

**Рейтинг учреждений здравоохранения
по результатам независимой оценки качества оказания услуг
организациями в сфере охраны здоровья, осуществленной Общественным
Советом при Департаменте здравоохранения Тюменской области
(по итогам 2015 года)**

| № п/п | Наименование учреждений здравоохранения | Рейтинг | |
|--|---|---------|-----------|
| | | Баллы | Место |
| Учреждения здравоохранения, осуществляющие специализированную медицинскую помощь в амбулаторных и стационарных условиях | | | |
| 1. | ГБУЗ ТО «Областная клиническая больница № 1» | 94 | 1 |
| 2. | ГАУЗ ТО «МКМЦ «Медицинский город» | 92,8 | 2 |
| 3. | ГБУЗ ТО «Перинатальный центр» (г.Тюмень) | 91,8 | 3 |
| 4. | ГБУЗ ТО «Областной кожно-венерологический диспансер» | 91,5 | 4 |
| 5. | ГБУЗ ТО «Госпиталь для ветеранов войн» | 91 | 5 |
| 6. | ОАО «Медико-санитарная часть «Нефтяник» | 91 | 5 |
| 7. | НУЗ «Отделенческая больница на ст. Тюмень ОАО «РЖД» | 90,3 | 6 |
| 8. | ГБУЗ ТО «Областная клиническая больница № 2» | 89,8 | 7 |
| 9. | ГБУЗ ТО «Родильный дом № 2» | 86,5 | 8 |
| 10. | ГБУЗ ТО «Областной противотуберкулезный диспансер» | 78 | 9 |
| 11. | ГБУЗ ТО «Родильный дом № 3» | 69 | 10 |
| 12. | ГБУЗ ТО «Областной наркологический диспансер» | 61,5 | 11 |
| 13. | ГБУЗ ТО «Областная клиническая психиатрическая больница» | 57,8 | 12 |
| Областные больницы районов Тюменской области | | | |
| 1. | ГБУЗ ТО «Областная больница № 14 им. В.Н. Шанаурина» Филиал №1 с.Сладково | 89,8 | 1 |
| 2. | ГБУЗ ТО «Областная больница № 9» (с.Вагай) | 89 | 2 |
| 3. | ГБУЗ ТО «Областная больница № 14 им. В.Н. Шанаурина» (с.Казанское) | 89 | 2 |
| 4. | ГБУЗ ТО «Областная больница № 11» Филиал №1 с. Омутинское | 89 | 2 |
| 5. | ГБУЗ ТО «Областная больница № 12» Филиал с.Упорово | 89 | 2 |
| 6. | ГБУЗ ТО «Областная больница № 20» (с.Уват) | 87 | 3 |
| 7. | ГБУЗ ТО «Областная больница № 24» (с.Ярково) | 87 | 3 |

