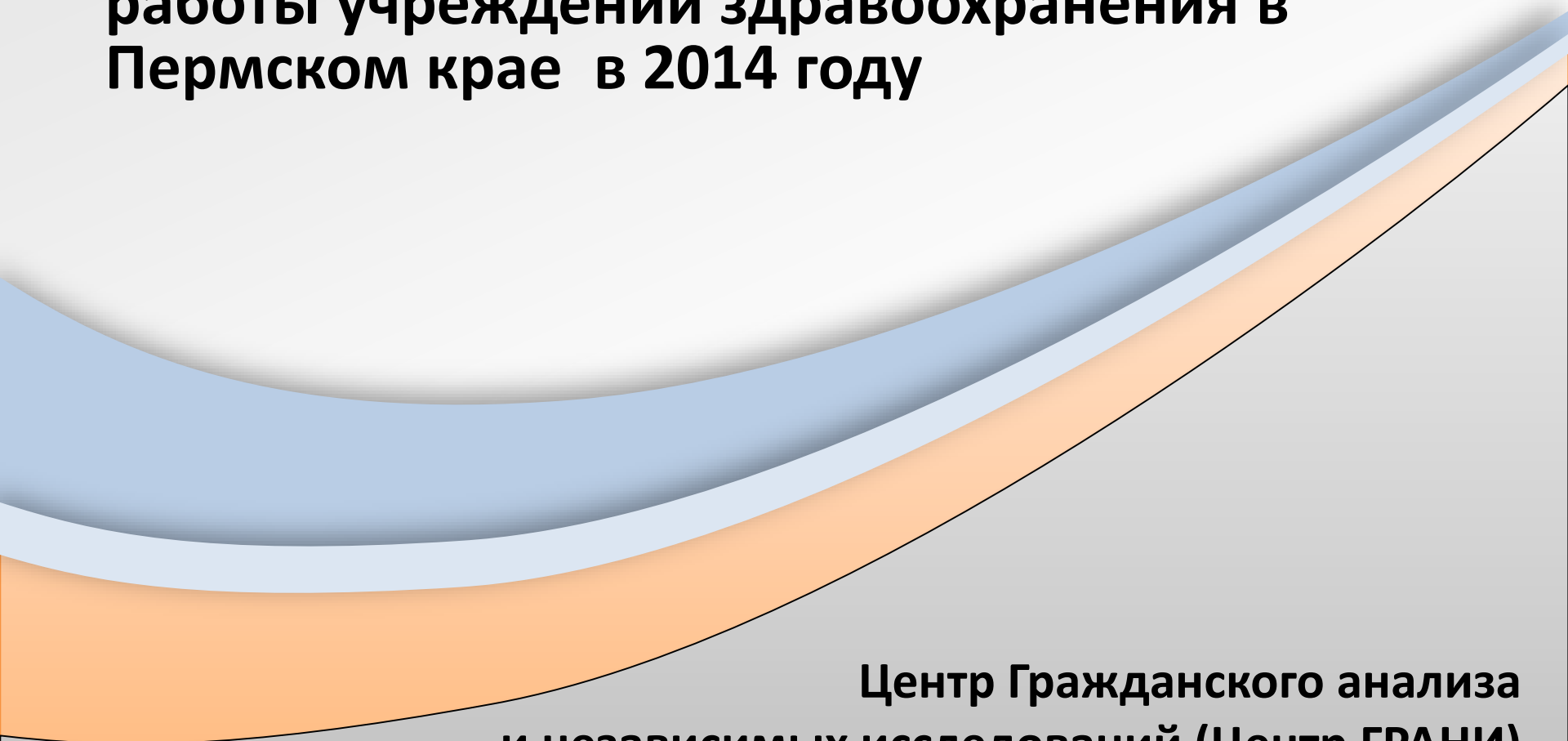
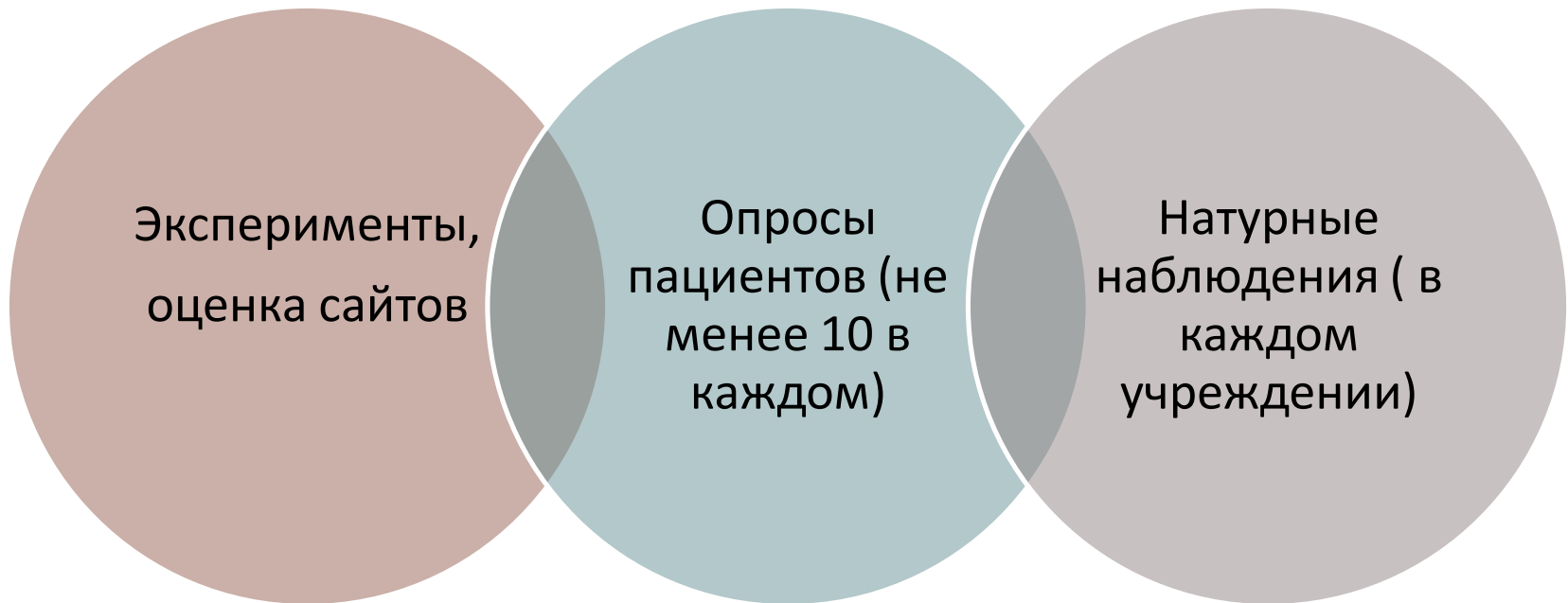


