

Смоленский государственный университет

Центр деловой информации

Аналитический отчет

о результатах независимой оценки качества работы организаций,
оказывающих услуги в сфере здравоохранения в амбулаторных условиях
в Смоленской области

Руководитель проекта:

проф., д.ф.н. А.Г. Егоров

Смоленск 2016

Оглавление

1. Перечень медицинских организаций, принимавших участие в анкетировании, с указанием количества анкет	4
2. Список критериев, использованных для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях (на основании Приказа Минздрава России от 28.11.2014 N 787н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями")	5
3. Описание источников информации и методики формирования окончательной балльной оценки	9
4. Баллы медицинских организаций по каждому критерию	11
1.1. Показатель рейтинга на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru)	11
1.2. Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации	12
1.3. Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг	13
1.4. Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации	14
1.5. Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации	15
2.1. Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию.....	16
2.2. Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи).....	17

2.3. Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении	18
2.4. Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации	19
2.5. Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации	20
3.1. 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).....	21
3.2. Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи.....	22
3.3. Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи.....	23
4.1. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации	24
4.2. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации	25
5.1. Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами..	26
5.2. Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.....	27
5. Итоговый рейтинг медицинских организаций	28
6. Сведения для составления рекомендаций по улучшению работы медицинских организаций.....	29
Таблица 1.....	29
Таблица 2.....	31

1. Перечень медицинских организаций, принимавших участие в анкетировании, с указанием количества анкет

Перечень организаций, оказывающих услуги в сфере здравоохранения		
1	ОГБУЗ "Смоленская областная клиническая стоматологическая поликлиника"	100
2	ОГБУЗ "Консультативно-диагностическая поликлиника №1"	100
3	ОГБУЗ "Поликлиника №2"	100
4	ОГБУЗ "Поликлиника №3"	100
5	ОГБУЗ "Поликлиника №4"	100
6	ОГБУЗ "Поликлиника №6"	100
7	ОГБУЗ "Поликлиника №7"	100
8	ОГБУЗ "Поликлиника №8"	100
9	ОГБУЗ "Вяземская городская стоматологическая поликлиника"	70
10	ОГБУЗ "Рославльская межрайонная стоматологическая поликлиника"	70
11	ОГБУЗ "Сафоновская городская стоматологическая поликлиника"	70
12	ОГБУЗ "Ярцевская городская стоматологическая поликлиника"	70
13	ОГБУЗ "Ярцевский противотуберкулезный диспансер"	30
14	ОГБУЗ "Смоленский центр профилактики и борьбы со СПИД"	50
15	ОГБУЗ "Смоленский кожно-венерологический диспансер"	70
Всего		1230

2. Список критериев, использованных для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях (на основании Приказа Минздрава России от 28.11.2014 N 787н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями")

N п/п	Показатели	Единица измерения	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации			
1.1	Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет	баллы	В соответствии с порядком формирования рейтинга "Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru	0 - 1
1.2	<p>Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):</p> <p>общая информация (i_1);</p> <p>информация о медицинской деятельности (i_2);</p> <p>информация о медицинских работниках (i_3);</p>	баллы	<p>$i = i_1 \times 0,2 + i_2 \times 0,5 + i_3 \times 0,2 + i_4 \times 0,1$</p> <p>наличие информации - 1 иные случаи - 0</p> <p>коэффициент 0,2</p> <p>коэффициент 0,5</p> <p>коэффициент 0,2</p>	0 - 1

	иная информация (i_4).		коэффициент 0,1	
1.3	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)		Сумма баллов наличие - 1 отсутствие - 0 наличие - 1 отсутствие - 0	0 - 2
1.4	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (k_1)	%	$k_1 < 70\%$ - 0 $70\% \leq k_1 < 75\%$ - 1 $75\% \leq k_1 < 80\%$ - 2 $80\% \leq k_1 < 85\%$ - 3 $85\% \leq k_1 < 90\%$ - 4 $k_1 \geq 90\%$ - 5	0 - 5
1.5	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (k_2)	%	$k_2 < 70\%$ - 0 $70\% \leq k_2 < 75\%$ - 1 $75\% \leq k_2 < 80\%$ - 2 $80\% \leq k_2 < 85\%$ - 3 $85\% \leq k_2 < 90\%$ - 4 $k_2 \geq 90\%$ - 5	0 - 5
2.	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения			
2.1	Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в	%	$s < 70\%$ - 0 $70\% \leq s < 75\%$ - 1 $75\% \leq s < 80\%$ - 2 $80\% \leq s < 85\%$ - 3	0 - 5

