Приложение № 1

Показатели удовлетворенности доступностью и качеством оказания медицинской помощи в I полугодии 2016 года в медицинских организациях Хабаровского края

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 | 37 | 44 | 45 | 32 | 31 | 28 | 14 | 16 | 14 | 13 | 7 | 12 | 4 | 2 | 2 | средний | средний | высокий | высокий | высокий | высокий | средний | средний | высокий |
| Комфортность палат в стационаре, мест пребывания пациентов | - | 39 | 50 | - | 32 | 30 | - | 17 | 16 | - | 10 | 4 | - | 1 | 1 | - | - | - | средний | средний | высокий | высокий | высокий | высокий |
| Качество питания в стационаре | - | 39 | - | - | 27 | - | - | 15 | - | - | 15 | - | - | 5 | - | - | - | - | средний | средний | высокий | - | - | - |

2. Удобство режима работы медицинской организации (для 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 записи на прием к врачу | 26 | 23 | 23 | 26 | 2 | Удовлетворительный | Удовлетворительный | 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 | 25 | 27 | 27 | 2 | Удовлетворительный | Удовлетворительный | Высокий |
| Медицинских услуг после записи в поликлинике | 25 | 28 | 23 | 17 | 7 | Средний | Средний | Высокий |
| Плановой госпитализации | 59 | 12 | 11 | 8 | 10 | Высокий | Высокий | Высокий |

4. Спектр медицинских услуг, предоставляемых медицинской организацией при лечении в дневном стационаре:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель  удовлетворенности | Оценка по краю (%) | | | | | Уровень удовлетворенности | | |
| Удовлетворены | Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены | Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены | Не  удовлетворены | Затруднились  ответить | Край | Город | Село |
| Комплексом предоставляемых медицинских услуг | 52 | 26 | 14 | 4 | 4 | Высокий | 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 | 31 | 33 | 21 | 20 | 19 | 17 | 17 | 19 | 18 | 12 | 12 | 21 | 21 | 17 | средний | средний | удовл | средний | средний | средний | средний | средний | высокий |
| Медикаментами и расходными материалами | - | 46 | 46 | - | 24 | 25 | - | 18 | 20 | - | 10 | 8 | - | 2 | 2 | - | - | - | средний | средний | средний | средний | средний | высокий |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель  удовлетворенности работой | Оценка по краю (%) | | | | | Уровень удовлетворенности | | |
| Удовлетворены | Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены | Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены | Не  удовлетворены | Затруднились ответить | Край | Город | Село |
| Врача в поликлинике | 33 | 37 | 18 | 7 | 6 | средний | средний | высокий |
| Врача в стационаре | 68 | 18 | 8 | 4 | 2 | высокий | высокий | высокий |
| Врача в дневном стационаре | 64 | 21 | 10 | 3 | 2 | высокий | высокий | высокий |
| Вспомогательных служб (лаборатория, рентген-, физио-кабинет и др.) в стационаре | 66 | 19 | 8 | 2 | 5 | высокий | высокий | высокий |
| Вспомогательных служб (лаборатория, рентген-, физиотерапевтический каб., др.) в ДС | 55 | 21 | 12 | 5 | 7 | высокий | высокий | высокий |

7. 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 (АПП) | 29 | 37 | 22 | 8 | 5 | средний | средний | высокий |
| Стационарная помощь (КС) | 43 | 31 | 13 | 8 | 4 | высокий | высокий | высокий |
| Стационарозамещающая помощь (ДС) | 54 | 29 | 10 | 4 | 3 | высокий | высокий | высокий |
| Скорая медицинская помощь | 58 | 18 | 13 | 10 | 1 | высокий | высокий | высокий |

8. Своевременность (доступность) предоставления медицинской помощи (для поликлиники):

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель  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 | 34 | 32 | 20 | 7 | 8 | средний | средний | высокий |
| Врачей-специалистов | 24 | 25 | 27 | 19 | 6 | средний | средний | средний |
| Лабораторных исследований | 35 | 28 | 20 | 10 | 7 | средний | средний | высокий |
| Диагностических исследований (ЭКГ, УЗИ, др.) | 29 | 30 | 17 | 16 | 9 | средний | средний | высокий |

Приложение № 2

Показатели удовлетворенности доступностью и качеством оказания медицинской помощи в I полугодии 2016 года в медицинских организациях Хабаровского края по муниципальным образованиям

