Показатели,

характеризующие общие критерии оценки качества
оказания услуг медицинскими организациями в 2016г. :

I. В амбулаторных условиях

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | № п/п | Показатели | Единицаизмерения | Расчет показателя Значение показателяв 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](http://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](http://www.bus.gov.ru) | 1 |
|  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели | Единицаизмерения | Расчет показателя | Значение показателя в баллах |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):общая информация (ц); информация о медицинской деятельности (i2); информация о медицинских работниках (is); иная информация (ц). | баллы | i = ii х 0,2 + i2 х 0,5 ++ i3X 0,2+ i4X 0,1наличие информации - 1 иные случаи - 0 коэффициент 0,2 коэффициент 0,5 коэффициент 0,2 коэффициент 0,1 | 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) | баллы | Сумма балловналичие - 1 отсутствие - 0 наличие - 1 отсутствие - 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 (ki) | % | ki<70% - 0 70% < kx < 75% - 1 75% <ki < 80% - 2 80% < ki < 85% - 3 85% < ki < 90% - 4 ki > 90% - 5 | 3 |
| 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 (кг) | % | k2 < 70% - 0 70% < k2 < 75% - 1 75% < k2 < 80% - 2 80% < k2 < 85% - 3 85% <k2 < 90% - 4 k2 > 90% - 5 | 0 |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели | Единицаизмерения | Расчет показателя | Значение показателя в баллах |
| 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 медицинскую организацию (s) | % | s < 70% - 0 70% < s < 75% - 1 75% < s < 80% - 2 80% < s < 85% - 3 85% < s < 90% - 4 s > 90% - 5 | **4** |
| 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 | 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 | 3 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (и) | % | и < 70% - 0 70% < и < 75% - 1 75%<и< 80% - 2 80% < и < 85% - 3 85% < и < 90% - 4 и > 90% - 5 | **1** |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (у) | % | у < 50% - 0 50% < у < 55% - 1 55% < у < 60% - 2 60% < у < 65% - 3 65% < у < 70% - 4у > 70% - S | 5 |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | № п/п | Показатели | Единицаизмерения | Расчет показателя | Значение показателя в баллах |  |
|  | 3. | Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги |
|  | 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) | ДНИ | равен - 1 меньше на 1 день - 2 меньше на 2 дня - 3 меньше на 3 дня - 4 меньше на 1/2 срока - 5 | 4 |
| 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 | 3 |
| 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 | 4 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (т) | % | ш < 70% - 0 70% < m < 75% -1 75% < m < 80% -2 80% < m < 85% -3 85% < m < 90% -4 ш > 90% -5 | 0 |
|  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели | Единицаизмерения | Расчет показателя | Значение показателя в баллах |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g) | % | g < 70% - 0 70% < g < 75% - 1 75% < g < 80% - 2 80% < g < 85% - 3 85% < g < 90% - 4 g > 90% - 5 | 1 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской о | Рганизации |
| 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 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (г) | % | г < 70% - 0 70% <r < 75% - 1 75% <r < 80% - 2 80% < r < 85% - 3 85% <r < 90% - 4 r>90% - 5 | 0 |

II. В стационарных условиях

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | № п/п | Показатели | Единицаизмерения | Расчет показателя | Значение показателя в баллах |  |
|  | 1. | Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации |
|  | 1.1. | Показатель рейтинга на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) | баллы | В соответствии с порядком формирования рейтинга «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» на официальном сайте в сети Интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) | 0-1 |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации^):общая информация (ii); информация о медицинской деятельности (i2); информация о медицинских работниках (1з); иная информация (ц). | баллы | i = ii х 0,2 + i2 х 0,5 + 13 х 0,2+ + i4X 0,1Наличиеинформации - 1 иные случаи - 0коэффициент 0,2 коэффициент 0,5 коэффициент 0,2 коэффициент 0,1 | 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 | баллы | Сумма балловналичие - 1 отсутствие - 0 наличие - 1 | 0-2 |
|  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели | Единицаизмерения | Расчет показателя | Значение показателя в баллах |
| 1.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (ki) | % | ki < 70% - 0 70% < ki < 75% - 1 75% < ki < 80% - 2 80% < kj < 85% - 3 85% < ki < 90% - 4 ki > 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 (кг) | % | k2 < 70% - 0 70% < k2 < 75% - 1 75% < k2 < 80% - 2 80% < k2 < 85% - 3 85% < k2 < 90% - 4 k2 > 90% - 5 | 0-5 |
| 2. | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения |
| 2.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (и) | % | u < 70% - 0 70% <u < 75% - 1 75% <u < 80% - 2 80% < u < 85% - 3 85% < u < 90% - 4 u > 90% - 5 | 0-5 |
| 2.2. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (р) | % | p < 70% - 0 70% < p < 75% - 1 75%<p<80%- 2 80% < p < 85% - 3 85% <p < 90% - 4 p > Qn% - s | 0-5 |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели | Единицаизмерения | Расчет показателя | Значение показателя в баллах |
| 2.3. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет (d) | % | d < 90% - 0 90% < d < 95% - 1 95%<d< 100% - 2 d = 100% - 3 | 0-3 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (1) | % | 1 < 90% - 0 90% < 1 < 95% - 1 95% < 1 < 100% - 2 1=100% - 3 | 0-3 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (у) | % | у <50% - 0 50% < у < 55% - 1 55% < у < 60% - 2 60% < у < 65% - 3 65% < у < 70% - 4 у >70% - 5 | 0-5 |
| 3. | Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги |
| 3.1. | Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации (п) | минуты | п> 120 - 0 75/<п<120/- 1 60у < п < 75' - 2 45; < п < 60' - 3 30/ < п < 45; - 4 п<30/ - 5 | 0-5 |
| 3.2. | Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (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 |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели | Единицаизмерения | Расчет показателя | Значение показателя в баллах |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации (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 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (т) | % | m < 70% - 0 70% <ш < 75% - 1 75% < ш < 80% - 2 80% < m < 85% - 3 85% < ш < 90% - 4 ш>90%- 5 | 0-5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g) | % | g < 70% - 0 70% < g < 75% - 1 75% < g < 80% - 2 80% < g < 85% - 3 85% < g < 90% - 4 g > 90% - 5 | 0-5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетвс | ренность 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 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели | Единицаизмерения | Расчет показателя | Значение показателя в баллах |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (г) | % | г <70% -0 70% < г < 75% -1 75% < г < 80% -2 80% < г < 85% -3 85% < г < 90% -4 г >90% -5 | 0-5 |
| 5.3. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу (h) | % | h < 70% -0 70% <h < 75% -1 75% <h < 80% -2 80% < h < 85% -3 85% < h < 90% - 4 h > 90% -5 | 0-5 |