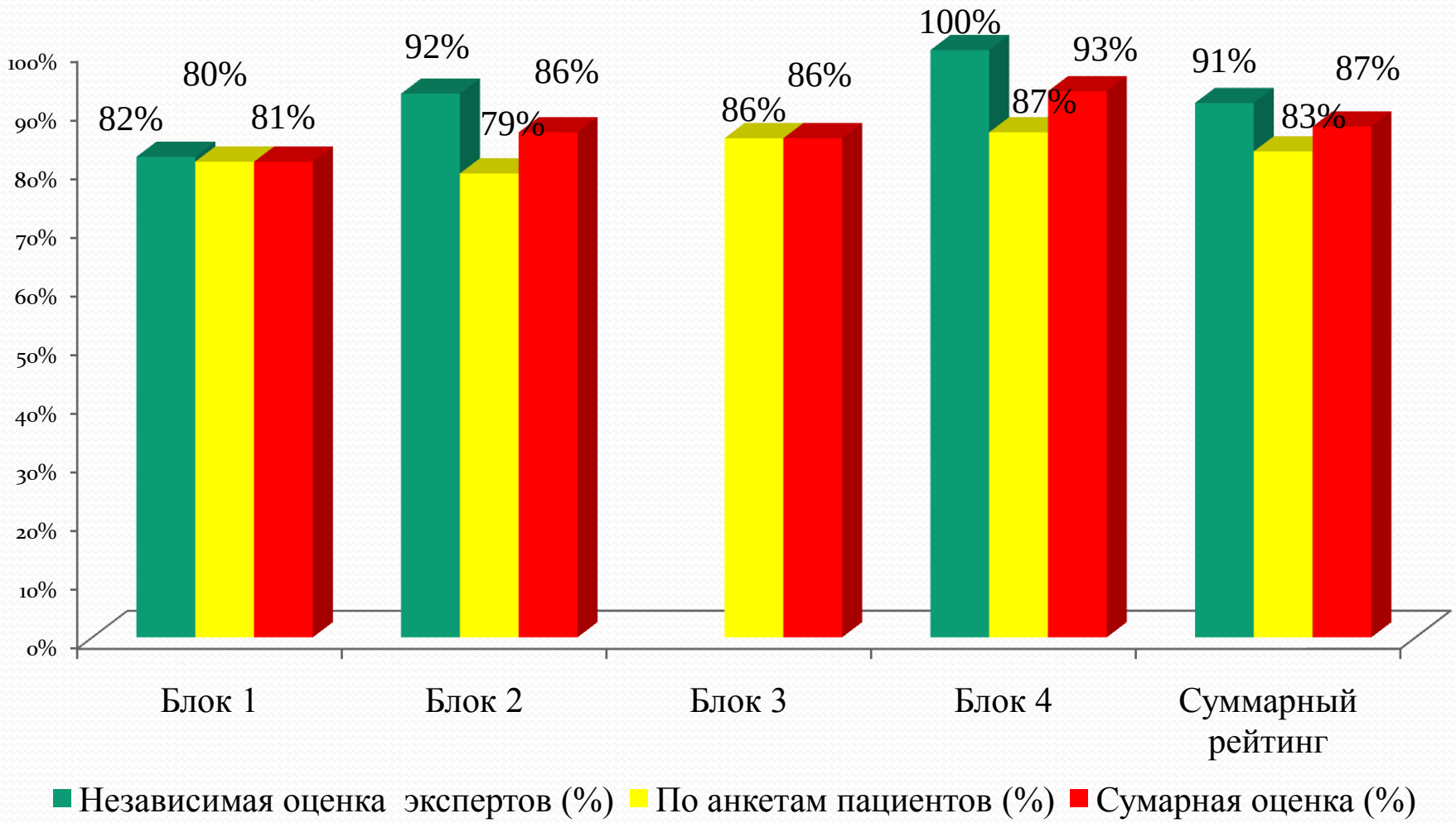
Структура и результаты анализа «Блок 4»

Представлен двумя вопросами:

1. **Путь от остановки общественного транспорта до учреждения здравоохранения не более 10 минут ходьбы пешком;**
2. **Проезжая часть возле учреждения оборудована светофором, «лежачими полицейскими» знаками пешеходного перехода.**

Данные требования удовлетворялись во всех учреждения здравоохранения на 100% по оценке независимых экспертов, по анкетам пациентов – 87%.

