

СОЦИОЛОГИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ
«ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ»
С ПРИМЕНЕНИЕМ КОЛИЧЕСТВЕННЫХ МЕТОДОВ

*АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ
ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ*

Разработал

ИП Зданевич В.В.

Контракт № 0135200000515000946

Москва – Калининград, 2015

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
РЕЙТИНГ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОЦЕНКИ ОТКРЫТОСТИ И ДОСТУПНОСТИ ИНФОРМАЦИИ	6
РЕЙТИНГ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОЦЕНКИ КОМФОРТНОСТИ УСЛОВИЙ И ДОСТУПНОСТИ ПОЛУЧЕНИЯ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ УСЛУГ	11
РЕЙТИНГ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОЦЕНКИ ВРЕМЕНИ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ	13
РЕЙТИНГ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОЦЕНКИ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТИ, ВЕЖЛИВОСТИ И КОМПЕТЕНТНОСТИ РАБОТНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	15
РЕЙТИНГ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	17
ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ	19
ОЦЕНКА СОСТОЯНИЯ ДЕЛ В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ В КО ПО ВОЗРАСТНЫМ КАТЕГОРИЯМ	20
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ РЕЙТИНГИ И ОЦЕНКИ СОСТОЯНИЯ ДЕЛ В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ В КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ	22
ПОГРЕШНОСТЬ РЕЗУЛЬТАТОВ ОПРОСОВ, ПО ДАННЫМ ПОЛУЧЕННЫМ ИЗ РАЗЛИЧНЫХ ИСТОЧНИКОВ	25
ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ	26

ВВЕДЕНИЕ

В период с сентября по декабрь 2015 года было проведено социологическое исследование по теме «Оценка качества оказания услуг медицинскими организациями Калининградской области» с применением количественных методов

Социологическое исследование направлено на анализ качества оказания медицинских услуг медицинских организаций Калининградской области (далее – МО КО). Социологическое исследование осуществлялось в амбулаторных и стационарных условиях деятельности МО, включает оценку качества работы службы переливания крови, а также оказания скорой медицинской помощи.

В систему независимой оценки качества оказания услуг МО включаются государственные МО КО, а также МО иных форм собственности КО, участвующие в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в 2015 году.

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Цели социологического исследования:

- предоставление гражданам информации о качестве оказания медицинских услуг медицинскими организациями Калининградской области;
- повышение качества деятельности МО КО;
- совершенствование работы регистратур государственных МО КО.

Задачи:

- Выяснить оценку населением:
 - открытости и доступности информации о МО КО;
 - комфортности условий и доступности получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
 - времени ожидания предоставления медицинских услуг МО КО;

- доброжелательности, вежливость и компетентность работников МО КО;
- удовлетворенности оказанными услугами МО КО;
- Произвести
 - экспертную оценку официальных сайтов МО КО;
 - расчеты для каждой МО КО и вычислить показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг МО КО;
- Определить балльные оценки качества оказания услуг по каждой МО КО;
- Рассчитать интегральные индексы качества работы МО КО;
- Сформировать
 - порядковые номера МО КО по мере уменьшения суммы баллов оценки качества оказания услуг;
 - рейтинг удовлетворенности населения оказанными медицинскими услугами (на основании оценки населением удовлетворенности оказанными услугами МО КО);
- Разработать предложения по улучшению качества работы каждой МО КО;
- Провести анализ и сравнение полученных данных с данными прошлых периодов.

ОБЪЕКТ И ПРЕДМЕТ ИССЛЕДОВАНИЯ

Объект и место исследования:

Объект исследования: Общественное мнение населения КО в отношении качества предоставления медицинских услуг.

Место исследования: Калининградская область.

Предмет исследования:

Отношение населения КО к работе МО КО, оценка населением КО качества предоставляемых услуг в сфере здравоохранения, основных проблем здравоохранения КО, качества работы регистратур государственных МО КО, оценка уровня удовлетворенности населением КО качества медицинских услуг.

Исследование проводилось с использованием **количественных методов** сбора и анализа информации. Интервью проводилось с лицами в возрасте от 18 лет и старше, постоянно проживающими на территории КО и являющимися пользователями медицинских услуг МО КО. Исследование осуществлялось способом случайного отбора респондентов в будние дни с 08.00 до 20.00 часа и выходные дни с 09.00 до 15.00 часов. Анкетирование производилось непосредственно в медицинских организациях, либо на выходе из них. Выборочная совокупность респондентов, опрашиваемых методом формализованного личного интервью, составила **6695 человек**. Выборочная совокупность по каждой МО КО определялась Техническим Задаaniem.

Также учету и анализу подлежали методы самостоятельного заполнения анкет респондентами на официальном сайте Министерства здравоохранения КО по ссылке: <https://infomed39.ru/web-forms/anketa/> в объемах полученной выборки за 2015 год и непосредственного анкетирования респондентов через специально оборудованные места опросов (урны), установленные в доступных местах государственных МО КО.

РЕЙТИНГ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОЦЕНКИ ОТКРЫТОСТИ И ДОСТУПНОСТИ ИНФОРМАЦИИ

Открытость и доступность информации о МО, предоставляемой заочно (сайт)

Независимая оценка качества **организации информирования пациентов** через сайт МО проводилась на основании критериев содержания Интернет-ресурса.

При наличии сайта максимальное количество баллов, набранное МО по данному критерию - **47**.

Результаты, полученные по данному критерию для каждой МО, представлены в *Приложении № 1*.

Интернет-сайты МО должны служить площадкой для вовлечения населения в процесс наблюдения за событиями, происходящими в медицинской организации, позволять наладить взаимодействие с пациентами, ориентироваться на их запросы и пожелания, убедить их в высокой репутации МО и качестве предоставляемых услуг.

Исходя из вышеизложенного оценка сайтов МО осуществлялась по следующим параметрам:

Блок I: Общая информация об учреждении (полное наименование, логотип клиники, лицензии, контакты, график работы, фотографии и пр.);

Блок II: Информация об услугах учреждения (размещена информация о заболеваниях, на лечении которых специализируется учреждение, и способах их лечения и пр.);

Блок III: Информация о специалистах МО (страница главного врача на сайте, информация о персонале и руководителях отделений и пр.);

Блок IV: Обратная связь с учреждением (форма для подачи электронного запроса, форум пациентов, рубрика вопрос-ответ и пр.);

Блок V: Дополнительная информация и сервисы (информация о доступности здания для инвалидов, научно-популярные материалы и др.);

Блок VI: Удобство навигации по сайту (карта сайта, работающий поиск, грамотность, отсутствие пустых разделов и ошибок и др.).