	медицинскую организацию (s)		85% ≤ s < 90% - 4 s ≥ 90% - 5	
2.2	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	дни	равен - 1 меньше на 1 день - 2 меньше на 2 дня - 3 меньше на 3 дня - 4 меньше на 1/2 срока - 5	0 - 5
2.3	Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении	баллы	Сумма баллов наличие - 1; отсутствие - 0 наличие - 1; отсутствие - 0 наличие - 1; отсутствие - 0 наличие - 1; отсутствие - 0	0 - 4
2.4	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)	%	u < 70% - 0 70% ≤ u < 75% - 1 75% ≤ u < 80% - 2 80% ≤ u < 85% - 3 85% ≤ u < 90% - 4 u ≥ 90% - 5	0 - 5
2.5	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)	%	y < 50% - 0 50% ≤ y < 55% - 1 55% ≤ y < 60% - 2 60% ≤ y < 65% - 3 65% ≤ y < 70% - 4 y ≥ 70% - 5	0 - 5
3.	Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги			
3.1	Средний срок ожидания	дни	равен - 1	0 - 5

.	диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)		меньше на 1 день - 2 меньше на 2 дня - 3 меньше на 3 дня - 4 меньше на 1/2 срока - 5	
3.2	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (v)	%	v < 70% - 0 70% ≤ v < 75% - 1 75% ≤ v < 80% - 2 80% ≤ v < 85% - 3 85% ≤ v < 90% - 4 v ≥ 90% - 5	0 - 5
3.3	Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (d)	%	d < 70% - 0 70% ≤ d < 75% - 1 75% ≤ d < 80% - 2 80% ≤ d < 85% - 3 85% ≤ d < 90% - 4 d ≥ 90% - 5	0 - 5
4.	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации			
4.1	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)	%	m < 70% - 0 70% ≤ m < 75% - 1 75% ≤ m < 80% - 2 80% ≤ m < 85% - 3 85% ≤ m < 90% - 4 m ≥ 90% - 5	0 - 5
4.2	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность	%	g < 70% - 0 70% ≤ g < 75% - 1 75% ≤ g < 80% - 2 80% ≤ g < 85% - 3	0 - 5

	медицинских работников медицинской организации (g)		85% ≤ g < 90% - 4 g ≥ 90% - 5	
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			
5.1	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	%	f < 70% - 0 70% ≤ f < 75% - 1 75% ≤ f < 80% - 2 80% ≤ f < 85% - 3 85% ≤ f < 90% - 4 f ≥ 90% - 5	0 - 5
5.2	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	%	r < 70% - 0 70% ≤ r < 75% - 1 75% ≤ r < 80% - 2 80% ≤ r < 85% - 3 85% ≤ r < 90% - 4 r ≥ 90% - 5	0 - 5

3. Описание источников информации и методики формирования окончательной балльной оценки

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации:

- пункт 1.1 - указывается показатель рейтинга медицинской организации, размещенный на официальном сайте www.bus.gov.ru;
- пункты 1.2, 1.3 - на основании информации, опубликованной на официальных сайтах медицинских организаций в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минздрава России N 956н;
- пункты 1.4, 1.5 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения:

- пункты 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

3. Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги:

- пункт 3.1 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан, и сравнения со сроком ожидания, установленным в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год;

- пункт 3.2 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан, и сравнения со сроком ожидания, установленным в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год;

- - пункт 3.3 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации:

- пункт 4.1, 4.2 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами:

- пункт 5.1, 5.2 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

Результаты расчетов по каждой медицинской организации суммируются, и выводится балльная оценка (максимальная сумма – 75 баллов).