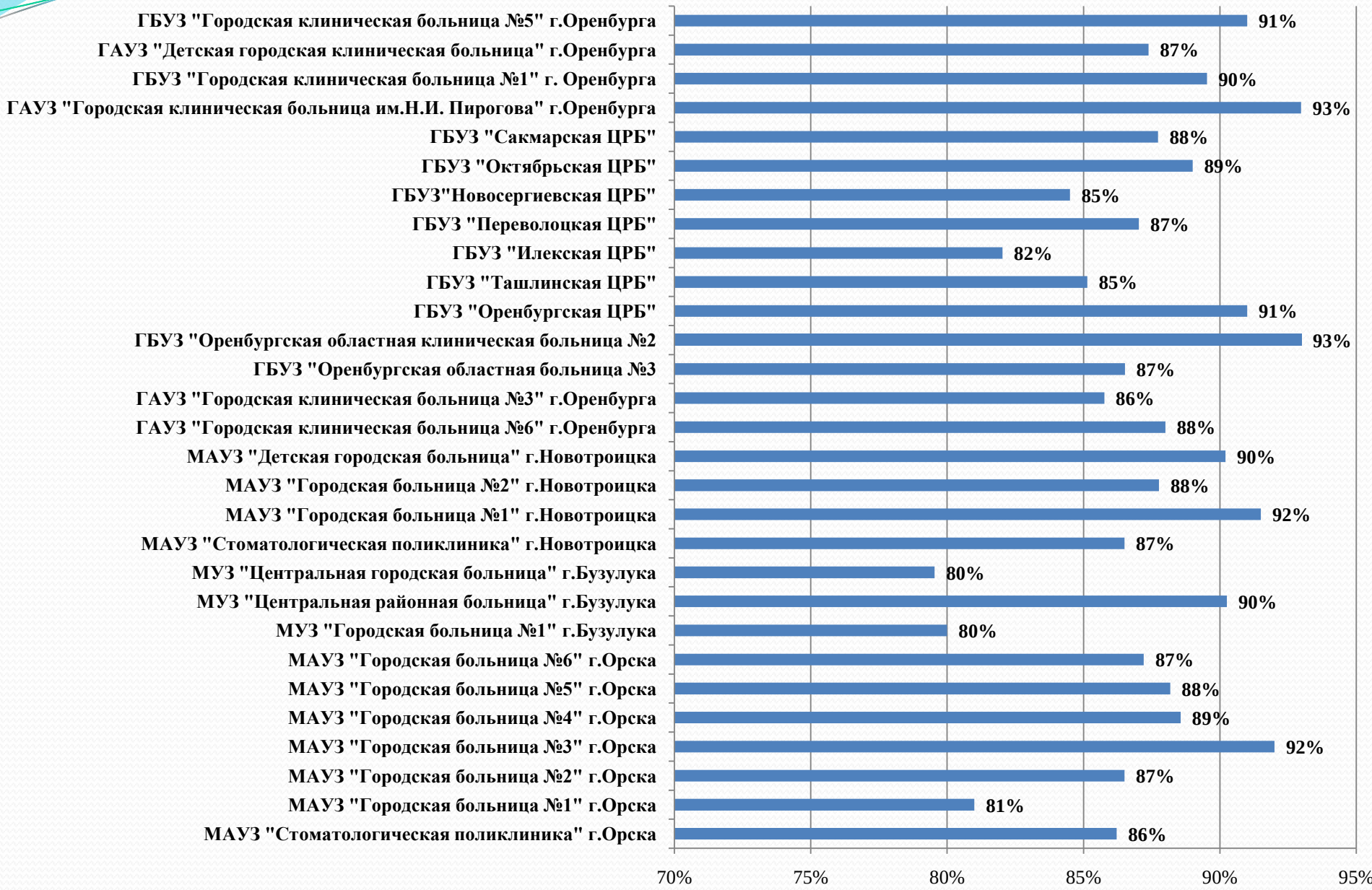
Оценка качества работы государственных и муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере здравоохранения, методом социологического опроса