# Результаты независимой оценки качества работы учреждений здравоохранения в Пермском крае в 2014 году

A decorative graphic consisting of several overlapping, wavy bands in shades of blue and orange, curving upwards from left to right across the page.

Центр Гражданского анализа  
и независимых исследований (Центр ГРАНИ)

# Объемы исследования



Период оценки: ноябрь – декабрь 2014

Изучены условия предоставления услуг в **141 поликлинике** и в **192 больницах**, в том числе проведено 332 натурных наблюдения, 221 эксперимент и опрошено около 4700 человек. По результатам проведения независимой оценки были составлены рейтинги по качеству информирования, комфортности, времени ожидания, доброжелательности персонала, доступности учреждений для маломобильных групп, отдельно по дополнительной группе критериев были оценены условия комфортности в детских поликлиниках и больницах.



УВАЖАЕМЫЕ !!!  
НАХОДЯСЬ В МЕДИЦИНСКОМ  
УЧРЕЖДЕНИИ,  
ПОМНИТЕ, ЧТО ВЫ - ПАЦИЕНТЫ,  
А НЕ КЛИЕНТЫ.  
И ПРАВ ВСЕГДА ВРАЧ !!!  
ВАС НЕ ОБСЛУЖИВАЮТ,  
А ОКАЗЫВАЮТ ПОМОЩЬ.  
ЛЕЧАТ ИЛИ ОБСЛЕДУЮТ !!!