**Амбулаторно-поликлиническая помощь:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование муниципального района | Показатели удовлетворенности / Уровень удовлетворенности | | | | | | | | | | | |
| Качеством бесплатной медицинской помощи | Техническим состоянием, ремонтом помещений | Оснащенностью современным медицинским оборудованием | Организацией записи на прием к врачу | Временем ожидания приема  врача | Сроками ожидания медицинских услуг после  записи | Доступностью необходимых лабораторных исследований/анализов | Доступностью диагностических исследований (ЭКГ, УЗИ, др.) | Доступностью медицинской помощи терапевтов | Доступностью медицинской помощи врачей-специалистов | Работой врачей в поликлинике | Муниципальное образование  в целом |
| г. Хабаровск | Высокий | Высокий | Средний | Удовлетворительный | Удовлетворительный | Средний | Высокий | Высокий | Средний | Средний | Средний | Средний |
| г. Комсомольск-на-Амуре | Средний | Высокий | Средний | Удовлетворительный | Удовлетворительный | Высокий | Высокий | Средний | Высокий | удовлетворительный | Высокий | Средний |
| Амурский | Удовлетворительный | Удовлетворительный | Удовлетворительный | Удовлетворительный | Средний | Средний | Средний | Средний | Удовлетворительный | Удовлетворительный | Высокий | Средний |
| Бикинский | Высокий | Средний | Удовлетворительный | Средний | Удовлетворительный | Средний | Средний | Средний | Высокий | Средний | Высокий | Средний |
| Ванинский | Средний | Средний | Удовлетворительный | Удовлетворительный | Низкий | Удовлетворительный | Удовлетворительный | Удовлетворительный | Средний | Низкий | Удовлетворительный | Удовлетворительный |
| Верхнебуреинский | Средний | Средний | Удовлетворительный | Средний | Удовлетворительный | Средний | Удовлетворительный | Удовлетворительный | Удовлетворительный | Удовлетворительный | Средний | Удовлетворительный |
| Вяземский | Средний | Удовлетворительный | Удовлетворительный | Удовлетворительный | Средний | Средний | Высокий | Средний | Высокий | Удовлетворительный | Средний | Средний |
| Комсомольский | Удовлетворительный | Низкий | Удовлетворительный | Высокий | Средний | Средний | Средний | Средний | Высокий | Средний | Средний | Средний |
| имени Лазо | Высокий | Высокий | Средний | Средний | Удовлетворительный | Средний | Удовлетворительный | Средний | Высокий | Средний | Высокий | Средний |
| Нанайский | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Средний | Высокий | Высокий |
| Николаевский | Удовлетворительный | Средний | Удовлетворительный | Удовлетворительный | Удовлетворительный | Удовлетворительный | Удовлетворительный | Средний | Средний | Удовлетворительный | Средний | Удовлетворительный |
| имени Полины Осипенко | Удовлетворительный | Высокий | Низкий | Высокий | Высокий | Удовлетворительный | Удовлетворительный | Средний | Высокий | Низкий | Средний | Средний |
| Охотский | Высокий | Средний | Низкий | Высокий | Высокий | Высокий | Низкий | Удовлетворительный | Высокий | Средний | Высокий | Средний |
| Солнечный | Удовлетворительный | Средний | Удовлетворительный | Удовлетворительный | Удовлетворительный | Удовлетворительный | Удовлетворительный | Средний | Средний | Удовлетворительный | Средний | Удовлетворительный |
| Советско-Гаванский | Высокий | Средний | Низкий | Средний | Средний | Удовлетворительный | Удовлетворительный | Низкий | Высокий | Средний | Высокий | Средний |
| Ульчский | Высокий | Низкий | Низкий | Высокий | Высокий | Высокий | Средний | Удовлетворительный | Высокий | Средний | Высокий | Средний |
| Хабаровский | Высокий | Высокий | Удовлетворительный | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий |