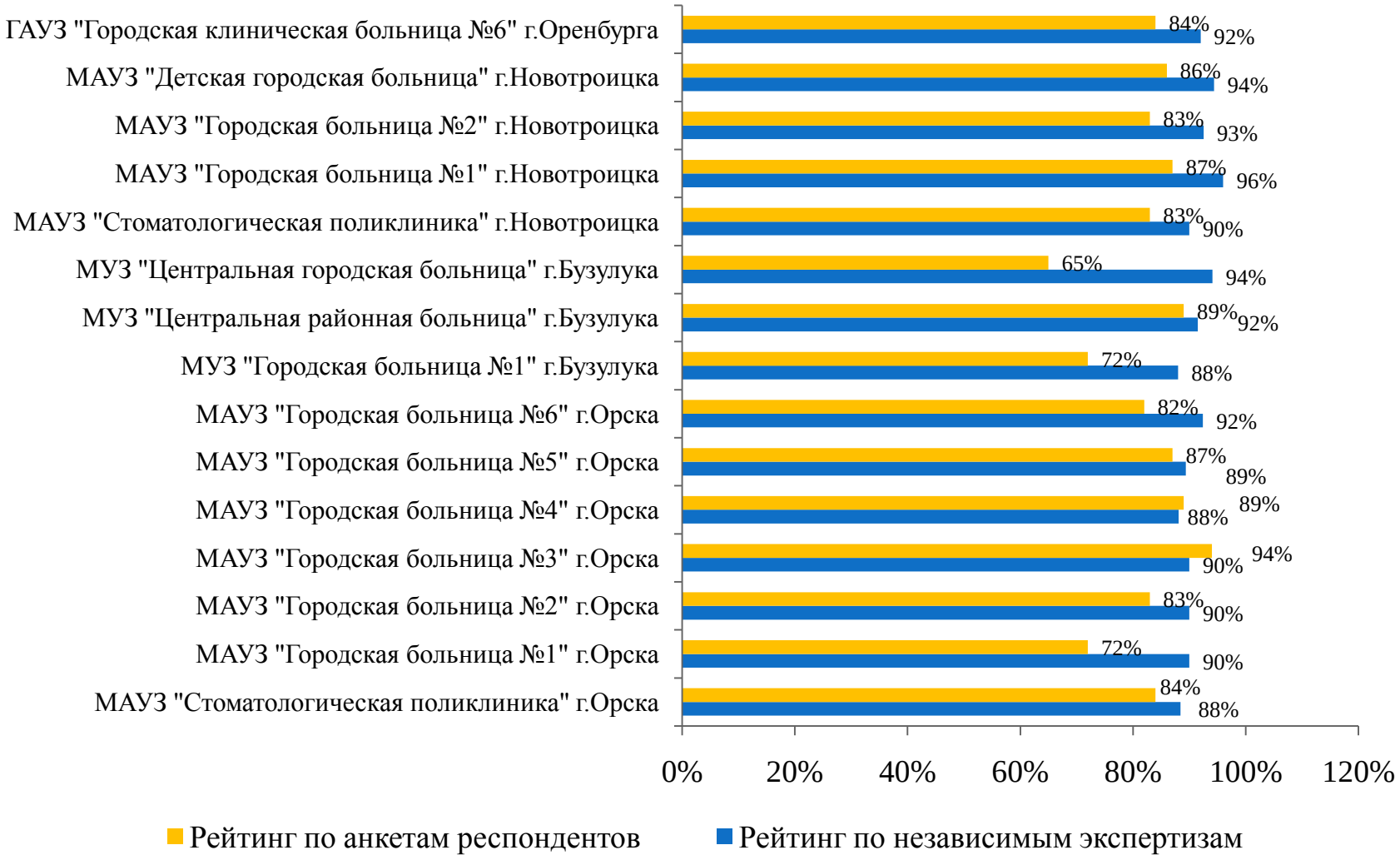
Рейтинг 29 учреждений здравоохранения Оренбургской области по результатам независимой оценки критериев качества оказания медицинской помощи

Таким образом, средний показатель оценки качества оказания медицинской помощи среди 29 медицинских организаций области, в которых была проведена независимая экспертиза, составил **87%.** Результаты выше средне областного показателя наблюдались в 13 медицинских организациях, в том числе более 90% были представлены учреждениями: ГБУЗ «Оренбургская областная клиническая больница №2» (93%); ГАУЗ «Городская клиническая больница им. Пирогова» (93%); ГБУЗ «Городская клиническая больница №5» г. Оренбурга (91%); МАУЗ «Городская больница №3» г. Орска (92%); МАУЗ «Городская больница № 1» г. Новотроицка (92%); ГБУЗ «ЦРБ Оренбургского района» (91%) . Показатели ниже средне областного были представлены 8 больницами, из которых наименьший (80%) отмечен в МАУЗ «Городская больница № 1» и МУЗ «Центральная городская больница» г. Бузулука.