Исследование интернет-сайтов МО осуществляли 3 эксперта методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

Согласно результатам проведенного исследования, можно констатировать невысокую степень открытости и доступности информации о медицинских организациях, так как в целом по всем организациям, участвовавшим в проведении независимой оценки, среднее количество баллов **от 17 до 27 из 47 возможных.**

Показатель предоставления информации по блокам приведен в **Диаграмме 1**, 10 лучших и 10 худших МО в web-сфере показаны в **Таблице 1.**

Наименование медицинской организации	Блок I max - 15	Блок II max - 6	Блок III max - 7	Блок IV max - 8	Блок V max - 5	Блок VI max - 6	Итого max - 47
Общество с ограниченной ответственностью «Диомед»	11,5	4	5	6	3	5	34,5
ГБУЗ КО «Нестеровская центральная районная больница»	10	5	4	5	5	5	34,0
ГБУЗ КО «Озерская центральная районная больница»	10	4	6	4	4	5	33,0
ГБУЗ КО «Пионерская городская больница»	12	4	5	4	4	4	33,0
ГБУЗ КО «Полесская центральная районная больница»	11,5	4	6	4	2,5	5	33,0
ГБУЗ КО «Советская стоматологическая поликлиника»	9	4	7	3,5	3,5	5	32,0
ГБУЗ КО «Черняховская стоматологическая поликлиника»	9,5	2,5	7	4	5	4	32,0
Закрытое акционерное общество «Центродент»	11	5	6	3,5	1,5	5	32,0
АНО «Центр офтальм. помощи детям и подросткам «Ясный взгляд»	11	3	5	4	4	5	32,0
ГБУЗ КО «Черняховская инфекционная больница»	11,5	4	6	2,5	2,5	4,5	31,0
ГБУЗ КО «Городская больница № 1»	6,5	1	2	0,5	1,5	2	13,5
ГАУЗ КО «Гурьевская центральная районная больница»	5,5	1,5	2	1	1	2,5	13,5
ГБУЗ «Противотуберкулезный санаторий КО»	5,5	1	0	2	0,5	4	13,0
ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника № 1»	4,5	0	2,5	1	1,5	3,5	13,0
ГБУЗ КО «Городская женская консультация»	3	1,5	1,5	2,5	1,5	3	13,0
ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника № 5»	4,5	0,5	0,5	2,5	2	2	12,0
ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника № 6»	2,5	0,5	1,5	2,5	1,5	2	10,5
ГБУЗ КО «Светловская центральная городская больница»	4	1	1,5	0	0	3,5	10,0
ООО «Центр пародонтологии»	8	1	0	0	0	1	10,0
Общество с ограниченной ответственностью «Позитив»	5	0	1	1	0	2,5	9,5

Таблица 1

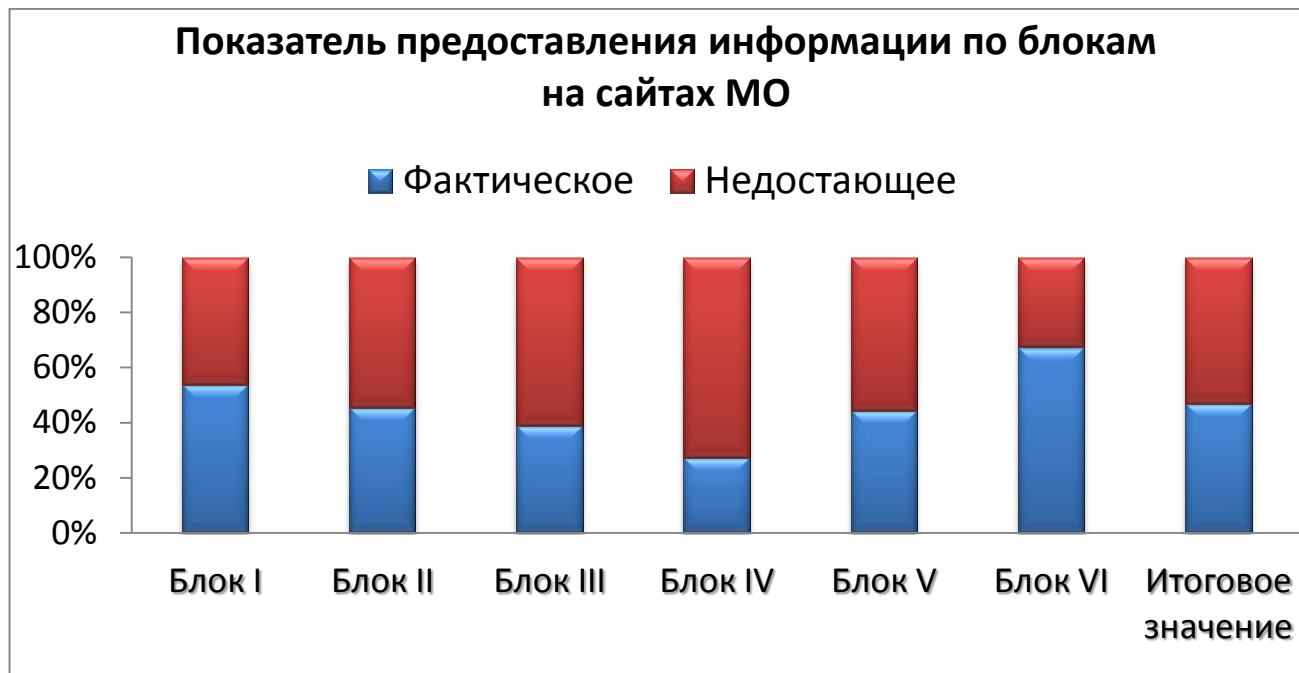


Диаграмма 1

По первому блоку отмечается, что *практически* во всех МО представлена следующая информация:

- наименование учреждения, логотип и контакты
- лицензии и документы, регламентирующие деятельность учреждения;
- история, структура и фотографии внешнего вида и интерьера учреждения;
- контакты учреждения и контролирующих организаций;

К основным информационным **дефицитам** по первому блоку можно отнести следующее:

- нет информации по правам пациентов;
- новостная лента и объявления учреждения находятся в неактуальном состоянии, либо отсутствуют;

- отсутствуют информационно-аналитические справки, статистические сводки, информация об участии в научно-исследовательской деятельности;
- нет ежегодных отчетов о деятельности учреждения.

Еще менее информативен **блок второй «Информация об услугах учреждения»**.

В большинстве учреждений присутствуют следующие данные:

- информация о заболеваниях, на лечении которых специализируется учреждение, и способах их лечения;
- прейскурант платных услуг учреждения;
- список страховых компаний, с которыми работает учреждение.