4. Баллы медицинских организаций по каждому критерию

1.1. Показатель рейтинга на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru)

№	Название	Балл
1	ОГБУЗ "Смоленская областная клиническая стоматологическая поликлиника"	1
2	ОГБУЗ "Консультативно-диагностическая поликлиника №1"	1
3	ОГБУЗ "Поликлиника №2"	1
4	ОГБУЗ "Поликлиника №3"	1
5	ОГБУЗ "Поликлиника №4"	1
6	ОГБУЗ "Поликлиника №6"	1
7	ОГБУЗ "Поликлиника №7"	1
8	ОГБУЗ "Поликлиника №8"	0,5
9	ОГБУЗ "Вяземская городская стоматологическая поликлиника"	1
10	ОГБУЗ "Рославльская межрайонная стоматологическая поликлиника"	1
11	ОГБУЗ "Сафоновская городская стоматологическая поликлиника"	1
12	ОГБУЗ "Ярцевская городская стоматологическая поликлиника"	1
13	ОГБУЗ "Ярцевский противотуберкулезный диспансер"	0
14	ОГБУЗ "Смоленский центр профилактики и борьбы со СПИД"	1
15	ОГБУЗ "Смоленский кожно-венерологический диспансер"	1

1.2. Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации

№	Название	Балл
1	ОГБУЗ "Смоленская областная клиническая стоматологическая поликлиника"	1
2	ОГБУЗ "Консультативно-диагностическая поликлиника №1"	1
3	ОГБУЗ "Поликлиника №2"	1
4	ОГБУЗ "Поликлиника №3"	1
5	ОГБУЗ "Поликлиника №4"	1
6	ОГБУЗ "Поликлиника №6"	1
7	ОГБУЗ "Поликлиника №7"	1
8	ОГБУЗ "Поликлиника №8"	1
9	ОГБУЗ "Вяземская городская стоматологическая поликлиника"	1
10	ОГБУЗ "Рославльская межрайонная стоматологическая поликлиника"	1
11	ОГБУЗ "Сафоновская городская стоматологическая поликлиника"	1
12	ОГБУЗ "Ярцевская городская стоматологическая поликлиника"	0
13	ОГБУЗ "Ярцевский противотуберкулезный диспансер"	1
14	ОГБУЗ "Смоленский центр профилактики и борьбы со СПИД"	1
15	ОГБУЗ "Смоленский кожно-венерологический диспансер"	0

1.3. Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг

№	Название	Балл
1	ОГБУЗ "Смоленская областная клиническая стоматологическая поликлиника"	2
2	ОГБУЗ "Консультативно-диагностическая поликлиника №1"	2
3	ОГБУЗ "Поликлиника №2"	2
4	ОГБУЗ "Поликлиника №3"	2
5	ОГБУЗ "Поликлиника №4"	2
6	ОГБУЗ "Поликлиника №6"	2
7	ОГБУЗ "Поликлиника №7"	2
8	ОГБУЗ "Поликлиника №8"	2
9	ОГБУЗ "Вяземская городская стоматологическая поликлиника"	1
10	ОГБУЗ "Рославльская межрайонная стоматологическая поликлиника"	1
11	ОГБУЗ "Сафоновская городская стоматологическая поликлиника"	1
12	ОГБУЗ "Ярцевская городская стоматологическая поликлиника"	0
13	ОГБУЗ "Ярцевский противотуберкулезный диспансер"	1
14	ОГБУЗ "Смоленский центр профилактики и борьбы со СПИД"	2
15	ОГБУЗ "Смоленский кожно-венерологический диспансер"	0

1.4. Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации

№	Название	Балл
1	ОГБУЗ "Смоленская областная клиническая стоматологическая поликлиника"	5
2	ОГБУЗ "Консультативно-диагностическая поликлиника №1"	5
3	ОГБУЗ "Поликлиника №2"	5
4	ОГБУЗ "Поликлиника №3"	5
5	ОГБУЗ "Поликлиника №4"	5
6	ОГБУЗ "Поликлиника №6"	5
7	ОГБУЗ "Поликлиника №7"	5
8	ОГБУЗ "Поликлиника №8"	5
9	ОГБУЗ "Вяземская городская стоматологическая поликлиника"	4
10	ОГБУЗ "Рославльская межрайонная стоматологическая поликлиника"	5
11	ОГБУЗ "Сафоновская городская стоматологическая поликлиника"	5
12	ОГБУЗ "Ярцевская городская стоматологическая поликлиника"	4
13	ОГБУЗ "Ярцевский противотуберкулезный диспансер"	5
14	ОГБУЗ "Смоленский центр профилактики и борьбы со СПИД"	5
15	ОГБУЗ "Смоленский кожно-венерологический диспансер"	5

