ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ.

*АНО «Центр поддержки и развития СОНКО»*

В ОТЧЕТЕ ПРЕДСТАВЛЕНЫ РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ медицинскими УЧРЕЖДЕНИЯМИ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ, ПОЛУЧЕННЫЕ В ХОДЕ ПРОВЕДЕНИЯ КОМПЛЕКСНОЙ ОЦЕНКИ РАБОТЫ медицинских УЧРЕЖДЕНИЙ.

**Содержание.**

Общая характеристика независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области……………………………….4

Цели и задачи независимой оценки……………………………………………….4

Период проведения исследования…………………………………………………4

Объекты независимой оценки учреждений……………………………………….4

Критерии независимой оценки учреждений………………………………………6

Инструментарий исследования…………………………………………………….7

Порядок проведения мероприятий по сбору информации и инструментарий исследования (каналы получения информации)………………………………….9

Порядок анализа и интерпретации результатов независимой оценки………….11

Порядок проведения рейтингования качества работы организаций……………11

Оценка качества оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области………………………………………………………………………………12

Общий рейтинг по типу оказания услуг (амбулатория/ стационар)……………14

Сводный рейтинг учреждений по блокам показателей (амбулатория)…………16

Сводный рейтинг учреждений по блокам показателей (стационар)……………19

Общий рейтинг учреждений в процентном выражении…………………………21

Общий анализ (амбулатория)……………………………………………………...23

Общий анализ (стационар)………………………………………………………...25

Конкретизация рейтингов учреждений…………………………………………..26

ГУЗ « Липецкая городская больница № 6 им. В.В.Макущенко»…………….....26

ГАУЗ «Елецкая стоматологическая поликлиника»……………………………...28

ГАУЗ «Липецкая городская стоматологическая поликлиника № 2»…………...30

ГУЗ «Областная стоматологическая поликлиника - стоматологический центр»……………………………………………………………………………….32

ГУЗ «Областной кожно-венерологический диспансер»…………………………34

ГУЗ «Липецкая городская больница скорой медицинской помощи № 1» …….36

ОКУ «Елецкий психоневрологический диспансер»……………………………..38

ОКУ «Липецкая областная психоневрологическая больница»…………………40

ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 1»…………………………………...42

ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 5»…………………………………...44

ГУЗ «Липецкий областной перинатальный центр»……………………………..46

НП «Новолипецкий медицинский центр»………………………………………..48

ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4»…………………………………...50

ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 9»…………………………………...52

ГУЗ «Липецкий городской родильный дом»……………………………………..54

ГУЗ «Липецкий областной противотуберкулезный диспансер»………………..56

ГУЗ «Липецкий областной наркологический диспансер»………………………58

ГУЗ «Липецкий областной центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями»…………………………………………………60

ООО «Центр-ЭКО»………………………………………………………………...62

ООО «Офтальмологический центр доктора Тарасова»………………………….64

ГУЗ «Липецкая городская детская стоматологическая поликлиника»…………66

ГУЗ «Елецкий наркологический диспансер»…………………………………….68

ГУЗ «Елецкий врачебно-физкультурный диспансер»…………………………...70

ГАУЗ «Липецкая городская стоматологическая поликлиника № 1»…………...72

ГУЗ «Областной врачебно-физкультурный диспансер»………………………...74

Выводы и рекомендации…………………………………………………………...76

**ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ.**

# Общая характеристика независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области.

В рамках независимой оценки исследовалось качество работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере здравоохранения. Оценивалась информационная открытость, в т.ч. качество информирования через Интернет-сайты, доступность и комфортность условий получения социальных услуг, а также доброжелательность персонала.

Независимая оценка работы учреждений была проведена в двух направлениях:

1. Предоставление медицинских услуг в амбулаторных условиях:

- консультативно-диагностические поликлиники

- городские поликлиники

- поликлиники центральных районных больниц

2. Предоставление медицинских услуг в стационарных условиях:

- областные и специализированные больницы (диспансеры)

- городские больницы, межрайонные центры

- центральные районные больницы (ЦРБ)

## 

## Цели и задачи независимой оценки.

**Цели:** независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями является одной из форм общественного контроля и проводится в целях повышения качества общественного контроля и предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

**Задачи:** независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям:

* открытость и доступность информации о медицинской организации;
* комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения;
* время ожидания предоставления медицинской услуги;
* доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации,
* удовлетворенность оказанными услугами.