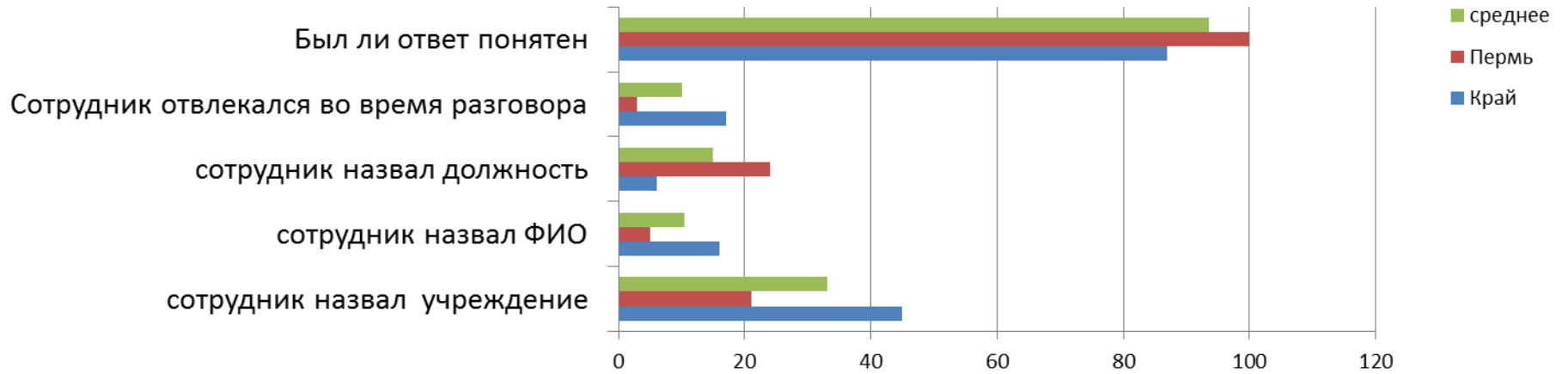




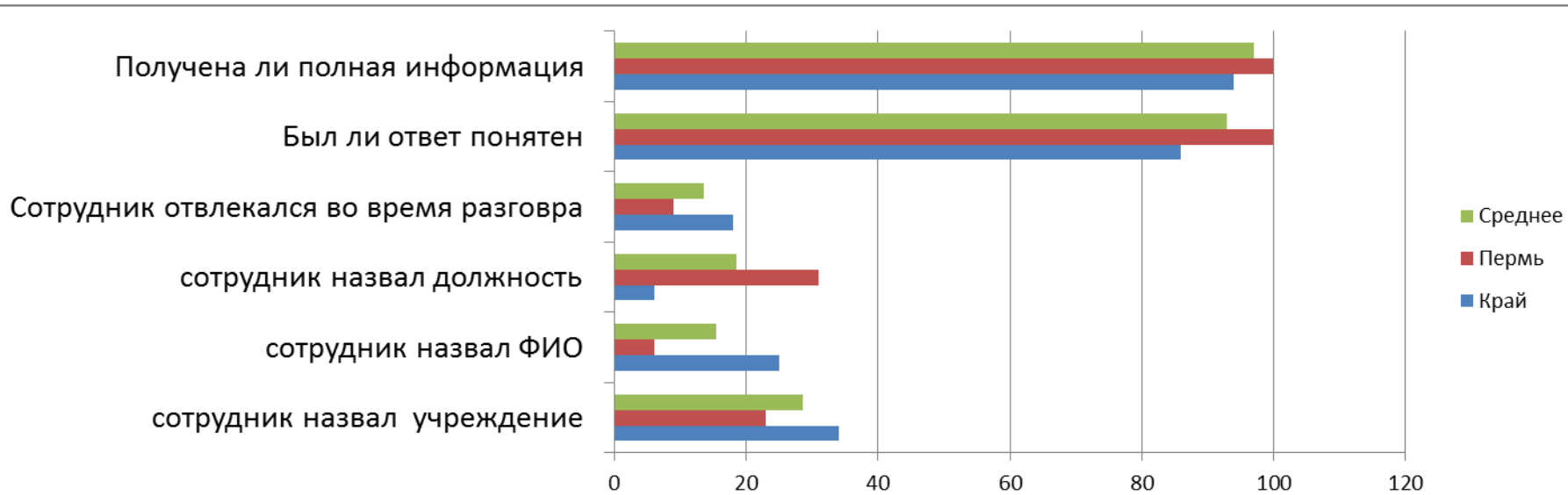
# Стационары: Оценка информационной среды в % к выполнению