- 1.5. Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации

№	Название	Балл
1	ОГБУЗ "Смоленская областная клиническая стоматологическая поликлиника"	5
2	ОГБУЗ "Консультативно-диагностическая поликлиника №1"	5
3	ОГБУЗ "Поликлиника №2"	5
4	ОГБУЗ "Поликлиника №3"	5
5	ОГБУЗ "Поликлиника №4"	5
6	ОГБУЗ "Поликлиника №6"	4
7	ОГБУЗ "Поликлиника №7"	5
8	ОГБУЗ "Поликлиника №8"	5
9	ОГБУЗ "Вяземская городская стоматологическая поликлиника"	3
10	ОГБУЗ "Рославльская межрайонная стоматологическая поликлиника"	5
11	ОГБУЗ "Сафоновская городская стоматологическая поликлиника"	4
12	ОГБУЗ "Ярцевская городская стоматологическая поликлиника"	2
13	ОГБУЗ "Ярцевский противотуберкулезный диспансер"	5
14	ОГБУЗ "Смоленский центр профилактики и борьбы со СПИД"	5
15	ОГБУЗ "Смоленский кожно-венерологический диспансер"	5

- 2.1. Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию

№	Название	Балл
1	ОГБУЗ "Смоленская областная клиническая стоматологическая поликлиника"	5
2	ОГБУЗ "Консультативно-диагностическая поликлиника №1"	5
3	ОГБУЗ "Поликлиника №2"	5
4	ОГБУЗ "Поликлиника №3"	5
5	ОГБУЗ "Поликлиника №4"	4
6	ОГБУЗ "Поликлиника №6"	5
7	ОГБУЗ "Поликлиника №7"	5
8	ОГБУЗ "Поликлиника №8"	4
9	ОГБУЗ "Вяземская городская стоматологическая поликлиника"	5
10	ОГБУЗ "Рославльская межрайонная стоматологическая поликлиника"	5
11	ОГБУЗ "Сафоновская городская стоматологическая поликлиника"	5
12	ОГБУЗ "Ярцевская городская стоматологическая поликлиника"	4
13	ОГБУЗ "Ярцевский противотуберкулезный диспансер"	5
14	ОГБУЗ "Смоленский центр профилактики и борьбы со СПИД"	5
15	ОГБУЗ "Смоленский кожно-венерологический диспансер"	5

2.2. Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)

№	Название	Балл
1	ОГБУЗ "Смоленская областная клиническая стоматологическая поликлиника"	4,9
2	ОГБУЗ "Консультативно-диагностическая поликлиника №1"	4,5
3	ОГБУЗ "Поликлиника №2"	4,8
4	ОГБУЗ "Поликлиника №3"	4,6
5	ОГБУЗ "Поликлиника №4"	4,6
6	ОГБУЗ "Поликлиника №6"	3,3
7	ОГБУЗ "Поликлиника №7"	4,5
8	ОГБУЗ "Поликлиника №8"	3,5
9	ОГБУЗ "Вяземская городская стоматологическая поликлиника"	4,5
10	ОГБУЗ "Рославльская межрайонная стоматологическая поликлиника"	4,8
11	ОГБУЗ "Сафоновская городская стоматологическая поликлиника"	5,0
12	ОГБУЗ "Ярцевская городская стоматологическая поликлиника"	4,5
13	ОГБУЗ "Ярцевский противотуберкулезный диспансер"	5,0
14	ОГБУЗ "Смоленский центр профилактики и борьбы со СПИД"	4,7
15	ОГБУЗ "Смоленский кожно-венерологический диспансер"	5,0