**Период проведения исследования**: июнь - октябрь 2016 года.

**Объекты независимой оценки учреждений.**

Независимая оценка качества услуг проводилась в отношении 25 учреждений здравоохранения, расположенных на территории Липецкой области, в т.ч.:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ** | **АДРЕС ОРГАНИЗАЦИИ** |
| 1. | ГУЗ «Областной кожно-венерологический диспансер» | г.Липецк, ул. Марины Расковой, д.18 |
| 2. | ГУЗ «Липецкий областной перинатальный центр» | г.Липецк, ул. Московская, д. 6А |
| 3. | ГУЗ «Липецкий областной наркологический диспансер» | г.Липецк, ул. Ленинградская, д.18 |
| 4. | ГУЗ «Областная стоматологическая поликлиника - стоматологический центр» | г.Липецк, ул. Циолковского, д.22 |
| 5. | ГУЗ «Липецкий областной противотуберкулезный диспансер» | г.Липецк, ул. Космонавтов, д.35/1 |
| 6. | ОКУ «Липецкая областная психоневрологическая больница» | Липецкая обл., Грязинский р-он,  с. Плеханово |
| 7. | ГУЗ «Липецкий областной центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями» | г.Липецк, ул. Гагарина, д.135 |
| 8. | ГУЗ «Областной врачебно-физкультурный диспансер» | г.Липецк, ул. Семашко, д.8а |
| 9. | ГУЗ «Липецкая городская больница скорой медицинской помощи № 1» | г.Липецк, ул. Космонавтов, 39 |
| 10 | ГУЗ «Липецкая городская больница № 6  им. В.В. Макущенко» | г.Липецк, ул. 9 мая, д.4 |
| 11 | ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 1» | г.Липецк, ул. Советская, д.26 |
| 12 | ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4» | г.Липецк, ул. Гагарина, д.139 |
| 13 | ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 5» | г.Липецк, пр.Победы, д.61 |
| 14 | ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 9» | г.Липецк, ул.Невского, д.25 |
| 15 | ГУЗ «Липецкий городской родильный дом» | г.Липецк, ул. Студенческий городок, д.5 |
| 16 | ГАУЗ «Липецкая городская стоматологическая поликлиника № 1» | г.Липецк, ул. Петра Смородина, д.2 |
| 17 | ГАУЗ «Липецкая городская стоматологическая поликлиника № 2» | г.Липецк, ул. Петра Смородина, д.13 |
| 18 | ГУЗ «Липецкая городская детская стоматологическая поликлиника» | г.Липецк, ул.Советская, д.63 |
| 19 | ГАУЗ «Елецкая стоматологическая поликлиника» | г.Елец, ул. Радиотехническая, д.6 |
| 20 | ГУЗ «Елецкий врачебно-физкультурный диспансер» | г.Елец, ул. Костенко, д. 9 |
| 21 | ОКУ «Елецкий психоневрологический диспансер» | г.Елец, ул. Дякина, д.1 |
| 22 | ГУЗ «Елецкий наркологический диспансер» | г.Елец, ул. Товарная, д.15 |
| 23 | НП «Новолипецкий медицинский центр» | г.Липецк, пл. Металлургов, д. 1 |
| 24 | ООО «Центр-ЭКО» | г.Липецк, ул. Ушинского, д. 10 |
| 25 | ООО «Офтальмологический центр доктора Тарасова» | г.Липецк, ул. Терешковой, д. 34/3 |

**Критерии независимой оценки учреждений.**

Независимая оценка работы организаций здравоохранения проводилась по пяти основным блокам показателей. Оценивалось:

1. открытость и доступность информации об организации;

2. комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе граждан с ограниченными возможностями здоровья;

3. время ожидания в очереди при получении услуги;

4. доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;

5. удовлетворенность качеством обслуживания в организации.

Проверка состояния деятельности организаций по данным группам критериев дает доставочные основания для оценки практики предоставления услуг организациями здравоохранения, позволяет выявить особенности организации предоставления услуг организацией, сделать выводы о комфортности и доступности услуг для населения.

Для расчета независимой оценки качества организации информирования граждан использовалась, прежде всего, открытая (общедоступная) информация о деятельности медицинских организаций, размещаемая на официальных источниках, в том числе официальных сайтах организаций, а также доступная непосредственно в организации здравоохранения.

**Инструментарий исследования.**

В ходе сбора информации для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями использовались следующие методы исследования.

Натурные наблюдения - описательный исследовательский метод, направленный на выявление и регистрацию особенностей существующей ситуации в объекте оценке по заранее заданным параметрам. Натурные наблюдения проводятся при посещении исследователем конкретной организации, оказывающей услугу. В данном случае натурное наблюдение направлено на выявление соответствия реальной ситуации, приводящихся процессов и среды деятельности, существующих в организации, разработанным критериям.

Эксперимент (потребительский эксперимент, «контрольная закупка») - непосредственное прохождение процедуры взаимодействия с организациями от имени получателя услуги (его представителя, заинтересованного лица и т.п.).

В процессе эксперимента опытным путем исследуется практика взаимодействия организации и лица, получающего услугу, выявляются и фиксируются проявления проблем, возникающие в процессе взаимодействия, для последующего описания, оценки и разработки рекомендаций по корректировки значимых для целей оценки совершенствования деятельности организаций, предоставляющих услуги, параметров взаимодействия.

Опрос получателей услуг, посетителей организаций, а также их законных представителей -качественный метод исследования для определения основных значимых показателей опыта получателя услуги, его мотивов, предпочтений и отношения к деятельности организации, предоставляющей услуги. В данном случаи использовался вид опроса анкетирование.

Исследование интернет – сайтов организаций проводится через сплошной просмотр содержимого страниц web – ресурса каждого организации с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, ссылок и коммуникационных сервисов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителей Интернет – сайта.

