Приложение

Показатели удовлетворенности доступностью и качеством оказания медицинской помощи в 2016 году

в медицинских организациях Хабаровского края

(использована система показателей в соответствии с приказом ФФОМС от 11.06.2015 № 103)

1. Комфортность медицинской организации:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Оценка по краю (%) | Уровень удовлетворенности  |
| Удовлетворены | Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены | Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены | Не удовлетворены | Затруднились ответить | АПП | КС | ДС |
| АПП | КС | ДС | АПП | КС | ДС | АПП | КС | ДС | АПП | КС | ДС | АПП | КС | ДС | Край | Город | Село | Край | Город | Село | Край | Город | Село |
| Техническое состояние, ремонт помещения; площадь помещения | 42 | 49 | 51 | 33 | 30 | 29 | 12 | 13 | 11 | 11 | 6 | 8 | 3 | 2 | 1 | высокий | высокий | средний | высокий | высокий | высокий | высокий | высокий | высокий |
| Комфортность палат, мест пребывания пациентов в стационаре, дневном стационаре | - | 43 | 52 | - | 31 | 31 | - | 16 | 13 | - | 9 | 3 | - | 1 | 1 | - | - | - | средний | средний | высокий | высокий | высокий | высокий |
| Количество пациентов в 1 палате | - | 57 | - | - | 22 | - | - | 18 | - | - | 4 | - | - | 0 | - | - | - | - | высокий | - | - | - | - | - |
| Санитарное состояние помещений | 57 | 70 | 71 | 33 | 26 | 25 | 5 | 4 | 1 | 4 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | высокий | - | - | высокий | - | - | высокий | - | - |
| Качество питания в стационаре | - | 44 | - | - | 28 | - | - | 13 | - | - | 12 | - | - | 4 | - | - | - | - | средний | средний | высокий | - | - | - |

2. Удобство режима работы медицинской организации (поликлиники):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Оценка по краю (%) | Уровень удовлетворенности  |
| Удовлетворены | Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены | Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены | Не удовлетворены | Затруднились ответить | Край | Город | Село |
| Организация работы регистратуры | 38 | 28 | 16 | 16 | 2 | средний | - | - |
| Организация записи на прием к врачу | 30 | 27 | 20 | 22 | 2 | средний | средний | высокий |

3. Временные затраты пациентов при получении медицинской помощи:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель сроков ожидания: | Оценка по краю (%) | Уровень удовлетворенности  |
| Удовлетворены | Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены | Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены | Не удовлетворены | Затруднились ответить | Край | Город | Село |
| приема врача в поликлинике | 19 | 26 | 27 | 27 | 2 | удовлетворительный | удовлетворительный | средний |
| медицинских услуг после записи в поликлинике | 25 | 28 | 22 | 18 | 7 | средний | средний | средний |
| плановой госпитализации | 60 | 15 | 9 | 7 | 10 | высокий | высокий | высокий |
| врачебного приема в приемном отделении при госпитализации в стационар | 62 | 24 | 7 | 5 | 1 | высокий | - | - |

4. Спектр медицинских услуг, предоставляемых медицинской организацией:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель  | Оценка по краю (%) | Уровень удовлетворенности |
| Удовлетворены | Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены | Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены | Не удовлетворены | Затруднились ответить | АПП | КС | ДС |
| АПП | КС | ДС | АПП | КС | ДС | АПП | КС | ДС | АПП | КС | ДС | АПП | КС | ДС | край | город | село | край | город | село | край | город | село |
| Удовлетворенность комплексом предоставляемых медицинских услуг | 28 | 65 | 56 | 26 | 23 | 25 | 18 | 3 | 11 | 12 | 3 | 4 | 15 | 7 | 4 | средний | - | - | высокий | - | - | высокий | высокий | высокий |
| Обеспеченность медицинской организации квалифицированными кадрами (врачами) | - | 64 | 53 | - | 22 | 20 | - | 5 | 9 | - | 4 | 8 | - | 5 | 10 | - | - | - | высокий | - | - | высокий | - | - |