2.3. Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении

№	Название	Балл
1	ОГБУЗ "Смоленская областная клиническая стоматологическая поликлиника"	4
2	ОГБУЗ "Консультативно-диагностическая поликлиника №1"	4
3	ОГБУЗ "Поликлиника №2"	4
4	ОГБУЗ "Поликлиника №3"	4
5	ОГБУЗ "Поликлиника №4"	4
6	ОГБУЗ "Поликлиника №6"	4
7	ОГБУЗ "Поликлиника №7"	4
8	ОГБУЗ "Поликлиника №8"	4
9	ОГБУЗ "Вяземская городская стоматологическая поликлиника"	4
10	ОГБУЗ "Рославльская межрайонная стоматологическая поликлиника"	4
11	ОГБУЗ "Сафоновская городская стоматологическая поликлиника"	4
12	ОГБУЗ "Ярцевская городская стоматологическая поликлиника"	4
13	ОГБУЗ "Ярцевский противотуберкулезный диспансер"	4
14	ОГБУЗ "Смоленский центр профилактики и борьбы со СПИД"	4
15	ОГБУЗ "Смоленский кожно-венерологический диспансер"	4

2.4. Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации

№	Название	Балл
1	ОГБУЗ "Смоленская областная клиническая стоматологическая поликлиника"	4
2	ОГБУЗ "Консультативно-диагностическая поликлиника №1"	4
3	ОГБУЗ "Поликлиника №2"	3
4	ОГБУЗ "Поликлиника №3"	4
5	ОГБУЗ "Поликлиника №4"	2
6	ОГБУЗ "Поликлиника №6"	4
7	ОГБУЗ "Поликлиника №7"	5
8	ОГБУЗ "Поликлиника №8"	2
9	ОГБУЗ "Вяземская городская стоматологическая поликлиника"	1
10	ОГБУЗ "Рославльская межрайонная стоматологическая поликлиника"	5
11	ОГБУЗ "Сафоновская городская стоматологическая поликлиника"	2
12	ОГБУЗ "Ярцевская городская стоматологическая поликлиника"	4
13	ОГБУЗ "Ярцевский противотуберкулезный диспансер"	0
14	ОГБУЗ "Смоленский центр профилактики и борьбы со СПИД"	5
15	ОГБУЗ "Смоленский кожно-венерологический диспансер"	5

2.5. Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации

№	Название	Балл
1	ОГБУЗ "Смоленская областная клиническая стоматологическая поликлиника"	5
2	ОГБУЗ "Консультативно-диагностическая поликлиника №1"	5
3	ОГБУЗ "Поликлиника №2"	5
4	ОГБУЗ "Поликлиника №3"	5
5	ОГБУЗ "Поликлиника №4"	5
6	ОГБУЗ "Поликлиника №6"	5
7	ОГБУЗ "Поликлиника №7"	5
8	ОГБУЗ "Поликлиника №8"	5
9	ОГБУЗ "Вяземская городская стоматологическая поликлиника"	1
10	ОГБУЗ "Рославльская межрайонная стоматологическая поликлиника"	5
11	ОГБУЗ "Сафоновская городская стоматологическая поликлиника"	3
12	ОГБУЗ "Ярцевская городская стоматологическая поликлиника"	5
13	ОГБУЗ "Ярцевский противотуберкулезный диспансер"	1
14	ОГБУЗ "Смоленский центр профилактики и борьбы со СПИД"	5
15	ОГБУЗ "Смоленский кожно-венерологический диспансер"	5

3.1. 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)

№	Название	Балл
1	ОГБУЗ "Смоленская областная клиническая стоматологическая поликлиника"	4,8
2	ОГБУЗ "Консультативно-диагностическая поликлиника №1"	4,6
3	ОГБУЗ "Поликлиника №2"	4,8
4	ОГБУЗ "Поликлиника №3"	4,7
5	ОГБУЗ "Поликлиника №4"	4,6
6	ОГБУЗ "Поликлиника №6"	5,0
7	ОГБУЗ "Поликлиника №7"	4,6
8	ОГБУЗ "Поликлиника №8"	4,2
9	ОГБУЗ "Вяземская городская стоматологическая поликлиника"	4,4
10	ОГБУЗ "Рославльская межрайонная стоматологическая поликлиника"	4,4
11	ОГБУЗ "Сафоновская городская стоматологическая поликлиника"	5,0
12	ОГБУЗ "Ярцевская городская стоматологическая поликлиника"	4,5
13	ОГБУЗ "Ярцевский противотуберкулезный диспансер"	4,9
14	ОГБУЗ "Смоленский центр профилактики и борьбы со СПИД"	4,7
15	ОГБУЗ "Смоленский кожно-венерологический диспансер"	5,0