Анализ документов организации. Данный метод исследования заключается в запросе необходимых для анализа документов и их изучении при посещении организации. Метод позволяет получить информацию о качестве ведения документации, соотнести документированную информацию и реальную практику оказания услуг в организации социального обслуживания.

В рамках данной независимой оценки было проведено:

-3750 опросов, в виде анкетирования индивидуальных пользователей медицинских услуг;

-25 натурных наблюдений в местах предоставления услуг – медицинских организациях;

- анализ сайтов каждой организации.

Исследование интернет-сайтов организаций здравоохранения проводилось через сплошной просмотр содержимого страниц web – ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

**Порядок проведения мероприятий по сбору информации и инструментарий исследования (каналы получения информации)**

Натурное наблюдение проводилось исследователями непосредственно в медицинском учреждении. В ходе натурного наблюдения фиксировалась только та информация и те условия предоставления услуг, которые могут быть доступны, и оценены посетителями организации, а также та, которая может быть зафиксирована путем стороннего наблюдения, без необходимости вступать во взаимодействие с сотрудниками организации или клиентами. Для полноты картины исследователь полностью обследовал все помещения, доступные для потребителей услуги. Наличие или отсутствие тех или иных сведений, инфраструктуры, средств, обеспечивающих комфортность, информации, доступа к ним клиентов, по результатам натурных наблюдений фиксировалась в соответствующие рабочих картах.

Организация анализа, в т.ч. контент-анализа официальных сайтов (кабинетное исследование)

Оценка содержания и технологических характеристик веб-сайтов медицинских учреждений производилось дистанционно, по заданным параметрам с использованием индикаторов наличия, полноты, актуальности, понятности и доступности материалов.

Организация опроса пользователей социальных услуг

Опрос пользователей социальных услуг производился с помощью метода анкетирования. Результаты опроса фиксировались в опросных листах. По каждой медицинской организации было опрошено не менее 150 получателей услуг. Опросный лист для получателей услуг организаций социального обслуживания и инструкция для исследователей по проведению опроса находится в Приложении №1.

После заполнения опросных листов, в которых зафиксирована информация, собранная с использованием всех методов исследования по всем медицинским организациям – вся информация была собрана в единую таблицу, которая является основой для формирования рейтингов и разработки рекомендаций. (Приложение №2)

Организация потребительских экспериментов (контрольных закупок)

Эксперименты («контрольная закупка») состояли в анкетировании этапа взаимодействия с организацией, предоставляющей услугу: получение информации[[1]](#footnote-1) о предоставлении услуг организации, достаточной для формирования у потребителя полноценного представления о своих действиях по получению услуги в организации по телефону. Использовались для оценки актуальности информации, размещенной на сайте и на стендах организации, а также для оценки вежливости и компетентности персонала в процессе информирования клиентов по телефону. Результаты потребительских экспериментов фиксировались в виде количественных и субъективно оценочных характеристик, том числе общее количество звонков, время, затраченное на всю процедуру, вежливость сотрудника, полученный результат, удовлетворенность качеством консультирования.

Для обеспечения сопоставимости результатов проведения потребительских экспериментов все эксперименты проводились по единому сценарию, который представляет собой перечень действий и содержание обращения, позволяющих исследователю пройти процесс взаимодействия с организацией, с одной стороны, с минимальной деформацией (предприняты действия для получения необходимой информации, не превысив допустимое время для консультации), а с другой стороны, обратив внимание на те составляющие процесса взаимодействия с организацией, которые являются предметом оценки.

**Порядок анализа и интерпретации результатов независимой оценки**

Данные из рабочих карт для проведения натурных наблюдений, опросов и экспериментов переносятся в сводную таблицу.

В случае расхождения оценок показателей, полученных разными методами исследования, может быть организовано обсуждение с участием исследователей.

Каждая организация по совокупности оценок показателей получает свою оценку коэффициентов.

Результаты оценки объединяется в группы показателей, полученных с помощью разных методов исследования, по блокам общих критериев:

1. Открытость и доступность информации об организации.

2. Комфортность условий и доступность получения услуг.

3. Время ожидания в очереди при получении услуг.

4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации.

5. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации.

**Порядок проведения рейтингования качества работы организаций**

Рейтинг качества работы медицинских организаций является основным результатом проводимой оценки. Рейтинги организаций формируются в соответствии с Перечнем исследованных организаций.

Формирование рейтингов происходит для однородных групп организаций: учитывается специфика функционирования организации (организации обслуживающие особые группы клиентов, предоставление услуг происходит в условиях стационара, на дому или полустационарной формы оказания услуг).

Критерии для составления рейтингов группировались с учетом общественной значимости:

• Рейтинг доступности и открытости информации.

• Рейтинг комфортности предоставления услуг в организациях.

• Рейтинг времени ожидания в очереди при получении услуг.

• Рейтинг оценки доброжелательности, вежливости и компетентности персонала организации с точки зрения общественных ожиданий.

• Рейтинг удовлетворенности качеством обслуживания в организации.

Блоки имеют разное максимальное количество баллов в зависимости от их общественной значимости. Организации получают свою оценку по каждому из 5-ти блоков, баллы суммируются. На основе количества полученных баллов составляется сводный рейтинг организаций.

