

**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»	83	

	(с.Исетское)		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.Гольшманово)	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% опрашиваемых 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.

Предложения по повышению доступности и качества оказания медицинской помощи в медицинских организациях по результатам проведённой в 2015 году независимой оценки качества оказания услуг государственными и муниципальными медицинскими организациями Тюменской области

Предложения / Медицинские организации	Разместить информацию на сайт Вакдоп в соответствии с требованиями нормативных документов	Разместить информацию на официальном сайте медицинской организации в соответствии с приказом МЗ РФ от 30.12.2014 №965н	Обеспечить на официальном сайте медицинской организации доступность способов обратной связи для пациентов	Организовать запись пациентов непосредственно в день обращения	Проводить работу по увеличению доступности оказания медицинской помощи. Сократить сроки ожидания приема врача в соответствии с ТНПГ	Обеспечить запись на прием к врачу всеми способами: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении	Улучшить условия пребывания пациентов в медицинской организации	Организовать прием врачей по времени, установленному по записи	Обеспечить соблюдение медицинской этики и деонтологии медицинским персоналом	Проводить работу по повышению компетентности медицинских работников	Улучшить качество питания	Обеспечить пациентов квалифицированным уходом при обращении в медицинскую организацию	Обеспечить бесплатное проведение диагностических исследований в соответствии с ТНПГ	Обеспечить бесплатное предоставление гражданам лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения при стационарном лечении в соответствии ТНПГ	Проводить работу по повышению удовлетворенности оказанными услугами
1	ГБУЗ ТО «Областная клиническая больница № 1»		+		+			+	+					+	
2	ГБУЗ ТО «Областная клиническая больница № 2»		+		+			+	+					+	
3	ГБУЗ ТО «Областная больница № 3» (г.Тобольск)		+					+	+	+					
4	ГБУЗ ТО «Областная больница № 4» (г.Ишим)		+		+	+		+	+	+	+			+	+
5	ГБУЗ ТО «Областная больница № 11» Физназ №2 с. Аромашово	+	+		+			+	+						
6	ГБУЗ ТО «Областная больница № 9» (с.Вагай)				+			+							
7	ГБУЗ ТО «Областная больница № 11» (г.п.Голышманово)	+	+		+	+		+	+	+				+	
8	ГБУЗ ТО «Областная больница № 12» (с.Завозовское)		+		+	+		+	+	+				+	+
9	ГБУЗ ТО «Областная больница № 13» (с.Исетское)				+			+	+	+				+	
10	ГБУЗ ТО «Областная больница № 14 им. В.Н. Шавурина (с.Краснояр)		+		+			+	+	+				+	+
11	ГБУЗ ТО «Областная больница № 15» (с.Нижняя Тава)		+					+	+					+	+
12	ГБУЗ ТО «Областная больница № 11» Физназ №1 с. Омутинское	+	+		+			+	+					+	
13	ГБУЗ ТО «Областная больница № 14 им. В.Н. Шавурина» Физназ №1 с. Сладково	+	+		+			+	+	+				+	
14	ГБУЗ ТО «Областная больница № 19» (г.Тюмень)	+	+		+	+		+	+	+				+	+
15	ГБУЗ ТО «Областная больница № 20» (с.Уват)		+		+			+	+					+	