3.2. Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи

№	Название	Балл
1	ОГБУЗ "Смоленская областная клиническая стоматологическая поликлиника"	4
2	ОГБУЗ "Консультативно-диагностическая поликлиника №1"	5
3	ОГБУЗ "Поликлиника №2"	5
4	ОГБУЗ "Поликлиника №3"	3
5	ОГБУЗ "Поликлиника №4"	2
6	ОГБУЗ "Поликлиника №6"	4
7	ОГБУЗ "Поликлиника №7"	4
8	ОГБУЗ "Поликлиника №8"	2
9	ОГБУЗ "Вяземская городская стоматологическая поликлиника"	3
10	ОГБУЗ "Рославльская межрайонная стоматологическая поликлиника"	5
11	ОГБУЗ "Сафоновская городская стоматологическая поликлиника"	3
12	ОГБУЗ "Ярцевская городская стоматологическая поликлиника"	5
13	ОГБУЗ "Ярцевский противотуберкулезный диспансер"	5
14	ОГБУЗ "Смоленский центр профилактики и борьбы со СПИД"	5
15	ОГБУЗ "Смоленский кожно-венерологический диспансер"	5

3.3. Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи

№	Название	Балл
1	ОГБУЗ "Смоленская областная клиническая стоматологическая поликлиника"	5
2	ОГБУЗ "Консультативно-диагностическая поликлиника №1"	5
3	ОГБУЗ "Поликлиника №2"	5
4	ОГБУЗ "Поликлиника №3"	5
5	ОГБУЗ "Поликлиника №4"	5
6	ОГБУЗ "Поликлиника №6"	5
7	ОГБУЗ "Поликлиника №7"	5
8	ОГБУЗ "Поликлиника №8"	5
9	ОГБУЗ "Вяземская городская стоматологическая поликлиника"	5
10	ОГБУЗ "Рославльская межрайонная стоматологическая поликлиника"	5
11	ОГБУЗ "Сафоновская городская стоматологическая поликлиника"	5
12	ОГБУЗ "Ярцевская городская стоматологическая поликлиника"	5
13	ОГБУЗ "Ярцевский противотуберкулезный диспансер"	5
14	ОГБУЗ "Смоленский центр профилактики и борьбы со СПИД"	5
15	ОГБУЗ "Смоленский кожно-венерологический диспансер"	5

4.1. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации

№	Название	Балл
1	ОГБУЗ "Смоленская областная клиническая стоматологическая поликлиника"	5
2	ОГБУЗ "Консультативно-диагностическая поликлиника №1"	5
3	ОГБУЗ "Поликлиника №2"	5
4	ОГБУЗ "Поликлиника №3"	5
5	ОГБУЗ "Поликлиника №4"	4
6	ОГБУЗ "Поликлиника №6"	5
7	ОГБУЗ "Поликлиника №7"	5
8	ОГБУЗ "Поликлиника №8"	3
9	ОГБУЗ "Вяземская городская стоматологическая поликлиника"	5
10	ОГБУЗ "Рославльская межрайонная стоматологическая поликлиника"	5
11	ОГБУЗ "Сафоновская городская стоматологическая поликлиника"	5
12	ОГБУЗ "Ярцевская городская стоматологическая поликлиника"	5
13	ОГБУЗ "Ярцевский противотуберкулезный диспансер"	5
14	ОГБУЗ "Смоленский центр профилактики и борьбы со СПИД"	5
15	ОГБУЗ "Смоленский кожно-венерологический диспансер"	5