Следует обратить внимание на правила записи пациентов, более, чем в половине МО этот пункт отсутствует.

Почти во всех учреждениях нет образца договора на оказание платных услуг и информации о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для нужд учреждения.

Третий и четвертый блоки являются наиболее дефицитными. Информация о специалистах и обратная связь с учреждением в большинстве медицинских организации либо отсутствует, либо является неполной. Необходимо решить вопрос со страницей главной врача на сайте и графиком приема им пациентов, осуществить возможность оставлять отзывы, разместить информацию для благотворительных организаций и о пациентских организациях.

Пятый блок характерен полным отсутствием информации о доступности здания учреждения для инвалидов, передвигающихся на колясках (наличие пандусов, вместительных туалетов и пр.).

Шестой блок «Удобство навигации по сайту» является наиболее важным в плане предоставления информации пациентам, в связи с чем имеет наиболее удовлетворительные показатели. Следует заметить, что «Карта сайта» и «Поиск» есть только на 30% сайтах, что является недопустимым и требует немедленного исправления.

В качестве дополнительной информации следует добавить, что все страницы на сайтах должны открываться и не иметь проблем с «лагами» (проблемы существуют с Балтийской ЦРБ, ГБ №1 и ЦГКБ), сайт не должен располагаться на бесплатном хостинге (ГБ №2 и Городская женская консультаций), находиться в разработке (ГП №2 и РодДом №3), иметь в «шапке сайта» (!) грамматические ошибки (ГДП № 2).

Сайты у Ладушкинской городской больницы и ООО «Центр-Доктор» отсутствуют.

**Открытость и доступность информации о МО, предоставляемой очно
(информационные стенды, таблички-указатели и пр.)**

Результаты, полученные по данному критерию для каждой МО, совместно с оценкой сайтов, представлены в *Приложении № 2*.

Для построения рейтинга очных способов предоставления информации, использовалась оценка информационной доступности получения этих услуг.

Общий рейтинг МО КО (в %) по критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации» (информационные стенды и таблички-указатели) представлен в **Диаграмме 1.2**.



Диаграмма 1.2

РЕЙТИНГ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОЦЕНКИ КОМФОРТНОСТИ УСЛОВИЙ И ДОСТУПНОСТИ ПОЛУЧЕНИЯ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ДЛЯ ГРАЖДАН С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Критерии и показатели при составлении данного рейтинга (5-балльная шкала):

- пациенты, которые записались на прием у врача при первом обращении в медицинскую организацию;
- средняя длительность ожидания посещения врача с момента записи на прием;
- доступность записи на прием к врачу по телефону;
- доступность записи на прием к врачу с использованием сети "Интернет";
- доступность записи на прием к врачу посредством личного общения с лечащим врачом.

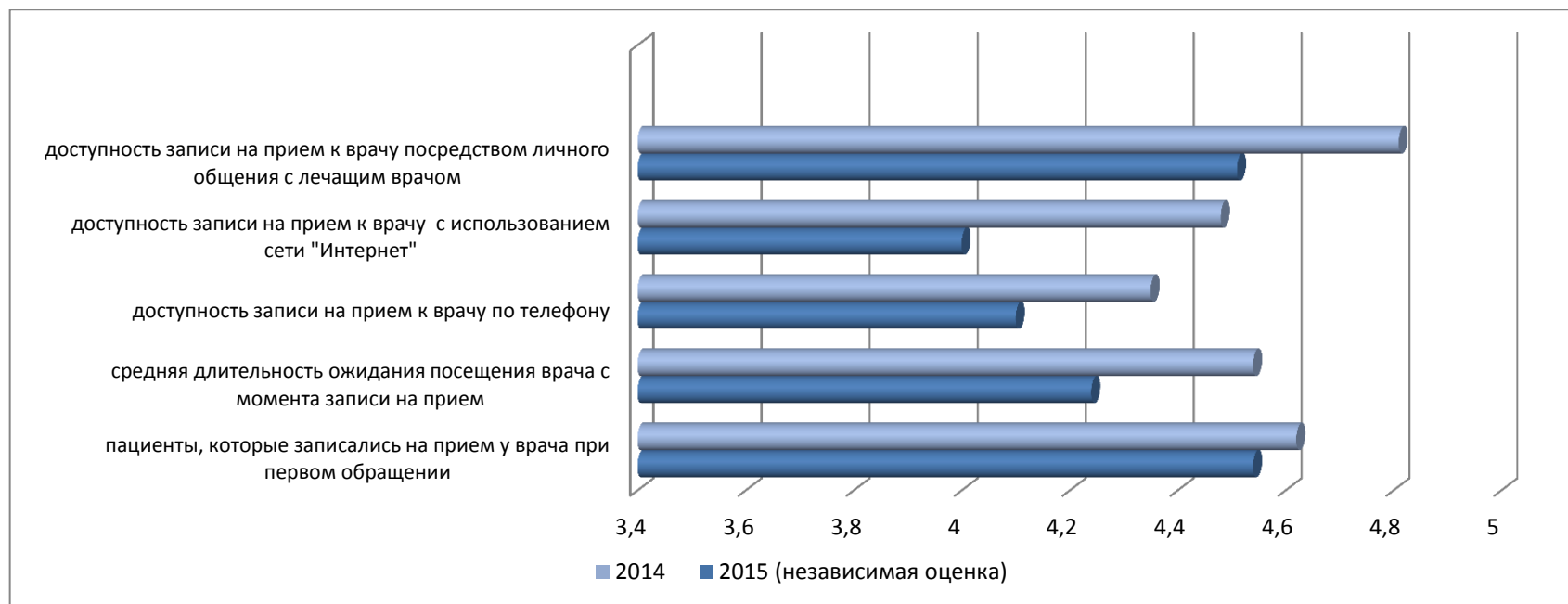


Диаграмма 2

Лучшие МО КО по данному рейтингу:

- ГБУЗ КО «Зеленоградская центральная районная больница»;
- ООО «Линия улыбки»;
- ГБУЗ «Центр специализированных видов медицинской помощи КО»;
- ГБУЗ КО «Славская центральная районная больница»;
- ГБУЗ КО "Городская стоматологическая поликлиника".

Худшие МО КО по данному рейтингу:

- ГБУЗ КО «Советская центральная городская больница»;
- ГБУЗ КО «Городская женская консультация»;
- ГАУЗ КО «Гурьевская центральная районная больница»;
- ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника №2»;
- ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника №1».

Результаты, полученные по данному критерию для каждой МО, представлены в *Приложении № 2*.