# Стационары: Качество утреннего звонка за информацией , в % к выполнению

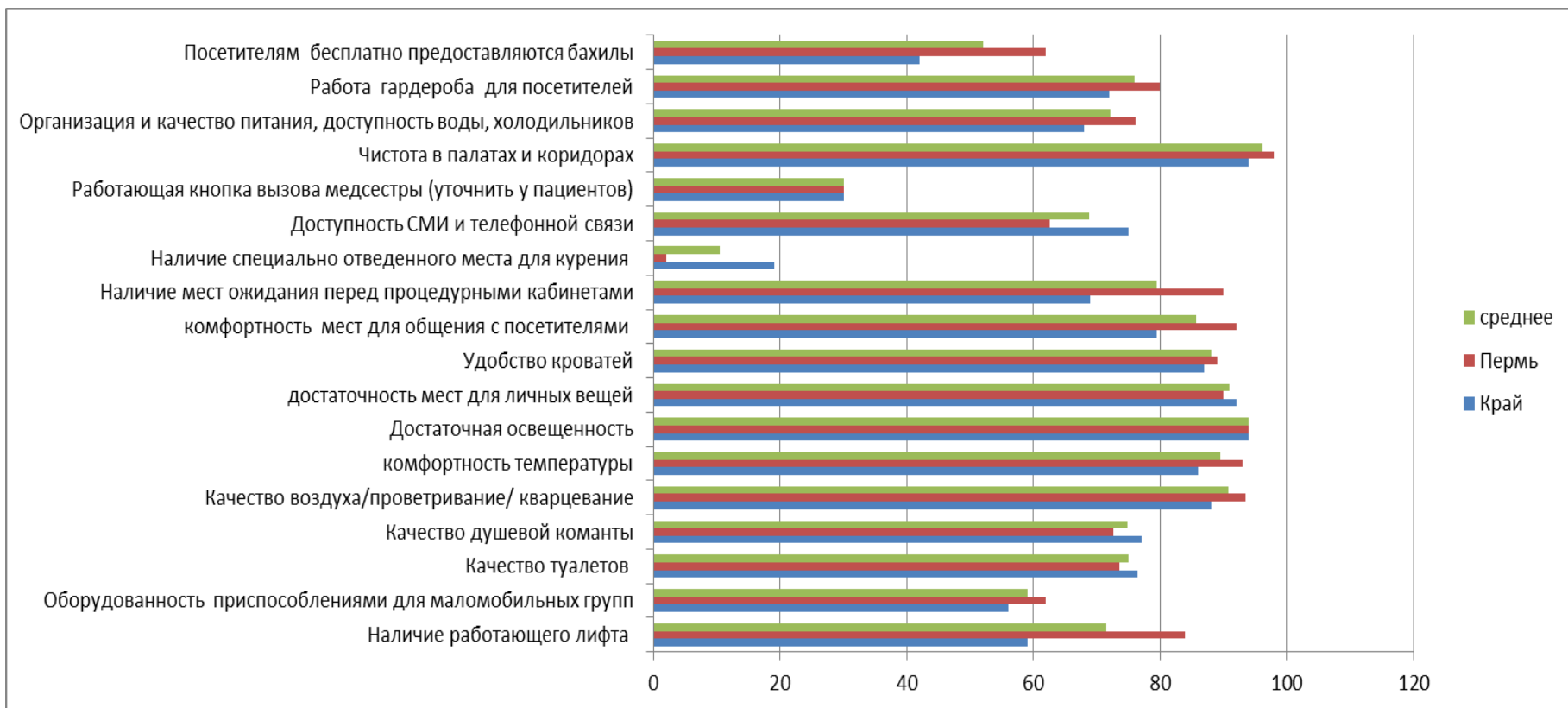
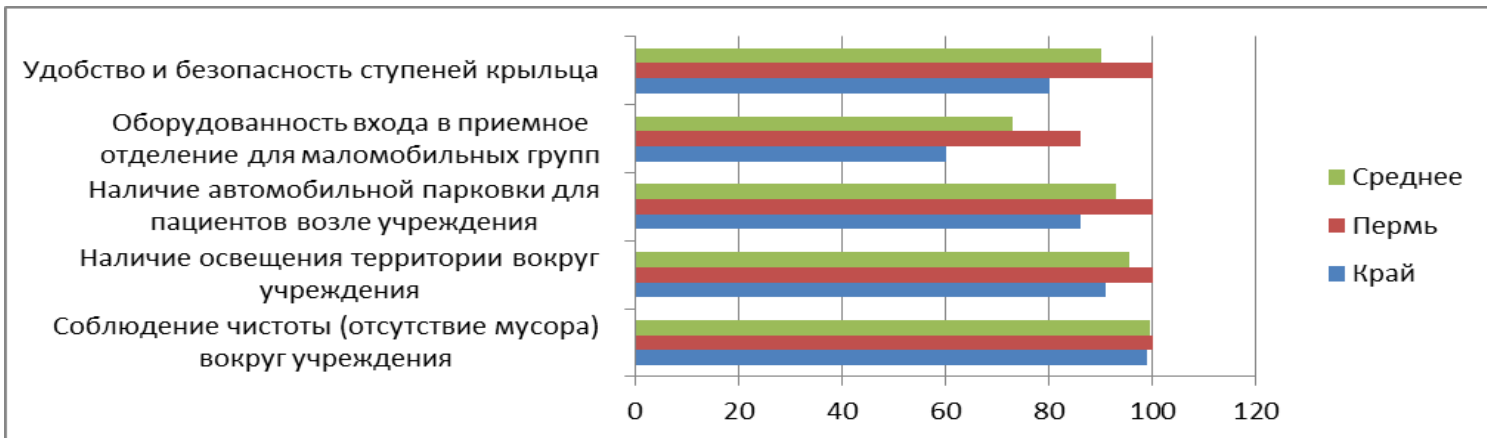