**Оценка качества оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области.**

**Сумма баллов по критериям**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ** | **АМБУЛАТОРИЯ** | **СТАЦИОНАР** |
| 1. | ГУЗ «Областной кожно-венерологический диспансер» | 73 | 65 |
| 2. | ГУЗ «Липецкий областной перинатальный центр» | - | 70 |
| 3. | ГУЗ «Липецкий областной наркологический диспансер» | 73 | 70 |
| 4. | ГУЗ «Областная стоматологическая поликлиника - стоматологический центр» | 73 | - |
| 5. | ГУЗ «Липецкий областной противотуберкулезный диспансер» | 73 | 69 |
| 6. | ОКУ «Липецкая областная психоневрологическая больница» | 64 | 70 |
| 7. | ГУЗ «Липецкий областной центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями» | 73 | - |
| 8. | ГУЗ «Областной врачебно-физкультурный диспансер» | 73 | - |
| 9. | ГУЗ «Липецкая городская больница скорой медицинской помощи № 1» | 58 | 66 |
| 10 | ГУЗ «Липецкая городская больница № 6  им. В.В. Макущенко» | - | 69 |
| 11 | ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 1» | 70 | 70 |
| 12 | ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4» | 70 | 69 |
| 13 | ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 5» | 72 | 68 |
| 14 | ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 9» | 72 | 69 |
| 15 | ГУЗ «Липецкий городской родильный дом» | 73 | 70 |
| 16 | ГАУЗ «Липецкая городская стоматологическая поликлиника № 1» | 73 | - |
| 17 | ГАУЗ «Липецкая городская стоматологическая поликлиника № 2» | 72 | - |
| 18 | ГУЗ «Липецкая городская детская стоматологическая поликлиника» | 73 | - |
| 19 | ГАУЗ «Елецкая стоматологическая поликлиника» | 73 | - |
| 20 | ГУЗ «Елецкий врачебно-физкультурный диспансер» | 73 | - |
| 21 | ОКУ «Елецкий психоневрологический диспансер» | 72 | 68 |
| 22 | ГУЗ «Елецкий наркологический диспансер» | 73 | 70 |
| 23 | НП «Новолипецкий медицинский центр» | 73 | 70 |
| 24 | ООО «Центр-ЭКО» | 73 | - |
| 25 | ООО «Офтальмологический центр доктора Тарасова» | 71 | - |
| **МАКСИМАЛЬНЫЙ БАЛЛ:** | | **73** | **70[[2]](#footnote-2)** |

**Общий рейтинг по типу оказания услуг (амбулатория/ стационар)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Группа | Название учреждения | Амб. | Название учреждения | Стац. |
| Лидеры | ГУЗ «Областной кожно-венерологический диспансер» | 73 | ГУЗ «Липецкий областной перинатальный центр» | 70 |
| ГУЗ «Липецкий областной наркологический диспансер» | 73 | ГУЗ «Липецкий областной наркологический диспансер» | 70 |
| ГУЗ «Областная стоматологическая поликлиника - стоматологический центр» | 73 | ОКУ «Липецкая областная психоневрологическая больница» | 70 |
| ГУЗ «Липецкий областной противотуберкулезный диспансер» | 73 | ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 1» | 70 |
| ГУЗ «Липецкий областной центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями» | 73 | ГУЗ «Липецкий городской родильный дом» | 70 |
| ГУЗ «Областной врачебно-физкультурный диспансер» | 73 | ГУЗ «Елецкий наркологический диспансер» | 70 |
| ГУЗ «Липецкий городской родильный дом» | 73 | НП «Новолипецкий медицинский центр» | 70 |
| ГАУЗ «Липецкая городская стоматологическая поликлиника № 1» | 73 | | |
| ГУЗ «Липецкая городская детская стоматологическая поликлиника» | 73 | | |
| ГАУЗ «Елецкая стоматологическая поликлиника» | 73 | | |
| ГУЗ «Елецкий врачебно-физкультурный диспансер» | 73 | | |
| ГУЗ «Елецкий наркологический диспансер» | 73 | | |
| НП «Новолипецкий медицинский центр» | 73 | | |
| ООО «Центр-ЭКО» | 73 | | |
| Средние | ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 5» | 72 | ГУЗ «Липецкий областной противотуберкулезный диспансер» | 69 |
| ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 9» | 72 | ГУЗ «Липецкая городская больница № 6  им. В.В. Макущенко» | 69 |
| ГАУЗ «Липецкая городская стоматологическая поликлиника № 2» | 72 | ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4» | 69 |
| ОКУ «Елецкий психоневрологический диспансер» | 72 | ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 9» | 69 |
| ООО «Офтальмологический центр доктора Тарасова» | 71 | ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 5» | 68 |
| ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 1» | 70 | ОКУ «Елецкий психоневрологический диспансер» | 68 |
| ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4» | 70 | | |
| Аутсайдеры | ОКУ «Липецкая областная психоневрологическая больница» | 64 | ГУЗ «Липецкая городская больница скорой медицинской помощи № 1» | 66 |
| ГУЗ «Липецкая городская больница скорой медицинской помощи № 1» | 58 | ГУЗ «Областной кожно-венерологический диспансер» | 65 |