РЕЙТИНГ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОЦЕНКИ ВРЕМЕНИ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Критерии и показатели при составлении данного рейтинга (5-балльная шкала):

- время ожидания посещения пациентом врача в очереди;
- срок ожидания результатов диагностического исследования.

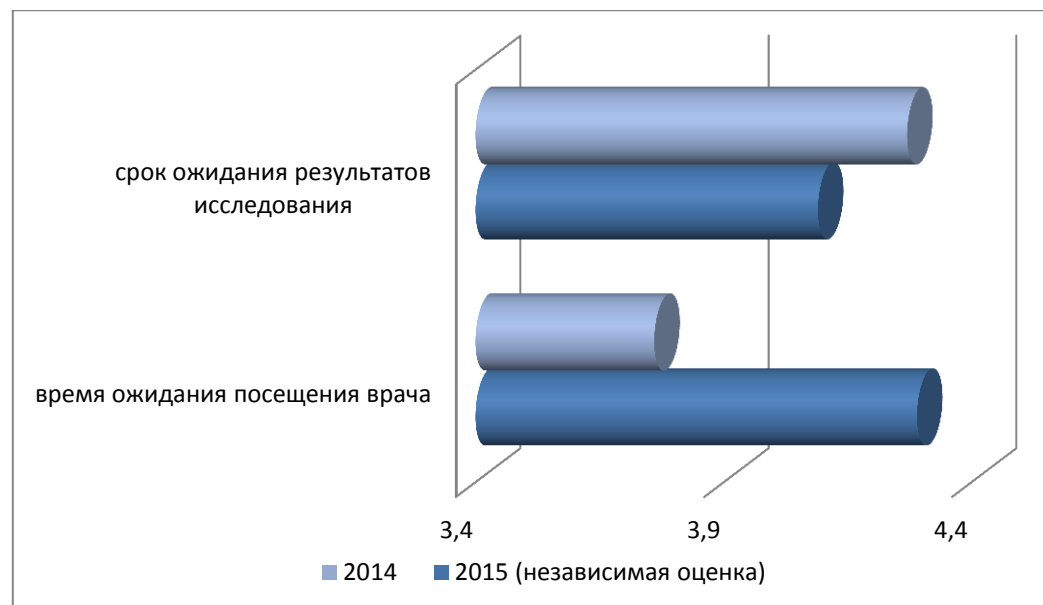


Диаграмма 3

Лучшие МО КО по данному рейтингу:

- ЗАО «Центродент»;
- ООО «ВиоМар»;
- ООО «Альтаир»;
- ООО «Денталика-плюс»;
- ООО «МЕДиКО».

Худшие МО КО по данному рейтингу:

- ГБУЗ КО «Советская центральная городская больница»;
- ГБУЗ КО «Балтийская центральная районная больница»;
- ГБУЗ КО «Городская больница №1»;
- ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника №2»;
- ГБУЗ КО «Городская больница №2».

Результаты, полученные по данному критерию для каждой МО представлены в *Приложении № 2*.

РЕЙТИНГ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОЦЕНКИ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТИ, ВЕЖЛИВОСТИ И КОМПЕТЕНТНОСТИ РАБОТНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Критерии и показатели при составлении данного рейтинга (5-балльная шкала):

- вежливость и внимательность врача;
- вежливость и внимательность медицинской сестры;
- объяснение врачом назначенных исследований, проведенных исследований и назначенного лечения.

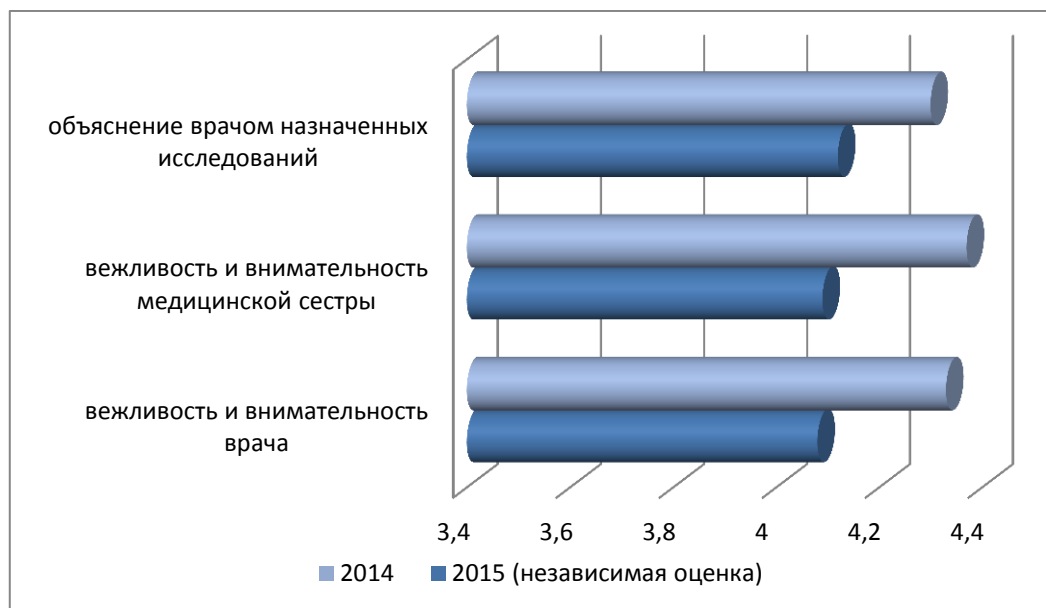


Диаграмма 4

Лучшие МО КО по данному рейтингу:

- ООО «Вэлдан»;
- ООО «Альтаир»;
- ООО «Виомар»;
- ООО «Центр пародонтологии»;
- ГБУЗ КО «Светловская центральная городская больница».

Худшие МО КО по данному рейтингу:

- ГАУЗ КО «Гурьевская центральная районная больница»;
- ГБУЗ КО «Советский противотуберкулезный диспансер»;
- ООО «Аполлония»;
- ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника №2»;
- ГБУЗ КО «Городская женская консультация».

Результаты, полученные по данному критерию для каждой МО представлены в *Приложении № 2*.

РЕЙТИНГ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Критерии и показатели при составлении данного рейтинга (5-балльная шкала):

- условия ожидания приема у врача в очереди;
- доступность получения медицинской помощи на дому;
- удовлетворенность посещением медицинской организации;
- рекомендация пациентами медицинской организации для получения медицинской помощи.