| | | | |
|--|---|------|-----------|
| 8. | ГБУЗ ТО «Областная больница № 15» (с.Нижняя Тавда) | 86,8 | 4 |
| 9. | ГБУЗ ТО «Областная больница № 13» (с.Исетское) | 83 | 5 |
| 10. | ГБУЗ ТО «Областная больница № 3» (г.Тобольск) | 81,8 | 6 |
| 11. | ГБУЗ ТО «Областная больница № 11» Филиал №2 с. Аромашево | 81,8 | 6 |
| 12. | ГБУЗ ТО «Областная больница № 11» Филиал №1 с.Юргинское | 77 | 7 |
| 13. | ГБУЗ ТО «Областная больница № 19» (г.Тюмень) | 74,3 | 8 |
| 14. | ГБУЗ ТО «Областная больница № 11» (р.п.Голышманово) | 56,4 | 9 |
| 15. | ГБУЗ ТО «Областная больница № 12» (г.Заводоуковск) | 52,8 | 10 |
| 16. | ГБУЗ ТО «Областная больница № 23» (г.Ялуторовск) | 52,8 | 10 |
| 17. | ГБУЗ ТО «Областная больница № 4» (г.Ишим) | 51,8 | 11 |
| Учреждения здравоохранения, осуществляющие специализированную медицинскую помощь в амбулаторных или стационарных условиях | | | |
| 1. | ГАУЗ ТО "Детский психоневрологический лечебно-реабилитационный центр "Надежда" | 51,8 | 1 |
| 2. | ГАУЗ ТО «Областной центр врачебной физкультуры и спортивной медицины» | 51 | 2 |
| 3. | ГАУЗ ТО «Областной офтальмологический диспансер» | 51 | 2 |
| 4. | ГБУЗ ТО «Областная клиническая инфекционная больница» | 50,8 | 3 |
| 5. | ГБУЗ ТО «ХОСПИС» | 50 | 4 |
| 6. | ГБУЗ ТО «Центр профилактики и борьбы со СПИД» | 47,8 | 5 |
| 7. | ГАУЗ ТО «Эндос» | 46,5 | 6 |
| Поликлиники | | | |
| 1. | ММАУ «Городская поликлиника № 4» | 47 | 1 |
| 2. | ММАУ «Городская поликлиника № 8» | 45,8 | 2 |
| 3. | ММАУ «Городская поликлиника № 14» | 41,8 | 3 |
| 4. | ММАУ «Городская поликлиника № 1» | 39,8 | 4 |
| 5. | ММАУ «Городская поликлиника № 5» | 38 | 5 |
| 6. | ММАУ «Городская поликлиника № 12» | 37,8 | 6 |
| 7. | ММАУ «Городская поликлиника № 7» | 36 | 7 |
| 8. | ММАУ «Городская поликлиника № 3» | 32 | 8 |
| 9. | ММАУ «Детская городская поликлиника № 1» | 30 | 9 |
| 10. | ММАУ «Городская поликлиника № 13» | 29,8 | 10 |

| | | | |
|--------------------------------------|--|------|-----------|
| 11. | ММАУ «Городская поликлиника № 6» | 22 | 11 |
| 12. | ММАУ «Городская поликлиника № 17» | 19,3 | 12 |
| Стоматологические поликлиники | | | |
| 1. | МАУЗ «Городская стоматологическая поликлиника» (г.Тобольск) | 53,9 | 1 |
| 2. | ООО «ООО «Стоматологическая поликлиника №3» | 51,9 | 2 |
| 3. | ММАУ «Стоматологическая поликлиника № 1» | 47,9 | 3 |
| 4. | МБУ г.Ишима «Ишимская городская стоматологическая поликлиника» | 46,8 | 4 |
| 5. | ООО «Детская стоматологическая поликлиника №1» | 46,3 | 5 |
| 6. | ГБУЗ ТО «Областная стоматологическая поликлиника» | 37,8 | 6 |
| Санатории | | | |
| 1. | ГАУЗ ТО «Детский санаторий «Верхний Бор» | 54 | 1 |
| 2. | ГАУЗ ТО «Ялуторовский санаторий-профилакторий «Светлый» | 52,9 | 2 |
| 3. | ГАУЗ ТО «Детский санаторий «Сосновый» (г. Ишим) | 51,7 | 3 |
| 4. | ГАУЗ ТО «Лечебно-реабилитационный центр «Градостроитель» | 47,7 | 4 |

Предложения Общественного Совета по улучшению качества оказания услуг учреждениями здравоохранения

В целом по медицинским организациям работа по сайтам ведется. Удовлетворенность населения качеством и полнотой информации размещенной на официальных сайтах в сравнении с 2014 годом выше и составляет 92,7%. Однако, представленная информация не всегда актуальна, во многих учреждениях отсутствует развернутая информация о медицинских работниках, не у всех присутствует форма для подачи электронного обращения, версия для слабовидящих, карта сайта и поиск по сайту.

Рекомендуем продолжить работу по оформлению сайтов, обеспечив единообразный подход к оформлению сайтов всех медицинских организаций. Необходимо обновлять сведения в ежедневном режиме, чтобы получаемая гражданами информация была достоверной, актуальной, полной.

Обращает на себя внимание, что доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи, составляет 43,9%. Во многих медицинских организациях сроки ожидания приема затягиваются до 30-120 минут.

