

**Рейтинг учреждений здравоохранения  
по результатам независимой оценки качества оказания услуг  
организациями в сфере охраны здоровья, осуществленной Общественным  
Советом при Департаменте здравоохранения Тюменской области  
(по итогам 2015 года)**

| №<br>п/п   | Наименование учреждений здравоохранения                                   | Рейтинг |           |
|--|---|---------|-----------|
|  |   | Баллы   | Место     |
| <b>Учреждения здравоохранения, осуществляющие специализированную медицинскую помощь в амбулаторных и стационарных условиях</b> |   |         |           |
| 1.   | ГБУЗ ТО «Областная клиническая больница № 1»                              | 94      | <b>1</b>  |
| 2.   | ГАУЗ ТО «МКМЦ «Медицинский город»   | 92,8    | <b>2</b>  |
| 3.   | ГБУЗ ТО «Перинатальный центр» (г.Тюмень)                                  | 91,8    | <b>3</b>  |
| 4.   | ГБУЗ ТО «Областной кожно-венерологический диспансер»                      | 91,5    | <b>4</b>  |
| 5.   | ГБУЗ ТО «Госпиталь для ветеранов войн»                                    | 91      | <b>5</b>  |
| 6.   | ОАО «Медико-санитарная часть «Нефтяник»                                   | 91      | <b>5</b>  |
| 7.   | НУЗ «Отделенческая больница на ст. Тюмень ОАО «РЖД»                       | 90,3    | <b>6</b>  |
| 8.   | ГБУЗ ТО «Областная клиническая больница № 2»                              | 89,8    | <b>7</b>  |
| 9.   | ГБУЗ ТО «Родильный дом № 2»   | 86,5    | <b>8</b>  |
| 10.  | ГБУЗ ТО «Областной противотуберкулезный диспансер»                        | 78      | <b>9</b>  |
| 11.  | ГБУЗ ТО «Родильный дом № 3»   | 69      | <b>10</b> |
| 12.  | ГБУЗ ТО «Областной наркологический диспансер»                             | 61,5    | <b>11</b> |
| 13.  | ГБУЗ ТО «Областная клиническая психиатрическая больница»                  | 57,8    | <b>12</b> |
| <b>Областные больницы районов Тюменской области</b>  |   |         |           |
| 1.   | ГБУЗ ТО «Областная больница № 14 им. В.Н. Шанаурина» Филиал №1 с.Сладково | 89,8    | <b>1</b>  |
| 2.   | ГБУЗ ТО «Областная больница № 9» (с.Вагай)                                | 89      | <b>2</b>  |
| 3.   | ГБУЗ ТО «Областная больница № 14 им. В.Н. Шанаурина» (с.Казанское)        | 89      | <b>2</b>  |
| 4.   | ГБУЗ ТО «Областная больница № 11» Филиал №1 с. Омутинское                 | 89      | <b>2</b>  |
| 5.   | ГБУЗ ТО «Областная больница № 12» Филиал с.Упорово                        | 89      | <b>2</b>  |
| 6.   | ГБУЗ ТО «Областная больница № 20» (с.Уват)                                | 87      | <b>3</b>  |
| 7.   | ГБУЗ ТО «Областная больница № 24» (с.Ярково)                              | 87      | <b>3</b>  |