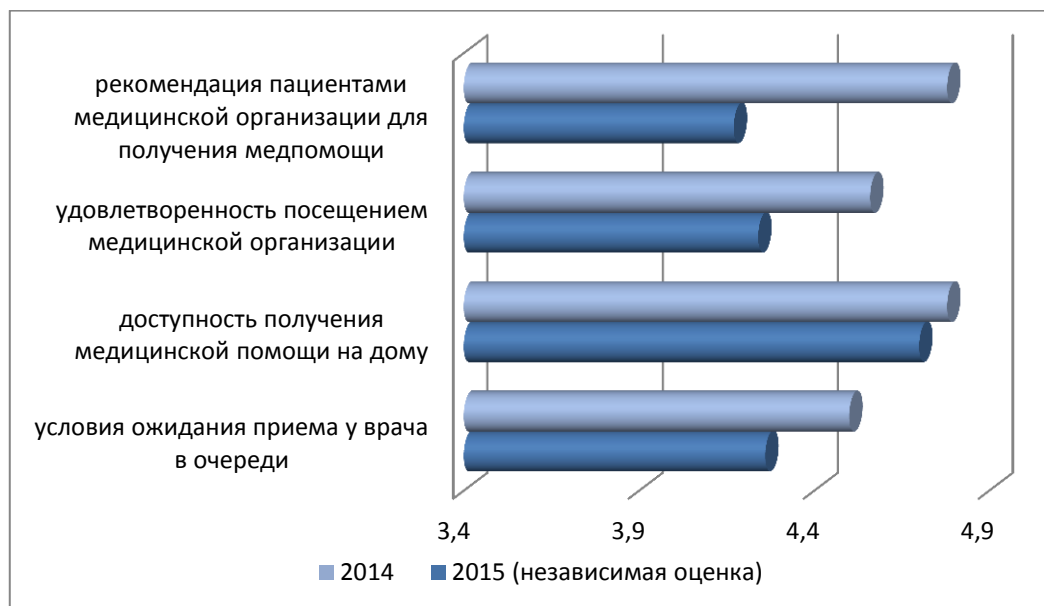


Диаграмма 5

Лучшие МО КО по данному рейтингу:

- ООО «Вэлдан»;
- ООО «Альтаир»;
- ООО «Виомар»;
- НУЗ «Дорожная больница на станции Калининград ОАО «Российские железные дороги»;
- ГБУЗ КО «Зеленоградская центральная районная больница».

Худшие МО КО по данному рейтингу:

- ГБУЗ КО «Советская центральная городская больница»;
- ГБУЗ КО «Советский противотуберкулезный диспансер»;
- ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника №1»;
- ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника №2»;
- ООО «Дент сервис плюс».

Результаты, полученные по данному критерию для каждой МО представлены в *Приложении № 2*.

ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

по порядковым номерам по мере уменьшения суммы баллов оценки качества оказания услуг

1	«Городской дом сестринского ухода»	15	«Черняховская стоматологическая поликлиника»	29	"Региональный перинатальный центр"	43	ООО «Медицинский центр «ВиоМар»	57	ООО «Денталика-плюс»	71	«Советская центральная городская больница»
2	«Городская поликлиника № 2»	16	«Родильный дом КО № 4»	30	«Дорожная больница на станции Калининград ОАО «Российские железные дороги»	44	«Неманская центральная районная больница»	58	«Гвардейская центральная районная больница»	72	ООО «Центр-Доктор»
3	ООО «Центр сопр. населения «Здоровье плюс»	17	ЗАО «Центродент»	31	ООО «Медицинский центр Медэксперт Л.Д.»	45	ООО «ЦЕНТР ПАРОДОНТОЛОГИИ»	59	ООО «Линия улыбки»	73	ГБУЗ «Советский противотуберкулезный диспансер»
4	«Зеленоградская центральная районная больница»	18	«Нестеровская центральная районная больница»	32	«Светлогорская центральная районная поликлиника»	46	ООО Санаторий «Янтарный берег»	60	«Детская областная больница КО»	74	ООО «Стомик»
5	«Городская поликлиника № 3»	19	«Городская поликлиника № 1»	33	ООО «ВЭЛДАН»	47	ООО «Диагностика Здоровья»	61	«Противотуберкулезный диспансер КО	75	«Гурьевская центральная районная больница»
6	«Родильный дом КО № 1»	20	«Городская детская поликлиника № 5»	34	ООО «Альтаир»	48	«Калининградский многопрофил. центр МЗ РФ»	62	ООО «Б.Браун Авитум Руссланд Клиникс» в г. Калининграде	76	«Городская детская поликлиника № 1»
7	«Станция переливания крови КО»	21	"Городская стоматологическая поликлиника"	35	«Черняховская центральная районная больница»	49	«Полесская центральная районная больница»	63	«Городская больница № 1»	77	«Городская женская консультация»
8	«Родильный дом КО № 3»	22	ООО «Новомед»	36	«Пионерская городская больница»	50	ОАО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ»	64	«Городская больница № 2»	78	ООО «Дент сервис плюс»
9	«Городская станция скорой медицинской помощи»	23	"Центральная городская клиническая больница"	37	«Городская детская поликлиника № 6»	51	«Областная клиническая больница КО»	65	ООО «Позитив»	79	«Городская детская поликлиника № 2»
10	«Городская детская поликлиника № 4»	24	«Правдинская центральная районная больница»	38	«Балтийская центральная районная больница»	52	«Багратионовская центральная районная больница»	66	«Озерская центральная районная больница»		
11	ООО «Диомед»	25	«Ладушкинская городская больница»	39	«Гусевская центральная районная больница»	53	ООО «Эстетика»	67	«Советская стоматологическая поликлиника»		СРЕДНЯЯ ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
12	«Центр медицинской профилактики и реабилитации КО»	26	ООО «Медицинский центр «МЕДиКО»	40	ООО «Аполлония»	54	АНО «Центр офтальмологической Помощи Детям и Подросткам «Ясный взор»	68	ООО «Президент»		
13	«Центр специализированных видов мед помощи КО»	27	«Светловская центральная городская больница»	41	«Славская центральная районная больница»	55	«Областная стоматологическая поликлиника КО»	69	«Городская детская стоматологическая поликлиника»		
14	«Мамоновская городская больница»	28	«Городская больница № 3»	42	«Краснознаменская ЦРБ»	56	ООО «Аймад»	70	«Городская клиническая больница скорой медицинской помощи»		
											4,08