## Вечерний звонок





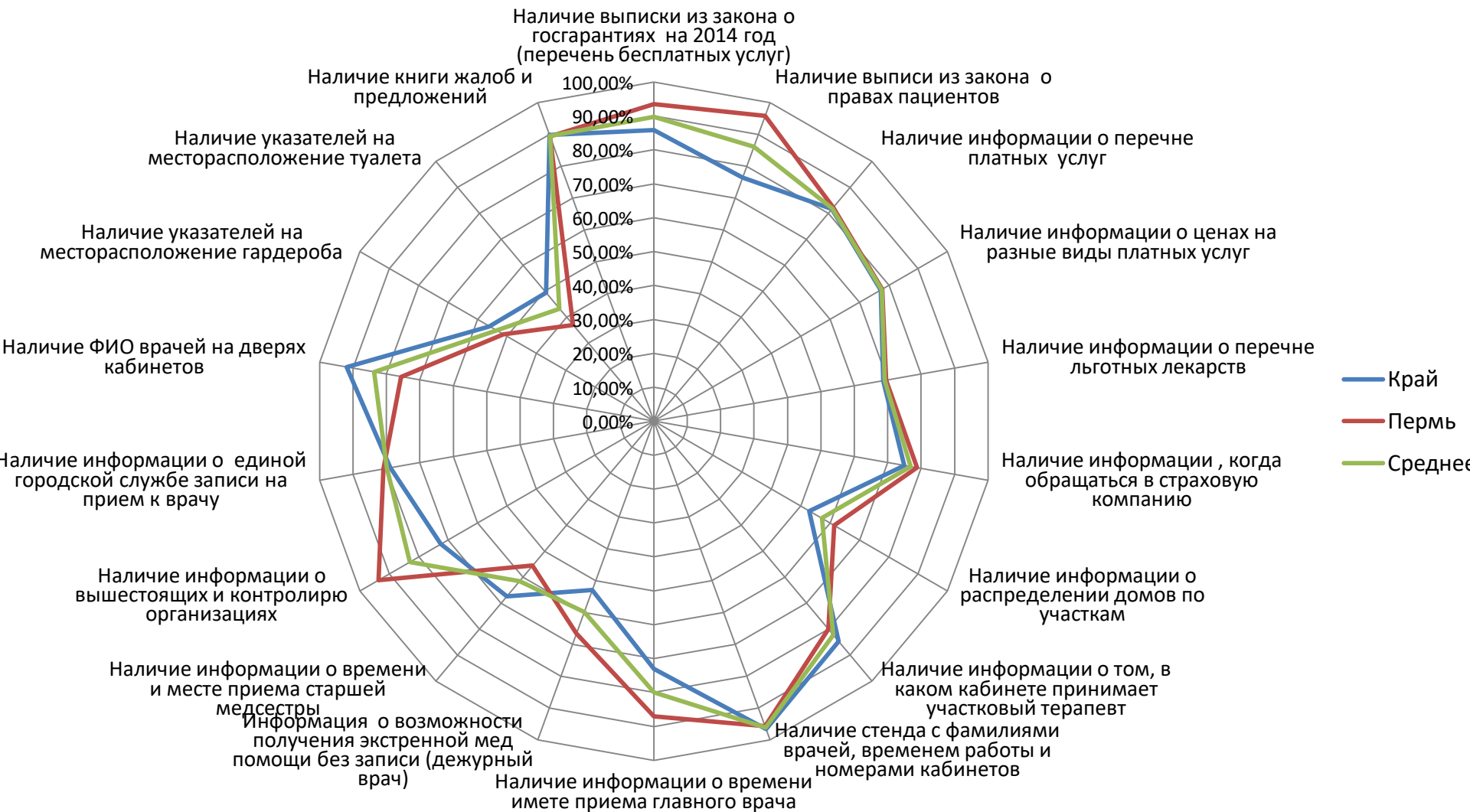
# Стационары: качество внешнего и внутреннего благоустройства



