

## **Результаты независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения Оренбургской области за I квартал 2014 г.**

Социологическое исследование проводилось по стандартизированным анкетам согласно приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 октября 2013 г. №810а «Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения».

Были собраны, обработаны, проанализированы и обобщены результаты 783 анкет из 18 учреждений здравоохранения Оренбургской области, в том числе:

- СМП – 5 учреждений (148 анкет);
- ООСПК – 1 учреждение (30 анкет);
- Стоматологические поликлиники – 3 учреждения (118 анкет);
- 9 больничных учреждений с амбулаторно-поликлиническим приемом (275 анкет), стационарной и стационар замещающей помощи (212 анкет).

При оценке качества оказания медицинской помощи использовались методы: анализ работы сайтов медицинских организаций по 45 критериям, включающим шесть разделов: общую информацию о медицинской организации, информацию об услугах учреждения, информацию о специалистах, механизмы обратной связи, дополнительную информацию и сервисы, удобство навигации по сайту; социологическое исследование (анкетирование пациентов или их законных представителей) по следующим разделам:

1. Открытость и доступность информации о медицинской организации, в том числе с использованием информационных технологий;
2. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
3. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги;
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации;
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации.

Результаты представлены в таблице.

**Рейтинг 18 учреждений здравоохранения Оренбургской области  
по результатам независимой оценки  
качества оказания медицинской помощи**

<b>№ п/п</b>	<b>Государственные учреждения здравоохранения Оренбургской области</b>	<b>Оценка сайта (%)</b>	<b>Оценка по удовлетворенности (поликлинический раздел работы) (%)</b>	<b>Оценка по удовлетворенности (стационарный раздел работы) (%)</b>	<b>Рейтинговая оценка (%)</b>
<b>1.</b>	ГБУЗ "Оренбургская городская стоматологическая поликлиника №2"	100	95	-	<b>98</b>
<b>2.</b>	ГБУЗ "Оренбургский областной противотуберкулезный диспансер"	100	85	94	<b>93</b>
<b>3.</b>	ГБУЗ "Соль-Илецкая районная больница"	93	90	93	<b>92</b>
<b>4.</b>	ГБУЗ "Оренбургская областная станция переливания крови"	89	91	-	<b>90</b>
<b>5.</b>	ГБУЗ "Оренбургский противотуберкулезный диспансер"	82	97	89	<b>89</b>
<b>6.</b>	ГБУЗ "Орский противотуберкулезный диспансер"	73	92	99	<b>88</b>
<b>7.</b>	ГАУЗ "Станция скорой медицинской помощи" г. Кувандыка	69	98	-	<b>84</b>
<b>8.</b>	ГБУЗ "Областная детская клиническая больница"	64	97	91	<b>84</b>
<b>9.</b>	ГБУЗ "Соль-Илецкая больница восстановительного лечения"	49	100	100	<b>83</b>
<b>10.</b>	ГАУЗ "Оренбургская областная клиническая стоматологическая поликлиника"	73	90	-	<b>82</b>
<b>11.</b>	ГБУЗ "Бугурусланский противотуберкулезный диспансер"	51	96	99	<b>82</b>
<b>12.</b>	ГБУЗ "Бузулукский противотуберкулезный диспансер"	60	94	87	<b>80</b>
<b>13.</b>	ГАУЗ "Станция скорой медицинской помощи" г. Орска	62	96	-	<b>79</b>
<b>14.</b>	ГБУЗ "Оренбургская городская стоматологическая поликлиника №1"	64	85	-	<b>75</b>
<b>15.</b>	ГБУЗ "Гайский противотуберкулезный диспансер"	53	77	94	<b>75</b>
<b>16.</b>	ГБУЗ "Городская станция скорой медицинской помощи" города Оренбурга	53	93	-	<b>73</b>
<b>17.</b>	ГАУЗ "Станция скорой медицинской помощи" г. Новотроицка	47	93	-	<b>70</b>
<b>18.</b>	ГАУЗ "Станция скорой медицинской помощи" г. Медногорска	29	90	-	<b>60</b>
<b>Итоговая оценка по всем учреждениям здравоохранения (среднестатистическое значение)</b>		<b>67</b>	<b>92</b>	<b>94</b>	<b>82</b>

В результате проведенного исследования средний показатель оценки качества оказания медицинской помощи среди 18 медицинских организаций области в первом квартале 2014 г. составил 82%. Результаты выше среднего наблюдались в 9 медицинских организациях, в том числе более 90% были представлены учреждениями: ГБУЗ «ГСП № 2» г. Оренбурга (97%); ГБУЗ «ООКПТД» (94%); ГБУЗ «Соль-Илекская районная больница» (92%).

Показатели ниже среднего были отмечены в 7 медицинских учреждениях, из которых наименьший (60%) отмечен в ГАУЗ «Станция скорой медицинской помощи» г. Медногорска.

Основными снижающими показателями явились оценочные результаты сайтов. Без учета анализа сайтов учреждений средний балл по социологическим исследованиям 18 медицинских организаций составил 93%. Максимальный процент удовлетворенности отмечен в ГБУЗ "Соль-Илецкая больница восстановительного лечения" (100%), наименьший результат – в ГБУЗ "Гайский противотуберкулезный диспансер" (85,5%).