ОЦЕНКА СОСТОЯНИЯ ДЕЛ В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ В КО ПО ВОЗРАСТНЫМ КАТЕГОРИЯМ



Диаграмма 6

Оценка респондентами 30-59 лет состояния дел в сфере здравоохранения в КО

- Хорошее
- Удовлетворительное
- Плохое
- Очень плохое
- Затруднились ответить

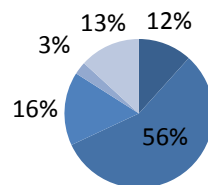


Диаграмма 7

Оценка респондентами старше 60-ти лет состояния дел в сфере здравоохранения в КО

- Хорошее
- Удовлетворительное
- Плохое
- Очень плохое
- Затруднились ответить

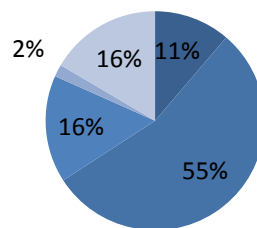


Диаграмма 8

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ РЕЙТИНГИ И ОЦЕНКИ СОСТОЯНИЯ ДЕЛ В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ В КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

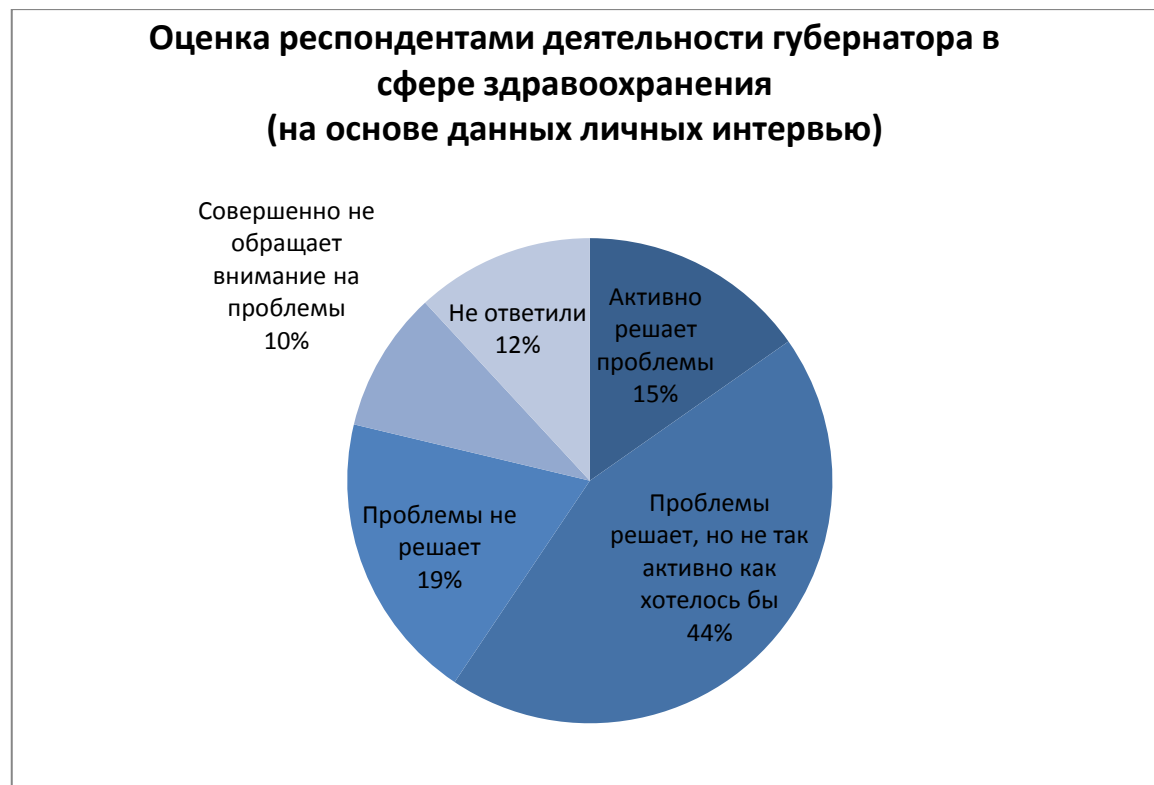


Диаграмма 9

**Оценка респондентами состояния дел в сфере
здравоохранения в их населенном пункте
(на основе данных личных интервью)**

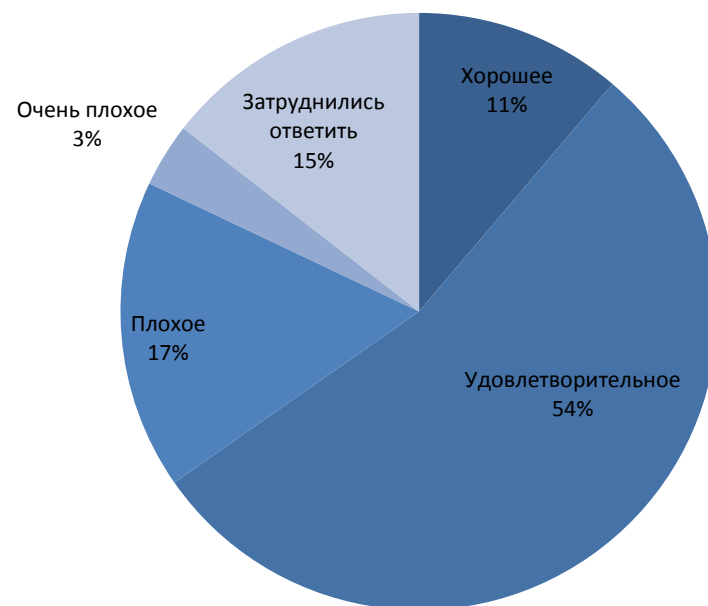


Диаграмма 10

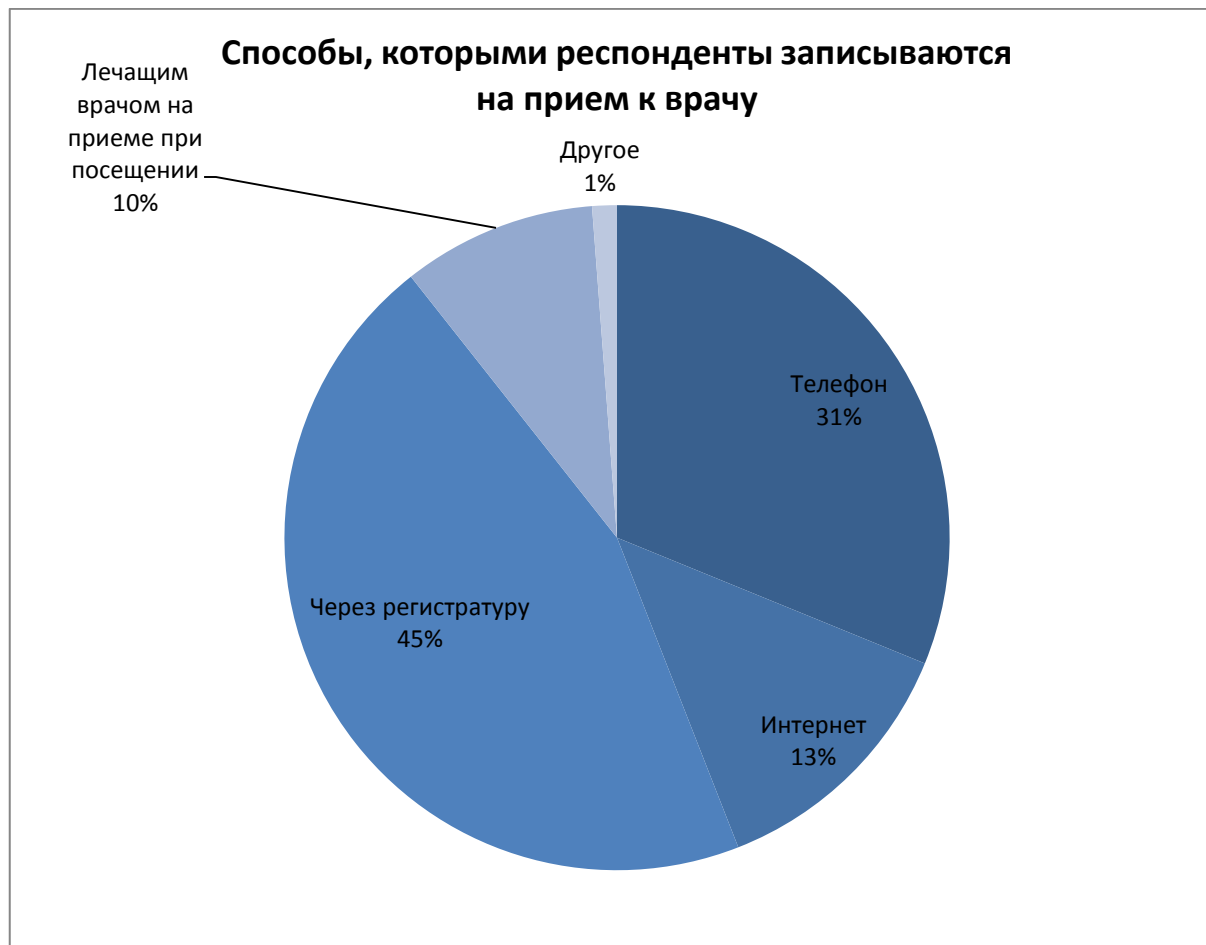


Диаграмма 11

ПОГРЕШНОСТЬ РЕЗУЛЬТАТОВ ОПРОСОВ, ПО ДАННЫМ ПОЛУЧЕННЫМ ИЗ РАЗЛИЧНЫХ ИСТОЧНИКОВ

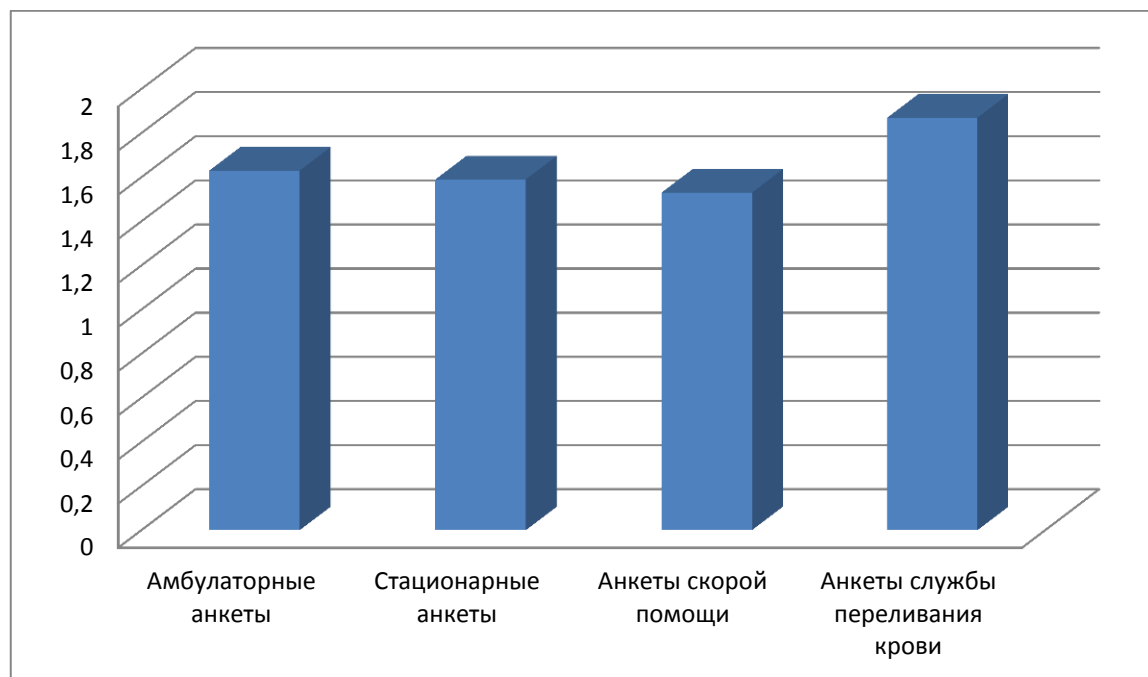


Диаграмма 12

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

«Областная клиническая больница КО»

- Улучшить техническое оснащение больницы (устаревшее оборудование);
- Провести капитальный ремонт в больнице;
- Привлекать на работу молодых специалистов;
- Решить проблему с очередями.

«Областная стоматологическая поликлиника КО»

- Открыть филиалы в области, ввиду нехватки специалистов-стоматологов.

«Региональный перинатальный центр»

- Построить новые перинатальные центры;
- Увеличить количество бесплатных медицинских услуг;
- Развивать возможности электронной записи;
- Решить проблему с нехваткой медикаментов.

«Детская областная больница КО»

- Закупить новое оборудование;
- Повысить квалификацию специалистов;
- Сделать лекарства более доступными для нуждающихся.

«Противотуберкулезный диспансер КО»

- Купить современное оборудование;
- Ремонт здания диспансера;
- Необходимы новые специалисты.

«Родильный дом КО № 1»

- Купить новое оборудование;
- Увеличить количество квалифицированных акушеров.

«Советский противотуберкулезный диспансер»

- Решить проблему с нехваткой специалистов.

«Центр медицинской профилактики и реабилитации КО»

- Решить проблему с нехваткой льготных лекарств;
- Купить новое диагностическое оборудование;
- Улучшить организацию работы в учреждении.

