

Показатели, характеризующие общие критерии
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

МБУЗ «ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»
 Пролетарского района
 за сентябрь 2016 г.

I. В амбулаторных условиях

N п/п	Показатели	Показатель, 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	
1.2	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i): общая информация (i ₁); информация о медицинской деятельности (i ₂); информация о медицинских работниках (i ₃);	баллы	$i = i_1 \times 0,2 + i_2 \times 0,5 + i_3 \times 0,2 + i_4 \times 0,1$ наличие информации - 1 иные случаи - 0 коэффициент 0,2 коэффициент 0,5 коэффициент 0,2	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	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)	80%	$k_1 < 70\%$ - 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	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 (k_2)	80%	$k_2 < 70\%$ - 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	3
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	92,86%	$s < 70\%$ - 0 $70\% \leq s < 75\%$ - 1 $75\% \leq s < 80\%$ - 2 $80\% \leq s < 85\%$ - 3 $85\% \leq s < 90\%$ - 4	5

	медицинскую организацию (s)		$s \geq 90\%$ - 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)	4 дня	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	4 балла	Сумма баллов наличие - 1; отсутствие - 0 наличие - 1; отсутствие - 0 наличие - 1; отсутствие - 0 наличие - 1; отсутствие - 0	4
2.4	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)	81,48%	$u < 70\%$ - 0 $70\% \leq u < 75\%$ - 1 $75\% \leq u < 80\%$ - 2 $80\% \leq u < 85\%$ - 3 $85\% \leq u < 90\%$ - 4 $u \geq 90\%$ - 5	3
2.5	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)	87,5%	$y < 50\%$ - 0 $50\% \leq y < 55\%$ - 1 $55\% \leq y < 60\%$ - 2 $60\% \leq y < 65\%$ - 3 $65\% \leq y < 70\%$ - 4 $y \geq 70\%$ - 5	5
3.	Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги			
3.1	Средний срок ожидания диагностического	4,75 дня	равен - 1 меньше на 1 день - 2	5

	исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)		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)	88,1%	v < 70% - 0 70% ≤ v < 75% - 1 75% ≤ v < 80% - 2 80% ≤ v < 85% - 3 85% ≤ v < 90% - 4 v ≥ 90% - 5	4
3.3	Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (d)	100%	d < 70% - 0 70% ≤ d < 75% - 1 75% ≤ d < 80% - 2 80% ≤ d < 85% - 3 85% ≤ d < 90% - 4 d ≥ 90% - 5	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)	95,24%	m < 70% - 0 70% ≤ m < 75% - 1 75% ≤ m < 80% - 2 80% ≤ m < 85% - 3 85% ≤ m < 90% - 4 m ≥ 90% - 5	5
4.2	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации	92,86%	g < 70% - 0 70% ≤ g < 75% - 1 75% ≤ g < 80% - 2 80% ≤ g < 85% - 3 85% ≤ g < 90% - 4 g ≥ 90% - 5	5

	(g)			
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			
5.1	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	88,1%	$f < 70\% - 0$ $70\% \leq f < 75\% - 1$ $75\% \leq f < 80\% - 2$ $80\% \leq f < 85\% - 3$ $85\% \leq f < 90\% - 4$ $f \geq 90\% - 5$	4
5.2	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	78,57%	$r < 70\% - 0$ $70\% \leq r < 75\% - 1$ $75\% \leq r < 80\% - 2$ $80\% \leq r < 85\% - 3$ $85\% \leq r < 90\% - 4$ $r \geq 90\% - 5$	2
СУММА БАЛЛОВ				62

II. В стационарных условиях

№ 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 в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (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	1
1.2	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации,	баллы	$i = i_1 \times 0,2 + i_2 \times 0,5 + i_3 \times 0,2 + i_4 \times 0,1$ Наличие информации - 1 иные случаи - 0	1

	размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i_1); информация о медицинской деятельности (i_2); информация о медицинских работниках (i_3); иная информация (i_4).		коэффициент 0,2 коэффициент 0,5 коэффициент 0,2 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)	баллы	Сумма баллов наличие - 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 (k_1)	100%	$k_1 < 70\%$ - 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	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)	100%	$k_2 < 70\%$ - 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	5

2.	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения			
2.1	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)	76 %	$u < 70\% - 0$ $70\% \leq u < 75\% - 1$ $75\% \leq u < 80\% - 2$ $80\% \leq u < 85\% - 3$ $85\% \leq u < 90\% - 4$ $u \geq 90\% - 5$	2
2.2	Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (p)	68%	$p < 70\% - 0$ $70\% \leq p < 75\% - 1$ $75\% \leq p < 80\% - 2$ $80\% \leq p < 85\% - 3$ $85\% \leq p < 90\% - 4$ $p \geq 90\% - 5$	0
2.3	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет (d)	100%	$d < 90\% - 0$ $90\% \leq d < 95\% - 1$ $95\% \leq d < 100\% - 2$ $d = 100\% - 3$	3
2.4	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (i)	12%	$I < 90\% - 0$ $90\% \leq I < 95\% - 1$ $95\% \leq I < 100\% - 2$ $I = 100\% - 3$	0
2.5	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)	48%	$y < 50\% - 0$ $50\% \leq y < 55\% - 1$ $55\% \leq y < 60\% - 2$ $60\% \leq y < 65\% - 3$ $65\% \leq y < 70\% - 4$ $y \geq 70\% - 5$	0
3.	Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги			

3.1	Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации (n)	45мину т	n < 120' - 0 75' ≤ n < 120' - 1 60' ≤ n < 75' - 2 45' ≤ n < 60' - 3 30' ≤ n < 45' - 4 n < 30' - 5	3
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)	14,5дня	равен - 1 меньше на 1 день - 2 меньше на 2 дня - 3 меньше на 3 дня - 4 меньше на 1/2 срока - 5	5
3.3	Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации (v)	100%	v < 70% - 0 70% ≤ v < 75% - 1 75% ≤ v < 80% - 2 80% ≤ v < 85% - 3 85% ≤ v < 90% - 4 v ≥ 90% - 5	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)	100%	m < 70% - 0 70% ≤ m < 75% - 1 75% ≤ m < 80% - 2 80% ≤ m < 85% - 3 85% ≤ m < 90% - 4 m ≥ 90% - 5	5
4.2	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации	96%	g < 70% - 0 70% ≤ g < 75% - 1 75% ≤ g < 80% - 2 80% ≤ g < 85% - 3 85% ≤ g < 90% - 4	5

	(g)		$g \geq 90\% - 5$	
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			
5.1	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	92%	$f < 70\% - 0$ $70\% \leq f < 75\% - 1$ $75\% \leq f < 80\% - 2$ $80\% \leq f < 85\% - 3$ $85\% \leq f < 90\% - 4$ $f \geq 90\% - 5$	5
5.2	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	94%	$r < 70\% - 0$ $70\% \leq r < 75\% - 1$ $75\% \leq r < 80\% - 2$ $80\% \leq r < 85\% - 3$ $85\% \leq r < 90\% - 4$ $r \geq 90\% - 5$	5
5.3	Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу (h)	92%	$h < 70\% - 0$ $70\% \leq h < 75\% - 1$ $75\% \leq h < 80\% - 2$ $80\% \leq h < 85\% - 3$ $85\% \leq h < 90\% - 4$ $h \geq 90\% - 5$	5
СУММА БАЛЛОВ				57

Председатель консультативного Совета
 ветеранов войны, труда, Вооруженных
 Сил и правоохранительных органов



В.П.Бухтияров

Ветеран труда, пенсионер

А.И.Сасько

Консультант-представитель ТО№13
 ТФОМС Ростовской области



Н.В.Листопад