Сводный рейтинг учреждений по блокам показателей (амбулатория)[[3]](#footnote-3)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Место по открытости и доступности информации | Место по комфортности и доступности | Место по времени ожидания | Место по доброжелательности, вежливости и компетентности | Место по удовлетворенности оказанными услугами |
| ГУЗ «Областной кожно-венерологический диспансер» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГУЗ «Липецкий областной наркологический диспансер» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГУЗ «Областная стоматологическая поликлиника - стоматологический центр» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГУЗ «Липецкий областной противотуберкулезный диспансер» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГУЗ «Липецкий областной центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГУЗ «Областной врачебно-физкультурный диспансер» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГУЗ «Липецкий городской родильный дом» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГАУЗ «Липецкая городская стоматологическая поликлиника № 1» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГУЗ «Липецкая городская детская стоматологическая поликлиника» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГАУЗ «Елецкая стоматологическая поликлиника» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГУЗ «Елецкий врачебно-физкультурный диспансер» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГУЗ «Елецкий наркологический диспансер» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| НП «Новолипецкий медицинский центр» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ООО «Центр-ЭКО» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 5» | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 9» | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| ГАУЗ «Липецкая городская стоматологическая поликлиника № 2» | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| ОКУ «Елецкий психоневрологический диспансер» | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| ООО «Офтальмологический центр доктора Тарасова» | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 1» | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4» | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| ОКУ «Липецкая областная психоневрологическая больница» | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| ГУЗ «Липецкая городская больница скорой медицинской помощи № 1» | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 |

Сводный рейтинг учреждений по блокам показателей (стационар)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Место по открытости и доступности информации | Место по комфортности и доступности | Место по времени ожидания | Место по доброжелательности, вежливости и компетентности | Место по удовлетворенности оказанными услугами |
| ГУЗ «Липецкий областной перинатальный центр» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГУЗ «Липецкий областной наркологический диспансер» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ОКУ «Липецкая областная психоневрологическая больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 1» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГУЗ «Липецкий городской родильный дом» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГУЗ «Елецкий наркологический диспансер» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| НП «Новолипецкий медицинский центр» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГУЗ «Липецкий областной противотуберкулезный диспансер» | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| ГУЗ «Липецкая городская больница № 6  им. В.В. Макущенко» | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4» | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 9» | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 5» | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| ОКУ «Елецкий психоневрологический диспансер» | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| ГУЗ «Липецкая городская больница скорой медицинской помощи № 1» | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| ГУЗ «Областной кожно-венерологический диспансер» | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 |

**Общий рейтинг учреждений в процентном выражении.**

Так как большинство учреждений набрало одинаковые баллы по блокам показателей, для большей наглядности рейтинга, было решено вывести усредненный процент по каждому учреждению.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование организации | Амбулатория | Стационар |
| ГУЗ "Областной кожно-венерологический диспансер" | **97,08** | **93,03** |
| ГУЗ "Липецкий областной перинатальный центр" |  | **95,02** |
| ГУЗ "Липецкий областной наркологический диспансер" | **97,75** | **97,87** |
| ГУЗ "Областная стоматологическая поликлиника-стоматологический центр" | **93,88** |  |
| ГУЗ "Липецкий областной противотуберкулезный диспансер" | **97,09** | **97,43** |
| ОКУ "Липецкая областная психоневрологическая больница" | **90,2** | **95,42** |
| ГУЗ "Липецкий областной центр по профилактике и борьбе со СПИД" | **98,66** |  |
| ГУЗ "Областной вречебно-физкультурный диспансер" | **97,92** |  |
| ГУЗ "Липецкая городская БСМП №1" | **88,02** | **91,07** |
| ГУЗ "Липецкая городская больница №6 им. В.В. Макущенко" |  | **96,74** |
| ГУЗ "Липецкая городская поликлиника № 1" | **92,74** | **96,14** |
| ГУЗ "Липецкая городская поликлиника № 4" | **92,74** | **97,64** |
| ГУЗ "Липецкая городская поликлиника № 5" | **94,46** | **96,34** |
| ГУЗ "Липецкая городская поликлиника № 9" | **96,43** | **97,66** |
| ГУЗ "Липецкий городской родильный дом" | **95,96** | **96,8** |
| ГАУЗ "Липецкая городская стоматологическая поликлиника №1" | **97,84** |  |
| ГАУЗ "Липецкая городская стоматологическая поликлиника №2" | **94,36** |  |
| ГУЗ "Липецкая городская детская стоматологическая поликлиника" | **97,75** |  |
| ГАУЗ " Елецкая стоматологическая поликлиника" | **94,4** |  |
| ГУЗ "Елецкий врачебно-физкультурный диспансер" | **97,39** |  |
| ОКУ "Елецкий психоневрологический диспансер" | **95,51** | **94,08** |
| ГУЗ "Елецкий наркологический диспансер" | **97,11** | **99,02** |
| НП "Новолипецкий медицинский центр" | **97,06** | **97,5** |
| ООО "Центр-ЭКО" | **98,68** |  |
| ООО "Офтальмологический центр доктора Тарасова" | **93,61** |  |