Медицинским организациям с низкими оценками рейтинга необходимо обратить внимание на вопросы записи в день обращения, доступности записи на прием к врачу различными способами (по телефону, в регистратуре, через интернет), времени ожидания приема у кабинета, условия пребывания в медицинской организации, вопросы этики и деонтологии (вежливость и внимательность медицинских работников), оплаты лекарственных препаратов при стационарном лечении.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях по результатам анкетирования

- 1. Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет.**
Значение показателя 0-1 балл.
В 63,3% учреждений показатель рейтинга на сайте госуслуг составил 0,8-1.
- 2. Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации.**
Значение показателя 0-1 балл.
В 29 учреждениях (96,6%) полнота, актуальность, понятность информации, размещаемой на сайте медицинской организации, оценена в диапазоне 0,8-1 балл.
- 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).**
Значение показателя 0-2 балла.
У 4 медицинских организаций отсутствует на сайте форма для подачи электронного обращения, у 3-х – анкета для оценки качества оказания услуг. У 1 учреждения отсутствует сайт.
- 4. Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации.**
Значение показателя 0-5 баллов.
92,7% опрашиваемых граждан удовлетворены качеством и полнотой информации, доступной на официальных сайтах медицинских организаций.
- 5. Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию.**
Значение показателя 0-5 баллов.
82,6% респондентов удалось записаться на прием при первом обращении
- 6. Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи).**
Значение показателя 0-5 баллов.
В 39 медицинской организации (70%) срок ожидания приема врача с момента записи на прием составил от 1 до 7 дней, в 17 учреждениях (30%) - свыше 7 дней.
- 7. Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении**
Значение показателя 0-4 баллов.
В 5 медицинских организациях (10%) большая часть пациентов отметили сложности записи на прием к врачу по телефону. В 3 учреждениях (6%) – сложности возникли

при записи к врачу через регистратуру. В 10 учреждениях (20%) пациенты отметили сложности записи на прием через интернет. Во всех учреждениях не возникло сложности при записи на прием через лечащего врача.

- 8. Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации**
Значение показателя 0-5 баллов.
93,4% удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации
- 9. 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)**
Значение показателя 0-5 баллов.
В 45 медицинских организациях (81%) срок ожидания диагностического исследования составил от 1 до 7 дней, в 11 организациях (19%) - свыше 7 дней.
- 10. Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи.**
Значение показателя 0-5 баллов.
43,9% опрошенных граждан врач принял во время, установленное по записи.
В 62% медицинских организаций сроки ожидания приема врача составили от 20 до 120 минут у большей части пациентов.
- 11. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации**
Значение показателя 0-5 баллов.
98,% респондентов положительно оценили доброжелательность и вежливость медицинских работников
- 12. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации**
Значение показателя 0-5 баллов.
85,1% опрошенных граждан положительно оценили компетентность медицинских работников
- 13. Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами**
Значение показателя 0-5 баллов.
87,5% опрошенных граждан удовлетворены оказанными услугами
- 14. Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи**
Значение показателя 0-5 баллов.
71,9% респондентов готовы рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях по результатам анкетирования

- 1. Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации**
Значение показателя 0-5 баллов.
95,7% опрошиваемых граждан удовлетворены качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте.
- 2. Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации**
Значение показателя 0-5 баллов.
98,7% опрошиваемых граждан удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации, качеством уборки помещений, освещением комнат
- 3. Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации**
Значение показателя 0-5 баллов.
94,2% опрошиваемых респондентов удовлетворены питанием в медицинских организациях
- 4. Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет**
Значение показателя 0-5 баллов.
97,3% опрошиваемых граждан не приходилось оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет
- 5. Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет**
Значение показателя 0-5 баллов.
79,2% опрошиваемых граждан не приходилось оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет
- 6. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации**
Значение показателя 0-5 баллов.
95,7% анкетированных положительно оценивают доброжелательность и вежливость работников медицинских организаций
- 7. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации**
Значение показателя 0- 5 баллов.
93,4% опрошиваемых граждан положительно оценивают компетентность медицинских работников медицинских организаций
- 8. Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами**
Значение показателя 0-5 баллов.
97,45% опрошиваемых граждан удовлетворены оказанными услугами
- 9. Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи**
Значение показателя 0-5 баллов.

79,0% респондентов готовы рекомендовать данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи

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

Значение показателя 0-5 баллов.

94,4% опрошиваемых граждан удовлетворены действиями персонала медицинских организаций по уходу.