# Дополнительное качество стационаров для детей



# Поликлиники: оценка информационной среды, в % к выполнению





# Поликлиники качество информирования

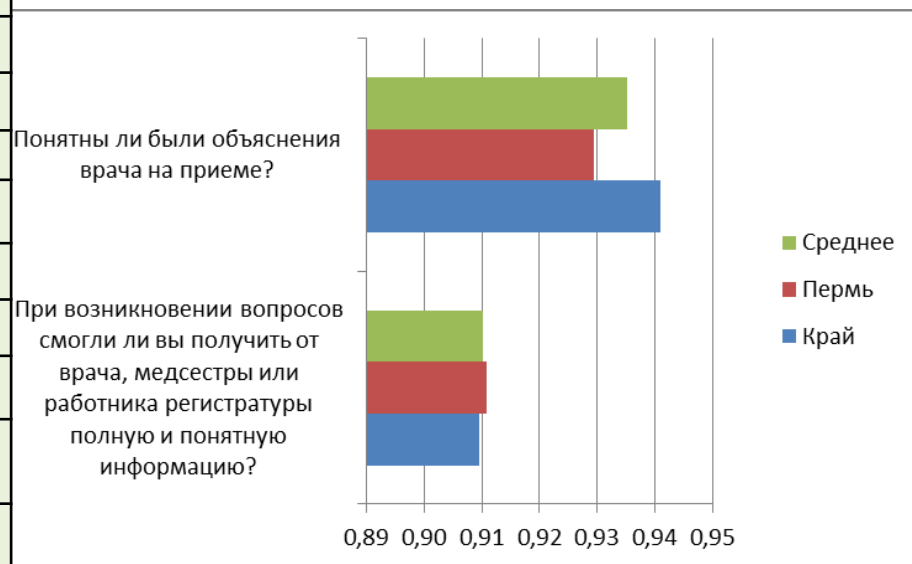
	Край	Пермь	Среднее
Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе поликлиники	81,09%	86,42%	83,76%
Пользуются для получения информации сайтом учреждения	19,00%	17,81%	18,41%
Считают, что информация на сайте учреждения полная, актуальная и достаточная	52,09%	56,14%	54,11%
Пользуются информацией на информационных стендах в поликлинике	74,24%	53,59%	63,92%
Если да, является ли информация на стендах актуальной, полной и достаточной для получения услуг	78,21%	74,64%	76,42%



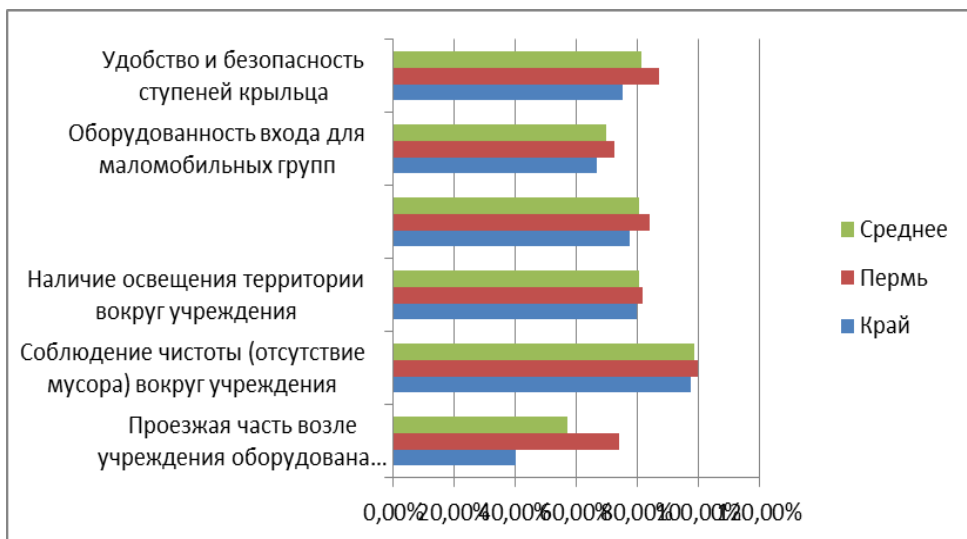
## Результаты экспериментов

	Край	Пермь	Среднее
<b>Оценка качества взаимодействия через Интернет</b>			
Удалось отправить письмо электронной почтой	94,03%	97,06%	<b>95,54%</b>
Срок получения ответа (дней)	1,43	1,64	<b>1,53</b>
Содержало ли письмо ответ на Ваш вопрос ?	67,65%	100,00%	<b>83,82%</b>
<b>Оценка качества консультирования в поликлинике при личном посещении</b>			
Сколько времени заняло ожидание обращения к специалисту? (мин.)	3,65	2,51	<b>3,08</b>
Удалось ли получить нужную информацию?	98,75%	100,00%	<b>99,38%</b>
Совпала ли информация, данная специалистом с информацией на стенде, в кабинете?	97,37%	97,78%	<b>97,57%</b>
Оценка по 5-тибальной шкале вежливость очного консультирования в регистратуре	3,91	3,69	<b>3,80</b>