|  |   |      |           |
|--|---|------|-----------|
| 8.   | ГБУЗ ТО «Областная больница № 15»<br>(с.Нижняя Тавда)                             | 86,8 | <b>4</b>  |
| 9.   | ГБУЗ ТО «Областная больница № 13»<br>(с.Исетское)                                 | 83   | <b>5</b>  |
| 10.  | ГБУЗ ТО «Областная больница № 3»<br>(г.Тобольск)                                  | 81,8 | <b>6</b>  |
| 11.  | ГБУЗ ТО «Областная больница № 11» Филиал<br>№2 с. Аромашево                       | 81,8 | <b>6</b>  |
| 12.  | ГБУЗ ТО «Областная больница № 11» Филиал<br>№1 с.Юргинское                        | 77   | <b>7</b>  |
| 13.  | ГБУЗ ТО «Областная больница № 19»<br>(г.Тюмень)                                   | 74,3 | <b>8</b>  |
| 14.  | ГБУЗ ТО «Областная больница № 11»<br>(р.п.Гольшманово)                            | 56,4 | <b>9</b>  |
| 15.  | ГБУЗ ТО «Областная больница № 12»<br>(г.Заводоуковск)                             | 52,8 | <b>10</b> |
| 16.  | ГБУЗ ТО «Областная больница № 23»<br>(г.Ялуторовск)                               | 52,8 | <b>10</b> |
| 17.  | ГБУЗ ТО «Областная больница № 4» (г.Ишим)   | 51,8 | <b>11</b> |
| <b>Учреждения здравоохранения, осуществляющие специализированную медицинскую помощь в амбулаторных или стационарных условиях</b> |   |      |           |
| 1.   | ГАУЗ ТО "Детский психоневрологический<br>лечебно-реабилитационный центр "Надежда" | 51,8 | <b>1</b>  |
| 2.   | ГАУЗ ТО «Областной центр врачебной<br>физкультуры и спортивной медицины»          | 51   | <b>2</b>  |
| 3.   | ГАУЗ ТО «Областной офтальмологический<br>диспансер»                               | 51   | <b>2</b>  |
| 4.   | ГБУЗ ТО «Областная клиническая<br>инфекционная больница»                          | 50,8 | <b>3</b>  |
| 5.   | ГБУЗ ТО «ХОСПИС»  | 50   | <b>4</b>  |
| 6.   | ГБУЗ ТО «Центр профилактики и борьбы со<br>СПИД»                                  | 47,8 | <b>5</b>  |
| 7.   | ГАУЗ ТО «Эндос»   | 46,5 | <b>6</b>  |
| <b>Поликлиники</b>   |   |      |           |
| 1.   | ММАУ «Городская поликлиника № 4»  | 47   | <b>1</b>  |
| 2.   | ММАУ «Городская поликлиника № 8»  | 45,8 | <b>2</b>  |
| 3.   | ММАУ «Городская поликлиника № 14»   | 41,8 | <b>3</b>  |
| 4.   | ММАУ «Городская поликлиника № 1»  | 39,8 | <b>4</b>  |
| 5.   | ММАУ «Городская поликлиника № 5»  | 38   | <b>5</b>  |
| 6.   | ММАУ «Городская поликлиника № 12»   | 37,8 | <b>6</b>  |
| 7.   | ММАУ «Городская поликлиника № 7»  | 36   | <b>7</b>  |
| 8.   | ММАУ «Городская поликлиника № 3»  | 32   | <b>8</b>  |
| 9.   | ММАУ «Детская городская поликлиника № 1»  | 30   | <b>9</b>  |
| 10.  | ММАУ «Городская поликлиника № 13»   | 29,8 | <b>10</b> |

|                                      |  |      |           |
|--------------------------------------|--|------|-----------|
| 11.                                  | ММАУ «Городская поликлиника № 6»                               | 22   | <b>11</b> |
| 12.                                  | ММАУ «Городская поликлиника № 17»                              | 19,3 | <b>12</b> |
| <b>Стоматологические поликлиники</b> |  |      |           |
| 1.                                   | МАУЗ «Городская стоматологическая поликлиника» (г.Тобольск)    | 53,9 | <b>1</b>  |
| 2.                                   | ООО «ООО «Стоматологическая поликлиника №3»                    | 51,9 | <b>2</b>  |
| 3.                                   | ММАУ «Стоматологическая поликлиника № 1»                       | 47,9 | <b>3</b>  |
| 4.                                   | МБУ г.Ишима «Ишимская городская стоматологическая поликлиника» | 46,8 | <b>4</b>  |
| 5.                                   | ООО «Детская стоматологическая поликлиника №1»                 | 46,3 | <b>5</b>  |
| 6.                                   | ГБУЗ ТО «Областная стоматологическая поликлиника»              | 37,8 | <b>6</b>  |
| <b>Санатории</b>                     |  |      |           |
| 1.                                   | ГАУЗ ТО «Детский санаторий «Верхний Бор»                       | 54   | <b>1</b>  |
| 2.                                   | ГАУЗ ТО «Ялуторовский санаторий-профилакторий «Светлый»        | 52,9 | <b>2</b>  |
| 3.                                   | ГАУЗ ТО «Детский санаторий «Сосновый» (г. Ишим)                | 51,7 | <b>3</b>  |
| 4.                                   | ГАУЗ ТО «Лечебно-реабилитационный центр «Градостроитель»       | 47,7 | <b>4</b>  |

### **Предложения Общественного Совета по улучшению качества оказания услуг учреждениями здравоохранения**

В целом по медицинским организациям работа по сайтам ведется. Удовлетворенность населения качеством и полнотой информации размещенной на официальных сайтах в сравнении с 2014 годом выше и составляет 92,7%. Однако, представленная информация не всегда актуальна, во многих учреждениях отсутствует развернутая информация о медицинских работниках, не у всех присутствует форма для подачи электронного обращения, версия для слабовидящих, карта сайта и поиск по сайту.

Рекомендуем продолжить работу по оформлению сайтов, обеспечив единообразный подход к оформлению сайтов всех медицинских организаций. Необходимо обновлять сведения в ежедневном режиме, чтобы получаемая гражданами информация была достоверной, актуальной, полной.