**Общий анализ (амбулатория)**

Максимальный балл по блокам показателей получили большинство учреждений, подлежащих оценке:

ГУЗ «Областной кожно-венерологический диспансер»

ГУЗ «Липецкий областной наркологический диспансер»

ГУЗ «Областная стоматологическая поликлиника - стоматологический центр»

ГУЗ «Липецкий областной противотуберкулезный диспансер»

ГУЗ «Липецкий областной центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями»

ГУЗ «Областной врачебно-физкультурный диспансер»

ГУЗ «Липецкий городской родильный дом»

ГАУЗ «Липецкая городская стоматологическая поликлиника № 1»

ГУЗ «Липецкая городская детская стоматологическая поликлиника»

ГАУЗ «Елецкая стоматологическая поликлиника»

ГУЗ «Елецкий врачебно-физкультурный диспансер»

ГУЗ «Елецкий наркологический диспансер»

НП «Новолипецкий медицинский центр»

ООО «Центр-ЭКО»

Респонденты отмечали, что удовлетворены оказанными в учреждениях услугами, на прием к врачу попали сразу, после записи в регистратуре, персонал вежлив и компетентен. Пациенты, посещающие сайты медицинских учреждений, в целом, остались удовлетворены информацией, представленной на сайтах.

В группу «Средние» попали несколько учреждений, оказывающих медицинские услуги:

ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 5»

ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 9»

ГАУЗ «Липецкая городская стоматологическая поликлиника № 2»

ОКУ «Елецкий психоневрологический диспансер»

ООО «Офтальмологический центр доктора Тарасова»

ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 1»

ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4»

Как видно из сводного рейтинга учреждений, данные организации , по четырем из пяти критериев оценки заняли первые места. Пациенты 5-й поликлиники, городской стоматологической поликлиники №2, а так же амбулатории Елецкого психоневрологического диспансера, остались не полностью удовлетворены оказанными услугами.

Респонденты, опрошенные в Офтальмологическом центре доктора Тарасова, отмечают , что их не устраивает время ожидания получения услуги, а так же открытость и доступность получения услуги.

Пациенты поликлиники №1 и №4 низко оценивают открытость и доступность получения услуг, а также доброжелательность, вежливость и компетентность специалистов.

В группу «Аутсайдеры» попали следующие учреждения:

ОКУ «Липецкая областная психоневрологическая больница»

ГУЗ «Липецкая городская больница скорой медицинской помощи № 1».

Пациенты амбулатории психоневрологической больницы отмечают, что их не устраивает время ожидания получения услуги, вежливость и компетентность специалистов, а так же они не удовлетворены оказанными услугами в целом.

Респонденты, получающие медицинские услуги в городской БСМП №1 низко, по сравнению с другими учреждениями, оценивают все критерии оказания услуг.

**Общий анализ (стационар)**

Максимальный балл по блокам показателей получили следующие учреждения:

ГУЗ «Липецкий областной перинатальный центр»

ГУЗ «Липецкий областной наркологический диспансер»

ОКУ «Липецкая областная психоневрологическая больница»

ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 1»

ГУЗ «Липецкий городской родильный дом»

ГУЗ «Елецкий наркологический диспансер»

НП «Новолипецкий медицинский центр»

Пациенты данных учреждений оценили максимально высоко уровень оказания услуг.

В группе «Средние» находятся следующие организации:

ГУЗ «Липецкий областной противотуберкулезный диспансер»

ГУЗ «Липецкая городская больница № 6

им. В.В. Макущенко»

ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4»

ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 9»

ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 5»

ОКУ «Елецкий психоневрологический диспансер»

Респонденты, опрошенные в данных учреждениях, отмечают, что из не устраивает комфортность и доступность получения оказываемых услуг.

В группе «Аутсайдеры» оказались следующие организации:

ГУЗ «Липецкая городская больница скорой медицинской помощи № 1»

ГУЗ «Областной кожно-венерологический диспансер».

Пациенты этих организаций отмечают, что им не хватает открытости и доступности информации о работе учреждения, комфортности и доступности получения услуги, а также им не нравится время ожидания получения услуг.

# Конкретизация рейтингов учреждений

## ГУЗ « Липецкая городская больница № 6 им. В.В.Макущенко»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Амбулатория | Стационар |
| 1.Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации | - | 95,15% |
| 2.Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | - | 97,5% |
| 3.Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги | - | 99,4% |
| 4.Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | - | 98,5% |
| 5.Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | - | 93,17% |
| **ИТОГО ( общий усредненный % )** | - | 96,74% |

## ГАУЗ «Елецкая стоматологическая поликлиника»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Амбулатория | Стационар |
| 1.Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации | 93,6% | - |
| 2.Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | 96,32% | - |
| 3.Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги | 93,93% | - |
| 4.Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | 94,2% | - |
| 5.Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | 93,95% | - |
| **ИТОГО ( общий усредненный % )** | 94,4% | - |