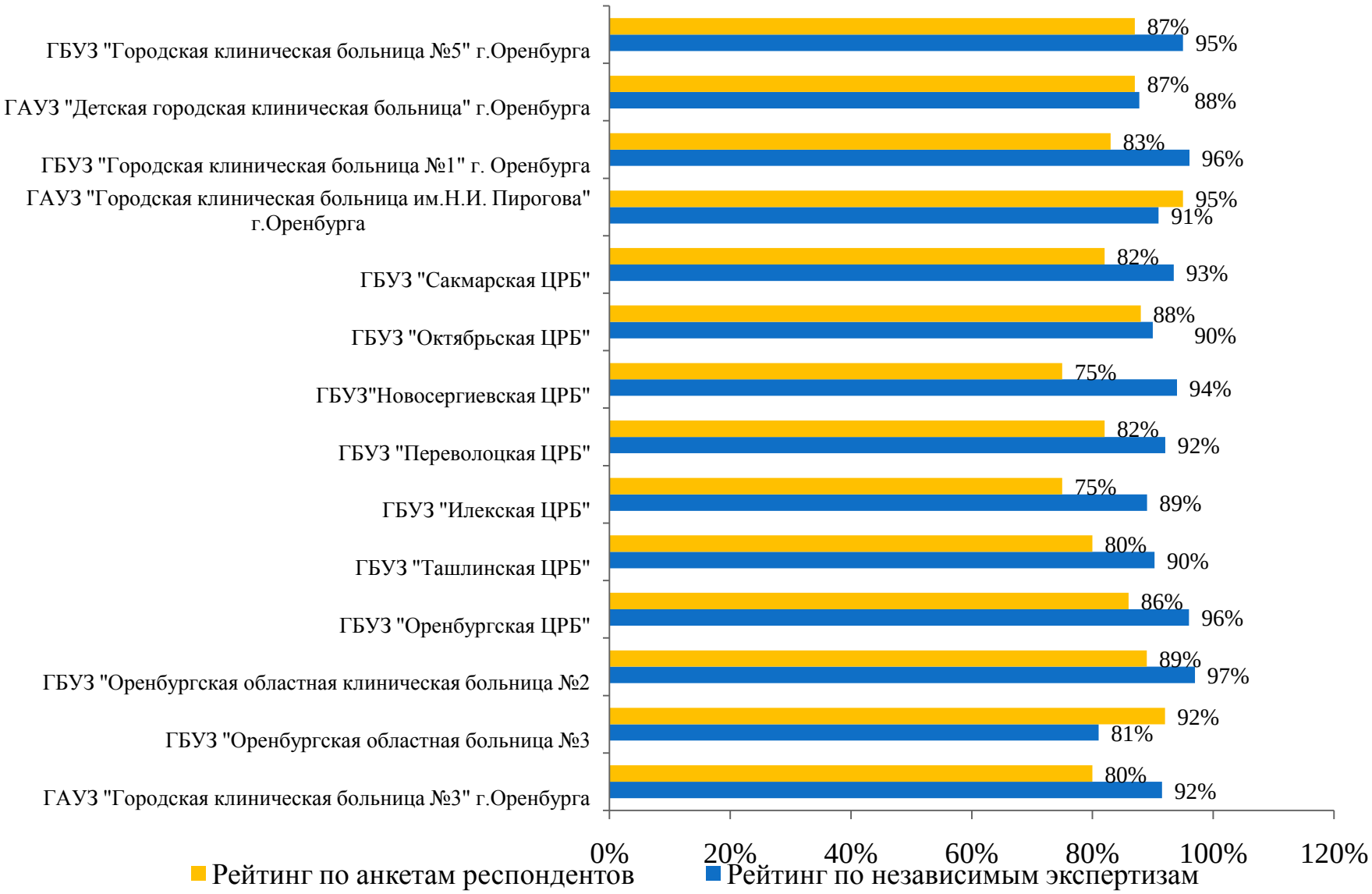
Рейтинг учреждений здравоохранения



Рейтинг учреждений здравоохранения в разрезе экспертиз (1)



Рейтинг учреждений здравоохранения в разрезе экспертиз (2)



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