«Центр специализированных видов медицинской помощи КО»

- Увеличить количество узких специалистов.

«Багратионовская центральная районная больница»

- Ремонт зданий больницы;
- Решить проблему с очередями;
- Увеличить количество терапевтов.

«Балтийская центральная районная больница»

- Увеличить количество бесплатных услуг;
- Закупка нового оборудования;
- Ремонт фасада больницы;
- Решить проблему с нехваткой кадров.

«Гвардейская центральная районная больница»

- Провести мероприятия по улучшению качества работы персонала;
- Привлекать молодых специалистов.

«Городская женская консультация»

- Облегчить процесс записи на прием;
- Привлекать новых специалистов.

«Городская больница № 1»

- Улучшить отношение к пациентам;
- Ремонт больницы;
- Нанимать молодых специалистов;
- Проверка медперсонала на профпригодность;
- Закупать новое оборудование.

«Городская больница № 2»

- Укомплектовать квалифицированными кадрами;
- Закупить новое диагностическое оборудование;
- Улучшить питание в больнице.

«Городская больница № 3»

- Решить проблему с нехваткой санитарок;
- Решить проблему с нехваткой узких специалистов;
- Оборудовать больницу приспособлениями для лиц с ограниченными возможностями.

«Городская детская поликлиника № 2»

- Заменить устаревшее оборудование;
- Организовать поликлинику в пределах одного здания.

«Городская детская поликлиника № 4»

- Решить проблему с очередями;
- Увеличить количество педиатров.

«Городская детская поликлиника № 1»

- Увеличить доступных бесплатных медицинских услуг;
- Решить проблему с очередями;
- Улучшить квалификацию врачей.

«Городская детская поликлиника № 5»

- Привлекать новых специалистов;
- Организовать новые помещения для нужд поликлиники;

«Городская детская стоматологическая поликлиника»

- Улучшить отношение к пациентам;
- Решить проблему с нехваткой врачей.

«Городская детская поликлиника № 6»

- Сделать больше доступных бесплатных медицинских услуг;
- Решить проблему с нехваткой кадров.

«Городская поликлиника № 1»

- Решить проблему с очередями;
- Увеличить количество узких специалистов.

«Городская поликлиника № 2»

- Решить проблему с очередями;
- Усовершенствовать официальный сайт.

«Городская поликлиника № 3»

- Необходим специалист-невролог;
- Закупить новое оборудование.

«Городская клиническая больница скорой медицинской помощи»

- Ремонт здания;
- Улучшить условия пребывания пациентов в стационаре.

«Городская стоматологическая поликлиника»

- Закупить новое оборудование;
- Улучшить квалификацию специалистов-стоматологов.

«Зеленоградская центральная районная больница»

- Закупить новое оборудование;
- Сделать ремонт в больнице;
- Нанять детского стоматолога.

«Гусевская центральная районная больница»

- Сделать буфет и поставить кулер с водой;
- Снизить цены на платные услуги;
- Решить проблему с очередями;
- Улучшить условия работы медперсонала;
- Привлекать молодых специалистов.

«Ладушкинская городская больница»

- Разобраться со случаями хамства пациентам;
- Улучшить техническое оснащение;
- Заняться кадрами.

«Мамоновская городская больница»

- Закупить новое оборудование;
- Заняться кадрами.

«Неманская центральная районная больница»

- Установить маммограф в больнице;
- Привлекать молодых кадров;
- Привлекать больше узких специалистов.

«Нестеровская центральная районная больница»

- Решить кадровый вопрос;
- Закупить современное оборудование;
- Улучшить условия для инвалидов.

«Краснознаменская центральная районная больница»

- Увеличить количество стоматологов;
- Решить проблему с очередями;
- Привлекать молодых специалистов;
- Улучшить техническое оснащение больницы;
- Обновить машины скорой помощи.

«Пионерская городская больница»

- Решить проблему с нехваткой врачей;
- Решить проблему с нехваткой лекарств;
- Обустройство территории больницы.

«Полесская центральная районная больница»

- Решить проблему с очередями;
- Сделать лекарства более доступными для льготников;
- Улучшить техническое оснащение больницы.

«Озерская центральная районная больница»

- Решить проблему с нехваткой специалистов-терапевтов и лоров;
- Улучшить техническое оснащение больницы.

«Правдинская центральная районная больница»

- Ремонт зданий больницы;
- Решить проблему с очередями;
- Привлекать к работе молодых специалистов.

«Родильный дом КО № 4»

- Увеличить качества обслуживания пациентов;
- Улучшить техническое оснащение.

«Родильный дом КО № 3»

- Ремонт здания и санузла;
- Улучшить техническое оснащение;
- Улучшить систему записи на прием;
- Увеличить штат сотрудников;
- Решить проблему с очередями.

«Светлогорская центральная районная поликлиника»

- Ремонт поликлиники;
- Улучшить техническое оснащение.

«Светловская центральная городская больница»

- Ремонт больницы;
- Закупка нового оборудования;
- Создать онкологическое отделение.

«Центральная городская клиническая больница»

- Увеличить число узких специалистов;
- Улучшить техническое оснащение;
- Сделать акцент на уровень подготовки медперсонала;
- Набор молодых кадров.

«Черняховская стоматологическая поликлиника»

- Увеличить количество стоматологов;
- Привлекать молодых специалистов.

«Черняховская центральная районная больница»

- Ремонт больницы;
- Организовать роддом в Черняховске;
- Решить проблему с очередями;
- Проверка профессиональных качеств медперсонала;
- Улучшить работу регистратуры;
- Заменить устаревшее оборудование.

«Советская центральная городская больница»

- Улучшить техническое оснащение;
- Ремонт больницы;
- Уменьшить количество платных услуг;
- Привлекать молодых специалистов.

«Советская стоматологическая поликлиника»

- Увеличить количество специалистов;
- Улучшить техническое оснащение.

«Славская центральная районная больница»

- Привлекать молодых специалистов;
- Улучшить техническое оснащение.

ООО «Медицинский центр «МЕДиКО»

- Увеличить время приема у врача.

«Калининградский многопрофильный центр Министерства здравоохранения Российской Федерации

- Улучшить состояние помещений;
- Разобраться со случаями хамства в медучреждении;
- Увеличить количество платных услуг;
- Улучшить систему организации выдачи талонов.
- Улучшить техническое оснащение.

«Дорожная больница на станции Калининград ОАО «Российские железные дороги»

- Провести ремонт;
- Увеличить количество специалистов.

«Гурьевская центральная районная больница»

- Решить проблему с очередями;
- Увеличить поликлинику;
- Разобраться с кадрами;
- Улучшить техническое оснащение.