**Изучение удовлетворенности населения качеством и условиями оказания медицинской помощи за 1 квартал 2017 года.**

Проведено анкетирование пациентов в установленном порядке на амбулаторном и стационарном этапах:

**-АПП – всего опрошено 130 респондентов,**

Согласно Сводной форме «Результаты анкетирования для независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области (поликлиника)» достигнут результат 64 балла из 69 возможных, что составляет 92,8% от максимально возможных.

Раздел I. «Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации»

-доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации в помещениях медицинской организации составила 87%- 4 балла из 5 возможных. При этом, комиссия по ККМП при обходе структурных подразделений выявила, что все амбулаторно – поликлинические подразделения в полном объеме разместили требуемую информацию на стендах в регистратурах. Таким образом, следует сделать вывод, что пациенты не информированы о необходимости знакомиться с материалами стендов.

-доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации на официальном сайте медицинской организации составила 88% - 4 баллов из 5 возможных.

Раздел II. «Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения»

-доля потребителей услуг, которые записались к врачу при первом обращении в медицинскую организацию составила 95% - 5 баллов из 5 возможных.

-средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием:

/ 5 дней и менее в 91% случаев

/7 дней в 4% случаев

/9 дней в 2% случаев

/10 дней в 3% случаев

-доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении – 4 балла из 4 возможных

-доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации 92% - 5 баллов из 5 возможных;

-доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации 95% - 5 баллов из 5 возможных.

Раздел III. «Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги»

-Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностические исследования – 5 баллов из 5 возможных;

-доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи – 92% - 5 баллов из 5 возможных;

-доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи - 89% - 4 балла из 5 возможных;

Раздел IV. «Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации»

-доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации – 95% , 5 баллов из 5 возможных;

-доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации – 93%, 5 баллов из 5 возможных.

Раздел V. «Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации»

-доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами –88%, 4 балла из 5 возможных;

-доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи -94%, 5 баллов из 5 возможных;

**-КСС – всего опрошено 115 респондентов,**

Согласно Сводной форме «Результаты анкетирования для независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области (стационар)» достигнут результат 69 баллов из 71 возможных, что составляет 97,2% от максимально возможных.

Раздел I. «Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации»

-доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации в помещениях медицинской организации составила 88%- 4 балла из 5 возможных. При этом, комиссия по ККМП при обходе структурных подразделений выявила, что все подразделения круглосуточного стационара в полном объеме разместили требуемую информацию на стендах. Таким образом, следует сделать вывод, что пациенты не информированы о необходимости знакомиться с материалами стендов.

-доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации на официальном сайте медицинской организации составила 100% - 5 баллов из 5 возможных.

Раздел II. «Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения»

-доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации 91%, 4 балла из 4 возможных;

-доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации 89%, 4 балла из 4 возможных;

-доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет - 100%, 3 балла из 3 возможных;

-доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет – 100%, 3 балла из 3 возможных;

-доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации – 100%, 5 баллов из 5 возможных;

Раздел III. «Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги»

-среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации – 97%, 5 баллов из 5 возможных;

-средний срок ожидания плановой госпитализации 5 баллов из 5 возможных;

-доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок 100% - 5 баллов из 5 возможных.

Раздел IV. «Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации»

-доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации – 96% , 5 баллов из 5 возможных;

-доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации – 88%, 4 балла из 5 возможных.

Раздел V. «Показатели, характеризующие удовлетворенность оказания услугами в медицинской организации»

-доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами –100%, 5 баллов из 5 возможных;

-доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи -100%, 5 баллов из 5 возможных;

-доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу – 100%, 5 баллов из 5 возможных.