## ГАУЗ «Липецкая городская стоматологическая поликлиника № 2»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Амбулатория | Стационар |
| 1.Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации | 94,35% | - |
| 2.Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | 94.42% | - |
| 3.Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги | 98.67% | - |
| 4.Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | 94,05% | - |
| 5.Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | 90.3% | - |
| **ИТОГО ( общий усредненный % )** | 94,36% | - |

## ГУЗ «Областная стоматологическая поликлиника - стоматологический центр»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Амбулатория | Стационар |
| 1.Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации | 92,2% | - |
| 2.Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | 92,62% | - |
| 3.Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги | 96% | - |
| 4.Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | 95,6% | - |
| 5.Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | 93% | - |
| **ИТОГО ( общий усредненный % )** | 93,88% | - |

## ГУЗ «Областной кожно-венерологический диспансер»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Амбулатория | Стационар |
| 1.Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации | 96,45% | 84,7% |
| 2.Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | 99,7% | 86,6% |
| 3.Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги | 97,6% | 99,4% |
| 4.Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | 95,5% | 96,8% |
| 5.Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | 96,15% | 97,63% |
| **ИТОГО ( общий усредненный % )** | 97,08% | 93,03% |

## ГУЗ «Липецкая городская больница скорой медицинской помощи № 1»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Амбулатория | Стационар |
| 1.Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации | 95,7% | 90,25 % |
| 2.Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | 71,7% | 90,08% |
| 3.Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги | 86% | 90,08% |
| 4.Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | 90,4% | 92,95% |
| 5.Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | 96,3% | 92% |
| **ИТОГО ( общий усредненный % )** | 88,02% | 91,07% |

## ОКУ «Елецкий психоневрологический диспансер»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Амбулатория | Стационар |
| 1.Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации | 96,6% | 91,95 % |
| 2.Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | 95,44% | 93,64% |
| 3.Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги | 97,73% | 99,3% |
| 4.Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | 97,55% | 95,05% |
| 5.Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | 90,25% | 90,47% |
| **ИТОГО ( общий усредненный % )** | 95,51% | 94,08% |

## ОКУ «Липецкая областная психоневрологическая больница»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Амбулатория | Стационар |
| 1.Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации | 94,65% | 95,3% |
| 2.Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | 97,16% | 90,46% |
| 3.Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги | 86,87% | 99,27% |
| 4.Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | 81% | 98,2% |
| 5.Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | 91,3% | 93,87% |
| **ИТОГО ( общий усредненный % )** | 90,2% | 95,42% |

ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 1»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Амбулатория | Стационар |
| 1.Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации | 95,65% | 95,45% |
| 2.Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | 90,56% | 94,67% |
| 3.Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги | 96,8% | 99,37% |
| 4.Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | 87,45% | 94,6% |
| 5.Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | 93,25% | 96,63% |
| **ИТОГО ( общий усредненный % )** | 92,74% | 96,14% |

## ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 5»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Амбулатория | Стационар |
| 1.Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации | 92,05% | 95,55% |
| 2.Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | 95,98% | 91,96% |
| 3.Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги | 96,9% | 100% |
| 4.Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | 97% | 98,4% |
| 5.Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | 90,35% | 95,8% |
| **ИТОГО ( общий усредненный % )** | 94,46% | 96,34% |

ГУЗ «Липецкий областной перинатальный центр»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Амбулатория | Стационар |
| 1.Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации | - | 92,5% |
| 2.Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | - | 95,3% |
| 3.Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги | - | 97,4% |
| 4.Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | - | 93,15% |
| 5.Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | - | 96,73% |
| **ИТОГО ( общий усредненный % )** | - | 95,02% |

## НП «Новолипецкий медицинский центр»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Амбулатория | Стационар |
| 1.Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации | 97% | 97,7 % |
| 2.Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | 96,22% | 96,82% |
| 3.Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги | 98,9% | 99,53% |
| 4.Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | 97,05% | 95,85% |
| 5.Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | 96,15% | 97,6% |
| **ИТОГО ( общий усредненный % )** | 97,06% | 97,5% |

## ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Амбулатория | Стационар |
| 1.Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации | 95,65% | 97,3% |
| 2.Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | 90,56% | 97,1% |
| 3.Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги | 96,8% | 99,07% |
| 4.Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | 87,45% | 97,1% |
| 5.Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | 93,25% | 97,63% |
| **ИТОГО ( общий усредненный % )** | 92,74% | 97,64% |

ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 9»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Амбулатория | Стационар |
| 1.Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации | 97,55% | 97,3% |
| 2.Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | 98,56% | 97,18% |
| 3.Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги | 91,9% | 99,07% |
| 4.Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | 98,2% | 97,1% |
| 5.Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | 95,95% | 97,63% |
| **ИТОГО ( общий усредненный % )** | 96,43% | 97,66% |

## ГУЗ «Липецкий городской родильный дом»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Амбулатория | Стационар |
| 1.Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации | 93,7% | 95,95% |
| 2.Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | 97,08% | 96,16% |
| 3.Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги | 96,67% | 97,57% |
| 4.Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | 94,35% | 97,2% |
| 5.Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | 98% | 97,13% |
| **ИТОГО ( общий усредненный % )** | 95,96% | 96,8% |