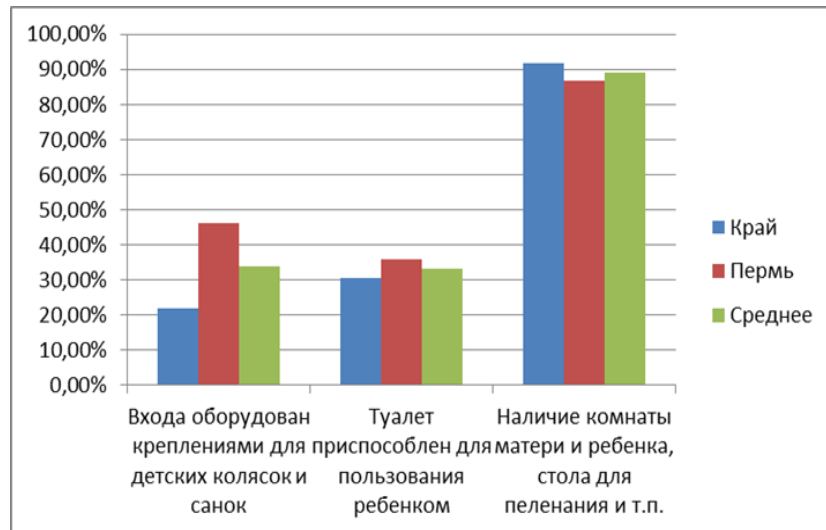
## Оценка объяснений персонала (опрос пациентов)