5. Материально-техническая обеспеченность медицинской организации:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель обеспеченности | Оценка по краю (%) | Уровень удовлетворенности |
| Удовлетворены | Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены | Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены | Не удовлетворены | Затруднились ответить | АПП | КС | ДС |
| АПП | КС | ДС | АПП | КС | ДС | АПП | КС | ДС | АПП | КС | ДС | АПП | КС | ДС | край | город | село | край | город | село | край | город | село |
| современным медицинским оборудованием | 24 | 35 | 32 | 20 | 21 | 20 | 17 | 14 | 15 | 17 | 10 | 10 | 23 | 21 | 23 | средний | средний | удовл | средний | средний | высокий | средний | средний | средний |
| медикаментами и расходными материалами | - | 51 | 49 | - | 23 | 23 | - | 15 | 17 | - | 10 | 8 | - | 2 | 2 | - | - | - | высокий | средний | высокий | средний | средний | высокий |

6. Межличностные отношения в системе «медицинский работник – пациент»:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель удовлетворенности: | Оценка по краю (%) | Уровень удовлетворенности |
| Удовлетворены | Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены | Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены | Не удовлетворены | Затруднились ответить | АПП | КС | ДС |
| АПП | КС | ДС | АПП | КС | ДС | АПП | КС | ДС | АПП | КС | ДС | АПП | КС | ДС | край | город | село | край | город | село | край | город | село |
| отношением медицинских работников к пациентам  | 54 | 68 | 67 | 30 | 25 | 17 | 7 | 5 | 9 | 5 | 1 | 5 | 3 | 0 | 2 | высокий | - | - | высокий | - | - | высокий | - | - |
| работой врача (в целом) | 38 | 71 | 67 | 34 | 18 | 22 | 15 | 6 | 7 | 6 | 3 | 3 | 7 | 2 | 2 | высокий | высокий | средний | высокий | высокий | высокий | высокий | высокий | высокий |
| вспомогательных служб (лаборатория, рентген-, физио-кабинет и др.)  | - | 65 | 53 | - | 19 | 22 | - | 9 | 11 | - | 2 | 5 | - | 6 | 10 | - | - | - | высокий | высокий | высокий | высокий | высокий | высокий |

7. Удовлетворенность квалификацией врачей:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Оценка по краю (%) | Уровень удовлетворенности(край) |
| Удовлетворены | Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены | Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены | Не удовлетворены | Затруднились ответить |
| Амбулаторно-поликлиническая помощь  | 38 | 26 | 12 | 5 | 18 | высокий |
| Стационарная помощь | 70 | 18 | 5 | 1 | 5 | высокий |
| Стационарозамещающая помощь  | 62 | 19 | 5 | 3 | 11 | высокий |

8. Удовлетворенность качеством оказания медицинской помощи:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Оценка по краю (%) | Уровень удовлетворенности |
| Удовлетворены | Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены | Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены | Не удовлетворены | Затруднились ответить | Край | Город | Село |
| Амбулаторно-поликлиническая помощь  | 30 | 37 | 20 | 9 | 4 | средний | средний | средний |
| Стационарная помощь | 51 | 29 | 10 | 7 | 3 | высокий | высокий | высокий |
| Стационарозамещающая помощь  | 60 | 27 | 8 | 4 | 2 | высокий | высокий | высокий |
| Скорая медицинская помощь | 60 | 20 | 11 | 8 | 2 | высокий | высокий | высокий |

9. Своевременность (доступность) предоставления амбулаторно-поликлинической помощи:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель своевременности (доступности) медицинской помощи: | Оценка (%) | Уровень удовлетворенности |
| Удовлетворены | Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены | Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены | Не удовлетворены | Затруднились ответить | Край | Город | Село |
| Терапевтов | 38 | 31 | 16 | 8 | 7 | средний | средний | высокий |
| врачей-специалистов | 24 | 24 | 27 | 19 | 6 | средний | средний | средний |
| лабораторных исследований | 36 | 30 | 17 | 10 | 7 | средний | средний | средний |
| диагностических исследований (ЭКГ, УЗИ, др.) | 30 | 29 | 17 | 15 | 9 | средний | средний | средний |