## ГУЗ «Липецкий областной противотуберкулезный диспансер»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Амбулатория | Стационар |
| 1.Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации | 96,1% | 95,85% |
| 2.Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | 97,2% | 96,34% |
| 3.Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги | 96,63% | 99,4% |
| 4.Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | 97,8% | 97,75% |
| 5.Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | 97,7% | 97,8% |
| **ИТОГО ( общий усредненный % )** | 97,09% | 97,43% |

## ГУЗ «Липецкий областной наркологический диспансер»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Амбулатория | Стационар |
| 1.Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации | 98,1% | 97,9% |
| 2.Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | 98,36% | 95,96% |
| 3.Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги | 98,5% | 99,3% |
| 4.Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | 96,75% | 98,25% |
| 5.Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | 97,05% | 97,93% |
| **ИТОГО ( общий усредненный % )** | 97,75% | 97,87% |

## ГУЗ «Липецкий областной центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Амбулатория | Стационар |
| 1.Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации | 98,7% | - |
| 2.Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | 98,66% | - |
| 3.Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги | 99,3% | - |
| 4.Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | 98,55% | - |
| 5.Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | 98,1% | - |
| **ИТОГО ( общий усредненный % )** | 98,66% | - |

## ООО «Центр-ЭКО»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Амбулатория | Стационар |
| 1.Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации | 99,15% | - |
| 2.Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | 97,36% | - |
| 3.Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги | 99,63% | - |
| 4.Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | 99,1% | - |
| 5.Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | 98,15% | - |
| **ИТОГО ( общий усредненный % )** | 98,68% | - |

## ООО «Офтальмологический центр доктора Тарасова»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Амбулатория | Стационар |
| 1.Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации | 95,25% | - |
| 2.Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | 90,12% | - |
| 3.Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги | 90,9% | - |
| 4.Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | 95,4% | - |
| 5.Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | 96,4% | - |
| **ИТОГО ( общий усредненный % )** | 93,61% | - |

## ГУЗ «Липецкая городская детская стоматологическая поликлиника»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Амбулатория | Стационар |
| 1.Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации | 99,05% | - |
| 2.Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | 96,84% | - |
| 3.Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги | 98,2% | - |
| 4.Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | 96,95% | - |
| 5.Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | 97,7% | - |
| **ИТОГО ( общий усредненный % )** | 97,75% | - |

## ГУЗ «Елецкий наркологический диспансер»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Амбулатория | Стационар |
| 1.Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации | 97,8% | 99 % |
| 2.Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | 97,68% | 98,9% |
| 3.Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги | 98% | 99,57% |
| 4.Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | 95,1% | 99,7% |
| 5.Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | 96,95% | 97,93% |
| **ИТОГО ( общий усредненный % )** | 97,11% | 99,02% |

## ГУЗ «Елецкий врачебно-физкультурный диспансер»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Амбулатория | Стационар |
| 1.Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации | 96,9% | - |
| 2.Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | 98,6% | - |
| 3.Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги | 98,33% | - |
| 4.Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | 96,65% | - |
| 5.Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | 96,45% | - |
| **ИТОГО ( общий усредненный % )** | 97,39% | - |

## ГАУЗ «Липецкая городская стоматологическая поликлиника № 1»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Амбулатория | Стационар |
| 1.Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации | 97,4% | - |
| 2.Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | 97,62% | - |
| 3.Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги | 98,17% | - |
| 4.Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | 97,95% | - |
| 5.Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | 98,05% | - |
| **ИТОГО ( общий усредненный % )** | 97,84% | - |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Амбулатория | Стационар |
| 1.Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации | 97,35% | - |
| 2.Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | 98,5% | - |
| 3.Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги | 98,5% | - |
| 4.Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | 98,25% | - |
| 5.Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | 97% | - |
| **ИТОГО ( общий усредненный % )** | 97,92% | - |

## ГУЗ «Областной врачебно-физкультурный диспансер»

**Выводы и рекомендации**

Как показали результаты оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области, все учреждения находятся на достаточно высоком уровне, разрыв в баллах минимальный, респонденты в целом оценивают работу организаций как удовлетворительную.

1. Организациям, находящимся в группе «Средние» стоит уделить внимание времени ожидания пациентов приема, а так же доброжелательности и вежливости пациентов.
2. Организациям, попавшим в группу «Аутсайдеры» необходимо поработать во всех направлениях, как с сайтами и информацией о деятельности организации в помещении, так и с комфортностью и доступностью получения услуг. Также, следует обратить внимание на отношение персонала к пациентам и урегулировать проблемы, связанные со временем ожидания получения услуги.

1. 1Эксперименты в целом могут охватывать разные этапы взаимодействия с организацией и получения услуги, в т.ч. получение информации, консультации, предоставление документов, получение услуги, подачу жалобы и т.п., однако для целей независимой оценки по пяти обязательным группам критериев необходимым является проведение тестирования качества деятельности организации, оказывающей услугу, по информированию получателей социальной услуги. [↑](#footnote-ref-1)
2. Показатель «Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации» не учитывался в рейтинговании, так как в дневном стационаре поликлиник питание пациентов не предусмотрено. Однако, ознакомиться с баллами по данному критерию возможно в «Конкретизации рейтинга» [↑](#footnote-ref-2)
3. Места в сводном рейтинге повторяются в том случае, если несколько учреждений набрало одинаковое количество баллов в блоке. [↑](#footnote-ref-3)