4.2. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации

№	Название	Балл
1	ОГБУЗ "Смоленская областная клиническая стоматологическая поликлиника"	5
2	ОГБУЗ "Консультативно-диагностическая поликлиника №1"	5
3	ОГБУЗ "Поликлиника №2"	5
4	ОГБУЗ "Поликлиника №3"	5
5	ОГБУЗ "Поликлиника №4"	2
6	ОГБУЗ "Поликлиника №6"	5
7	ОГБУЗ "Поликлиника №7"	5
8	ОГБУЗ "Поликлиника №8"	3
9	ОГБУЗ "Вяземская городская стоматологическая поликлиника"	3
10	ОГБУЗ "Рославльская межрайонная стоматологическая поликлиника"	5
11	ОГБУЗ "Сафоновская городская стоматологическая поликлиника"	5
12	ОГБУЗ "Ярцевская городская стоматологическая поликлиника"	5
13	ОГБУЗ "Ярцевский противотуберкулезный диспансер"	5
14	ОГБУЗ "Смоленский центр профилактики и борьбы со СПИД"	5
15	ОГБУЗ "Смоленский кожно-венерологический диспансер"	5

5.1. Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами

№	Название	Балл
1	ОГБУЗ "Смоленская областная клиническая стоматологическая поликлиника"	5
2	ОГБУЗ "Консультативно-диагностическая поликлиника №1"	5
3	ОГБУЗ "Поликлиника №2"	5
4	ОГБУЗ "Поликлиника №3"	5
5	ОГБУЗ "Поликлиника №4"	4
6	ОГБУЗ "Поликлиника №6"	5
7	ОГБУЗ "Поликлиника №7"	5
8	ОГБУЗ "Поликлиника №8"	4
9	ОГБУЗ "Вяземская городская стоматологическая поликлиника"	3
10	ОГБУЗ "Рославльская межрайонная стоматологическая поликлиника"	5
11	ОГБУЗ "Сафоновская городская стоматологическая поликлиника"	5
12	ОГБУЗ "Ярцевская городская стоматологическая поликлиника"	5
13	ОГБУЗ "Ярцевский противотуберкулезный диспансер"	5
14	ОГБУЗ "Смоленский центр профилактики и борьбы со СПИД"	5
15	ОГБУЗ "Смоленский кожно-венерологический диспансер"	5

5.2. Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи

№	Название	Балл
1	ОГБУЗ "Смоленская областная клиническая стоматологическая поликлиника"	5
2	ОГБУЗ "Консультативно-диагностическая поликлиника №1"	5
3	ОГБУЗ "Поликлиника №2"	5
4	ОГБУЗ "Поликлиника №3"	5
5	ОГБУЗ "Поликлиника №4"	3
6	ОГБУЗ "Поликлиника №6"	4
7	ОГБУЗ "Поликлиника №7"	5
8	ОГБУЗ "Поликлиника №8"	2
9	ОГБУЗ "Вяземская городская стоматологическая поликлиника"	2
10	ОГБУЗ "Рославльская межрайонная стоматологическая поликлиника"	5
11	ОГБУЗ "Сафоновская городская стоматологическая поликлиника"	3
12	ОГБУЗ "Ярцевская городская стоматологическая поликлиника"	5
13	ОГБУЗ "Ярцевский противотуберкулезный диспансер"	5
14	ОГБУЗ "Смоленский центр профилактики и борьбы со СПИД"	5
15	ОГБУЗ "Смоленский кожно-венерологический диспансер"	5

5. Итоговый рейтинг медицинских организаций

Позиция	Название	Балл
1	ОГБУЗ "Смоленский центр профилактики и борьбы со СПИД"	72,3
2-3	ОГБУЗ "Рославльская межрайонная стоматологическая поликлиника"	71,2
2-3	ОГБУЗ "Консультативно-диагностическая поликлиника №1"	71,2
4	ОГБУЗ "Поликлиника №7"	71,0
5	ОГБУЗ "Смоленская областная клиническая стоматологическая поликлиника"	70,7
6	ОГБУЗ "Поликлиника №2"	70,5
7	ОГБУЗ "Смоленский кожно-венерологический диспансер"	70,0
8	ОГБУЗ "Поликлиника №3"	69,4
9	ОГБУЗ "Поликлиника №6"	67,3
10	ОГБУЗ "Ярцевская городская стоматологическая поликлиника"	62,9
11	ОГБУЗ "Ярцевский противотуберкулезный диспансер"	62,4
12	ОГБУЗ "Сафоновская городская стоматологическая поликлиника"	62,0
13	ОГБУЗ "Поликлиника №4"	58,2
14	ОГБУЗ "Поликлиника №8"	55,2
15	ОГБУЗ "Вяземская городская стоматологическая поликлиника"	50,9

6. Сведения для составления рекомендаций по улучшению работы медицинских организаций

Таблица 1

По какой причине Вы не смогли записаться к врачу?