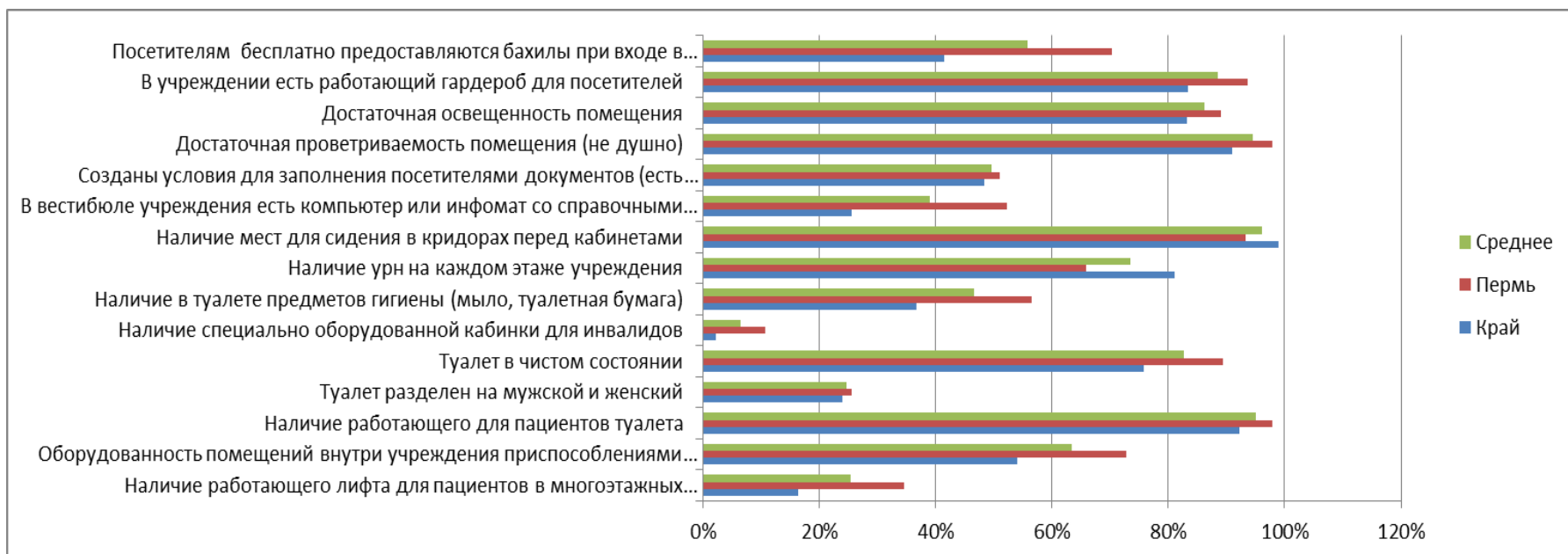
## Поликлиники: внешнее благоустройство



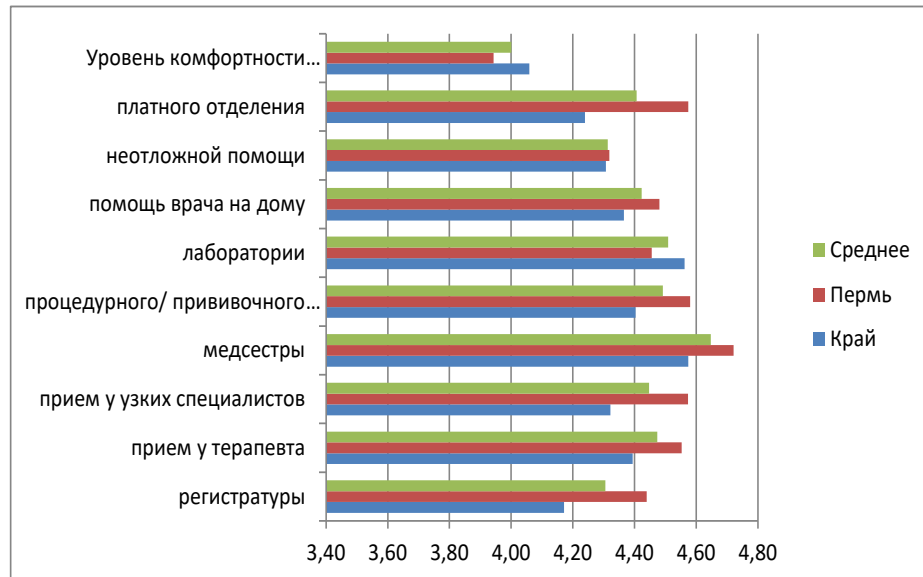
## Детские поликлиники: специфика



## Поликлиники: комфортность внутренней среды



## Поликлиники: Оценка пациентами качества работы по 5-балльной шкале



## Мнение пациентов

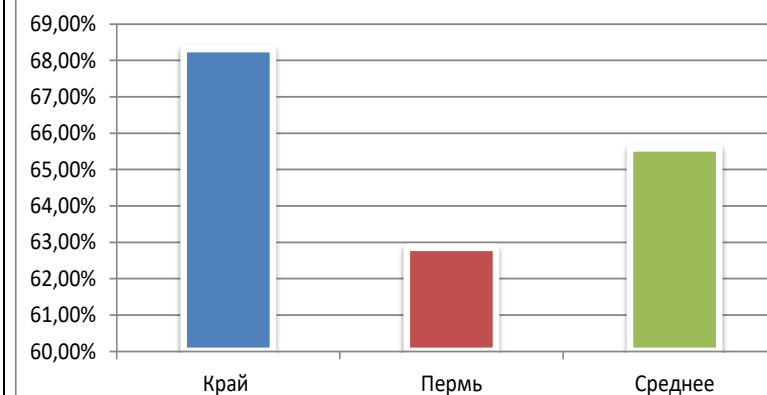
Оценка доброжелательности (из 5 баллов)	Край	Пермь	Среднее
врачи	4,48	4,57	4,53
медсестры	4,55	4,55	4,55
прочие специалисты	4,39	4,32	4,36
Оценка компетентности (из 5 баллов)			
врачи	4,51	4,67	4,59
медсестры	4,58	4,67	4,62
прочие специалисты	4,45	4,39	4,42

Из опроса «Скорая и врач на дому – очень хорошо работают; специалисты-пенсионеры – но лучше так, чем ничего».

## Поликлиники: время ожиданий

	Край	Пермь	Среднее
Удалось ли записаться на прием к врачу с первого раза?	81,91%	76,83%	79,37%
При записи на прием была возможность выбора даты и времени?	74,96%	80,18%	77,57%
Считаете ли вы использованную систему записи удобной?	80,45%	79,04%	79,75%
Время ожидания в очереди на прием к специалисту (в минутах)	30,21	30,23	30,22
За сколько дней до приема удалось записаться?	3,98	6,99	5,49
Приходилось ли вам за последний год проходить диагностические лабораторные исследования в этой поликлинике (УЗИ, ЭКГ и т.д.)?	58,90%	46,66%	52,78%
Время ожидания результатов диагностических, лаб. исследований (дней)	2,3	2,7	2,5
Ожидание в очереди у кабинета ; процедуры, диагностика(минут)	17,78	11,93	14,86

## Удовлетворены организацией ведения очереди





# Выводы

- Учреждения с высоким потребительским качеством - не всегда учреждения г. Перми
- Пациенты в среднем дают высокие оценки качеству обслуживания в учреждениях
- В МСУ пациенты склонны завышать оценки в связи с субъективными опасениями закрытия учреждения

ИТОГИ независимой оценки:

Основная задача - рекомендации учреждениям

Сформированы потребительские рейтинги