**Стационарная помощь:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование муниципального района | Показатели удовлетворенности / Уровень удовлетворенности | | | | | | | | | |
| Качеством бесплатной медицинской помощи | Техническим состоянием, ремонтом, площадью помещений | Комфортностью больничной палаты и мест пребывания пациентов | Питанием | Оснащенностью современным медицинским оборудованием | Обеспеченностью медикаментами и расходными материалами | Сроками ожидания плановой госпитализации | Работой вспомогательных служб (лаборатория, рентген-, физиотерапевтический кабинет и т.д. | Работой лечащего врача | Муниципальное образование  в целом |
| г. Хабаровск | Средний | Средний | Средний | Средний | Средний | Высокий | Средний | Высокий | Высокий | Средний |
| г. Комсомольск-на-Амуре | Высокий | Средний | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий |
| Амурский | Средний | Высокий | Средний | Средний | Удовлетворительный | Средний | Высокий | Средний | Высокий | Средний |
| Бикинский | Высокий | Высокий | Средний | Средний | Средний | Средний | Высокий | Высокий | Средний | Средний |
| Ванинский | Высокий | Высокий | Высокий | Средний | Средний | Средний | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий |
| Верхнебуреинский | Средний | Высокий | Высокий | Высокий | Средний | Удовлетворительный | Средний | Высокий | Высокий | Средний |
| Вяземский | Высокий | Средний | Средний | Удовлетворительный | Удовлетворительный | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий |
| Комсомольский | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Средний | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий |
| имени Лазо | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий |
| Нанайский | Высокий | Высокий | Высокий | Средний | Средний | Средний | Высокий | Средний | Высокий | Высокий |
| Николаевский | удовлетворительный | Высокий | удовлетворительный | Высокий | удовлетворительный | удовлетворительный | Высокий | Высокий | Средний | Средний |
| имени Полины Осипенко | Высокий | Средний | Высокий | Высокий | Удовлетворительный | Удовлетворительный | Высокий | Высокий | Высокий | Средний |
| Охотский | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Удовлетворительный | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий |
| Солнечный | Средний | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Средний | Удовлетворительный | Средний | Средний | Средний |
| Советско-Гаванский | Высокий | Средний | Средний | Средний | Удовлетворительный | Удовлетворительный | Средний | Высокий | Высокий | Средний |
| Ульчский | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий |
| Хабаровский | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий |

**Медицинская помощь в условиях дневного стационара:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование муниципального района | Показатели удовлетворенности / Уровень удовлетворенности | | | | | | | | |
| Качеством бесплатной медицинской помощи | Техническим состоянием, ремонтом, площадью помещений | Комфортностью мест пребывания пациентов | Комплексом предоставляемых медицинских услуг | Оснащенностью современным медицинским оборудованием | Обеспеченностью медикаментами и расходными материалами | Работой вспомогательных служб (лаборатория, рентген-, физио- кабинет и т.д. | Работой лечащего врача | Муниципальное образование  в целом |
| г. Хабаровск | Высокий | Средний | Высокий | Высокий | Средний | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий |
| г. Комсомольск-на-Амуре | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Средний | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий |
| Амурский | Средний | Средний | Средний | Высокий | Удовлетворительный | Высокий | Средний | Высокий | Средний |
| Бикинский | Средний | Высокий | Средний | Средний | удовлетворительный | Средний | Средний | Средний | Средний |
| Ванинский | Средний | удовлетворительный | Высокий | Средний | удовлетворительный | Средний | Средний | Средний | Средний |
| Верхнебуреинский | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Удовлетворительный | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий |
| Вяземский | Высокий | Средний | Средний | Высокий | Средний | Средний | Высокий | Высокий | Средний |
| Комсомольский | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий |
| имени Лазо | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий |
| Нанайский | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий |
| Николаевский | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Удовлетворительный | Удовлетворительный | Высокий | Средний | Средний |
| имени Полины Осипенко | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Низкий | Низкий | Высокий | Средний | Средний |
| Охотский | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий |
| Солнечный | Средний | Высокий | Средний | Удовлетворительный | Низкий | Низкий | удовлетворительный | Средний | Средний |
| Советско-Гаванский | Высокий | Средний | Средний | Средний | Удовлетворительный | Удовлетворительный | Удовлетворительный | Высокий | Средний |
| Ульчский | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий |
| Хабаровский | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий | Высокий |

**Скорая медицинская помощь:**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование муниципального района | Уровень удовлетворенности качеством оказанной скорой медицинской помощи |
|
| г. Хабаровск | Средний |
| г. Комсомольск-на-Амуре | Высокий |
| Амурский | Высокий |
| Бикинский | Удовлетворительный |
| Ванинский | Высокий |
| Верхнебуреинский | Высокий |
| Вяземский | Высокий |
| Комсомольский | Высокий |
| имени Лазо | Высокий |
| Нанайский | Высокий |
| Николаевский | Высокий |
| имени Полины Осипенко | Средний |
| Охотский | Высокий |
| Солнечный | Высокий |
| Советско-Гаванский | Удовлетворительный |
| Ульчский | Высокий |
| Хабаровский | Высокий |