		не дозвонился	не было талонов	не было технической возможности записаться в электронном виде	другое
1	ОГБУЗ "Смоленская областная клиническая стоматологическая поликлиника"	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%
2	ОГБУЗ "Консультативно-диагностическая поликлиника №1"	3,0%	2,0%	0,0%	2,0%
3	ОГБУЗ "Поликлиника №2"	2,0%	2,0%	1,0%	0,0%
4	ОГБУЗ "Поликлиника №3"	2,0%	1,0%	0,0%	1,0%
5	ОГБУЗ "Поликлиника №4"	5,0%	6,0%	2,0%	1,0%
6	ОГБУЗ "Поликлиника №6"	2,0%	2,0%	0,0%	1,0%
7	ОГБУЗ "Поликлиника №7"	1,0%	4,0%	0,0%	1,0%
8	ОГБУЗ "Поликлиника №8"	4,0%	3,0%	3,0%	4,0%
9	ОГБУЗ "Вяземская городская стоматологическая поликлиника"	1,4%	5,7%	0,0%	2,9%
10	ОГБУЗ "Рославльская межрайонная стоматологическая поликлиника"	1,4%	1,4%	0,0%	0,0%

11	ОГБУЗ "Сафоновская городская стоматологическая поликлиника"	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
12	ОГБУЗ "Ярцевская городская стоматологическая поликлиника"	0,0%	11,4%	1,4%	0,0%
13	ОГБУЗ "Ярцевский противотуберкулезный диспансер"	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%
14	ОГБУЗ "Смоленский центр профилактики и борьбы со СПИД"	2,0%	0,0%	0,0%	2,0%
15	ОГБУЗ "Смоленский кожно-венерологический диспансер"	0,0%	1,4%	0,0%	5,7%

Таблица 2

		Что именно не удовлетворяет в условиях пребывания?					
		отсутствие свободных мест ожидания	состояние гардероба	состояние туалета	отсутствие питьевой воды	санитарные условия	отсутствие мест для детских колясок
1	ОГБУЗ "Смоленская областная клиническая стоматологическая поликлиника"	1,0%	3,0%	11,0%	5,0%	2,0%	1,0%
2	ОГБУЗ "Консультативно-диагностическая поликлиника №1"	4,0%	1,0%	3,0%	7,0%	2,0%	0,0%
3	ОГБУЗ "Поликлиника №2"	3,0%	0,0%	6,0%	12,0%	0,0%	0,0%
4	ОГБУЗ "Поликлиника №3"	3,0%	4,0%	2,0%	11,0%	2,0%	1,0%
5	ОГБУЗ "Поликлиника №4"	5,0%	1,0%	7,0%	14,0%	1,0%	2,0%
6	ОГБУЗ "Поликлиника №6"	9,0%	0,0%	0,0%	11,0%	0,0%	1,0%
7	ОГБУЗ "Поликлиника №7"	1,0%	3,0%	4,0%	5,0%	0,0%	0,0%
8	ОГБУЗ "Поликлиника №8"	17,0%	1,0%	1,0%	1,0%	0,0%	2,0%
9	ОГБУЗ "Вяземская городская стоматологическая поликлиника"	15,7%	0,0%	4,3%	18,6%	5,7%	0,0%
10	ОГБУЗ "Рославльская межрайонная стоматологическая поликлиника"	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	2,9%	0,0%
11	ОГБУЗ "Сафоновская городская стоматологическая поликлиника"	0,0%	1,4%	20,0%	2,9%	15,7%	0,0%
12	ОГБУЗ "Ярцевская городская	5,7%	1,4%	1,4%	5,7%	0,0%	1,4%

	стоматологическая поликлиника"						
13	ОГБУЗ "Ярцевский противотуберкулезный диспансер"	0,0%	0,0%	30,0%	3,3%	10,0%	0,0%
14	ОГБУЗ "Смоленский центр профилактики и борьбы со СПИД"	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
15	ОГБУЗ "Смоленский кожно-венерологический диспансер"	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%