16	ГБУЗ ТО «Областная больница № 12» Физназ с. Узорово	+	+		+			+	+					+	
17	ГБУЗ ТО «Областная больница № 11» Физназ №1 с.Юргинское				+			+	+				+	+	
18	ГБУЗ ТО «Областная больница № 23» (г.Дзюльровка)		+		+	+		+	+	+	+			+	+
19	ГБУЗ ТО «Областная больница № 24» (с.Ярково)				+			+	+	+				+	
20	ГБУЗ ТО «Областной кожно-венерологической диспансер»	+	+		+	+		+	+	+	+			+	+
21	ГБУЗ ТО «Областная клиническая психоневрологическая больница»		+		+	+		+	+	+	+			+	+
22	ГБУЗ ТО «Областной противотуберкулезный диспансер»		+		+			+	+	+	+	+		+	+
23	ГБУЗ ТО «Госпиталь для ветеранов войны»		+		+			+	+			+		+	+
24	ГБУЗ ТО «Областной наркологический диспансер»	+	+		+	+		+	+	+	+		+	+	+
25	ГБУЗ ТО «Родильный дом № 2»	+			+			+	+	+				+	+
26	ГБУЗ ТО «Родильный дом № 3»				+			+	+	+				+	+
27	ГБУЗ ТО «Перинатальный центр» (г.Тюмень)		+		+			+	+	+	+			+	+
28	ГБУЗ ТО «МКМЦ «Медицинский город»		+		+			+	+					+	
29	ОАО «Мелио-санитарная часть «Нефтяник»	+	+		+			+	+	+			+	+	+
30	НУЗ «Отделенческая больница на ст. Тюмень-30» ОАО «РЖД»	+	+		+			+	+	+			+	+	+
31	ГБУЗ ТО «Эндос»		+		+			+	+					+	
32	ГБУЗ ТО «Детский психоневрологический лечебно-реабилитационный центр «Надежда»		+		+			+	+					+	
33	ГБУЗ ТО «Областной офтальмологический диспансер»		+		+			+	+					+	
34	ГБУЗ ТО «Областная стоматологическая поликлиника»	+	+		+			+	+	+				+	
35	ГБУЗ ТО «Центр профилактики и борьбы со СПИД»		+		+			+	+					+	
36	ГБУЗ ТО «ХОСПИС»				+			+	+					+	
37	ГБУЗ ТО «Областная инфекционная больница»		+		+			+	+					+	
38	ГБУЗ ТО «Областной центр врачебной физкультуры и спортивной медицины»				+			+	+					+	+
39	ММАУ «Детская городская поликлиника № 1»		+		+			+	+	+				+	+
40	ММАУ «Городская поликлиника № 1»		+		+			+	+	+				+	+
41	ММАУ «Городская поликлиника № 3»		+		+			+	+	+				+	+
42	ММАУ «Городская поликлиника № 4»		+		+			+	+	+				+	+
43	ММАУ «Городская поликлиника № 5»		+		+			+	+	+				+	+
44	ММАУ «Городская поликлиника № 6»		+		+			+	+	+				+	+
45	ММАУ «Городская поликлиника № 7»	+	+		+			+	+	+				+	+
46	ММАУ «Городская поликлиника № 8»		+		+			+	+	+				+	+
47	ММАУ «Городская поликлиника № 12»		+		+			+	+	+				+	+
48	ММАУ «Городская поликлиника № 14»		+		+			+	+	+				+	+
49	ММАУ «Городская поликлиника № 13»		+		+			+	+	+				+	+
50	ММАУ «Городская поликлиника № 17»		+		+			+	+	+				+	+
51	МАУЗ «Городская стоматологическая поликлиника (г.Тобольск)»	+	+		+			+	+	+				+	+
52	МБУ г.Ишима «Ишимская городская стоматологическая поликлиника»	+	+		+			+	+	+				+	+
53	ООО «Детская стоматологическая поликлиника №1»	+	+		+			+	+	+				+	+
54	ММАУ «Стоматологическая поликлиника № 1»		+		+			+	+	+				+	+
55	ООО «Стоматологическая поликлиника №3»	+	+		+			+	+	+				+	+
56	ГБУЗ ТО «Детский санаторий «Верный Бор»				+			+	+					+	
57	ГБУЗ ТО «Детский санаторий «Сосновый» (г.Ишим)		+		+			+	+					+	
58	ГБУЗ ТО «Ялуторовский санаторий-профилакторий «Светлый»		+		+			+	+					+	
59	ГБУЗ ТО «Лечебно-реабилитационный центр «Градоостровель»		+		+			+	+					+	