Обращает на себя внимание, что доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи, составляет 43,9%. Во многих медицинских организациях сроки ожидания приема затягиваются до 30-120 минут.

Медицинским организациям с низкими оценками рейтинга необходимо обратить внимание на вопросы записи в день обращения, доступности записи на прием к врачу различными способами (по телефону, в регистратуре, через интернет), времени ожидания приема у кабинета, условия пребывания в медицинской организации, вопросы этики и деонтологии (вежливость и внимательность медицинских работников), оплаты лекарственных препаратов при стационарном лечении.

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях по результатам анкетирования**

- 1. Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) в сети Интернет.**  
Значение показателя 0-1 балл.  
В 63,3% учреждений показатель рейтинга на сайте госуслуг составил 0,8-1.
- 2. Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации.**  
Значение показателя 0-1 балл.  
В 29 учреждениях (96,6%) полнота, актуальность, понятность информации, размещаемой на сайте медицинской организации, оценена в диапазоне 0,8-1 балл.
- 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).**  
Значение показателя 0-2 балла.  
У 4 медицинских организаций отсутствует на сайте форма для подачи электронного обращения, у 3-х – анкета для оценки качества оказания услуг. У 1 учреждения отсутствует сайт.
- 4. Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации.**  
Значение показателя 0-5 баллов.  
92,7% опрашиваемых граждан удовлетворены качеством и полнотой информации, доступной на официальных сайтах медицинских организаций.
- 5. Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию.**  
Значение показателя 0-5 баллов.  
82,6% респондентов удалось записаться на прием при первом обращении
- 6. Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи).**  
Значение показателя 0-5 баллов.  
В 39 медицинской организации (70%) срок ожидания приема врача с момента записи на прием составил от 1 до 7 дней, в 17 учреждениях (30%) - свыше 7 дней.
- 7. Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении**  
Значение показателя 0-4 баллов.  
В 5 медицинских организациях (10%) большая часть пациентов отметили сложности записи на прием к врачу по телефону. В 3 учреждениях (6%) – сложности возникли

при записи к врачу через регистратуру. В 10 учреждениях (20%) пациенты отметили сложности записи на прием через интернет. Во всех учреждениях не возникло сложности при записи на прием через лечащего врача.

- 8. Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации**  
Значение показателя 0-5 баллов.  
93,4% удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации
- 9. 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)**  
Значение показателя 0-5 баллов.  
В 45 медицинских организациях (81%) срок ожидания диагностического исследования составил от 1 до 7 дней, в 11 организациях (19%) - свыше 7 дней.
- 10. Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи.**  
Значение показателя 0-5 баллов.  
43,9% опрошенных граждан врач принял во время, установленное по записи.  
В 62% медицинских организаций сроки ожидания приема врача составили от 20 до 120 минут у большей части пациентов.
- 11. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации**  
Значение показателя 0-5 баллов.  
98,% респондентов положительно оценили доброжелательность и вежливость медицинских работников
- 12. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации**  
Значение показателя 0-5 баллов.  
85,1% опрошенных граждан положительно оценили компетентность медицинских работников
- 13. Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами**  
Значение показателя 0-5 баллов.  
87,5% опрошенных граждан удовлетворены оказанными услугами
- 14. Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи**  
Значение показателя 0-5 баллов.  
71,9% респондентов готовы рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях по результатам анкетирования**

- 1. Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации**  
Значение показателя 0-5 баллов.  
95,7% опрошиваемых граждан удовлетворены качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте.
- 2. Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации**  
Значение показателя 0-5 баллов.  
98,7% опрошиваемых граждан удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации, качеством уборки помещений, освещением комнат
- 3. Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации**  
Значение показателя 0-5 баллов.  
94,2% опрошиваемых респондентов удовлетворены питанием в медицинских организациях
- 4. Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет**  
Значение показателя 0-5 баллов.  
97,3% опрошиваемых граждан не приходилось оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет
- 5. Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет**  
Значение показателя 0-5 баллов.  
79,2% опрошиваемых граждан не приходилось оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет
- 6. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации**  
Значение показателя 0-5 баллов.  
95,7% анкетированных положительно оценивают доброжелательность и вежливость работников медицинских организаций
- 7. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации**  
Значение показателя 0- 5 баллов.  
93,4% опрошиваемых граждан положительно оценивают компетентность медицинских работников медицинских организаций
- 8. Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами**  
Значение показателя 0-5 баллов.  
97,45% опрошиваемых граждан удовлетворены оказанными услугами
- 9. Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи**  
Значение показателя 0-5 баллов.

79,0% респондентов готовы рекомендовать данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи

**10. Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу**

Значение показателя 0-5 баллов.

94,4% опрошиваемых граждан удовлетворены действиями персонала медицинских организаций по уходу.