

**Показатели, характеризующие общие критерии
оценки качества оказания услуг
МБУЗ «Центральная районная больница» Пролетарского района
за 2017 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
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); иная информация (i ₄).	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 коэффициент 0,1	1
1.3	Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации		Сумма баллов наличие - 1 отсутствие - 0	2

	способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)		наличие - 1 отсутствие - 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 (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)	98,25%	$k_2 < 70\%$ - 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, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию (s)	96,69%	$s < 70\%$ - 0 $70\% \leq s < 75\%$ - 1 $75\% \leq s < 80\%$ - 2 $80\% \leq s < 85\%$ - 3 $85\% \leq s < 90\%$ - 4 $s \geq 90\%$ - 5	5
2.2	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных	3 часа	равен 24 часам - 1 меньше на 1 час (23 часа) - 2 меньше на 2 часа (22 часа) - 3 меньше на 3 часа (13-21 час) - 4 меньше на 1/2 срока (12	5

	территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)		часов и меньше) - 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)	90,91%	u < 70% - 0 70% ≤ u < 75% - 1 75% ≤ u < 80% - 2 80% ≤ u < 85% - 3 85% ≤ u < 90% - 4 u ≥ 90% - 5	5
2.5	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)	37,5%	y < 50% - 0 50% ≤ y < 55% - 1 55% ≤ y < 60% - 2 60% ≤ y < 65% - 3 65% ≤ y < 70% - 4 y ≥ 70% - 5	0
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	8 дней	равен (14 дням)- 1 меньше на 1 день (13 дней)- 2 меньше на 2 дня (12 дней) - 3 меньше на 3 дня(8-11 дней)- 4 меньше на 1/2 срока(7 дней и меньше) – 5	4
		24 дня	равен (30 дням)- 1 меньше на 1 день (29 дней)- 2 меньше на 2 дня (28 дней) - 3 меньше на 3 дня(16-27 дней)- 4	

	помощи)		меньше на 1/2 срока(15 дней и меньше) – 5	
3.2	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (v)	95,87 %	v < 70% - 0 70% ≤ v < 75% - 1 75% ≤ v < 80% - 2 80% ≤ v < 85% - 3 85% ≤ v < 90% - 4 v ≥ 90% - 5	5
3.3	Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (d)	94,21%	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)	95,04%	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 (g)	95,87%	g < 70% - 0 70% ≤ g < 75% - 1 75% ≤ g < 80% - 2 80% ≤ g < 85% - 3 85% ≤ g < 90% - 4 g ≥ 90% - 5	5
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			
5.1	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	94,21%	f < 70% - 0 70% ≤ f < 75% - 1 75% ≤ f < 80% - 2 80% ≤ f < 85% - 3 85% ≤ f < 90% - 4 f ≥ 90% - 5	5

5.2	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	87,60%	$r < 70\% - 0$ $70\% \leq r < 75\% - 1$ $75\% \leq r < 80\% - 2$ $80\% \leq r < 85\% - 3$ $85\% \leq r < 90\% - 4$ $r \geq 90\% - 5$	4
СУММА БАЛЛОВ				66

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, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i): общая информация (i ₁); информация о медицинской деятельности (i ₂); информация о медицинских работниках (i ₃); иная информация (i ₄).	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 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 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)	87 %	$u < 70\%$ - 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	4
2.2	Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской	87,67%	$p < 70\%$ - 0 $70\% \leq p < 75\%$ - 1 $75\% \leq p < 80\%$ - 2	4

	организации (р)		$80\% \leq p < 85\%$ - 3 $85\% \leq p < 90\%$ - 4 $p \geq 90\%$ - 5	
2.3	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет (d)	99%	$d < 90\%$ - 0 $90\% \leq d < 95\%$ - 1 $95\% \leq d < 100\%$ - 2 $d = 100\%$ - 3	2
2.4	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (i)	81%	$I < 90\%$ - 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)	73,68%	$y < 50\%$ - 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 в очереди при получении медицинской услуги			
3.1	Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации (n)	34 минуты	$n < 120'$ - 0 $75' \leq n < 120'$ - 1 $60' \leq n < 75'$ - 2 $45' \leq n < 60'$ - 3 $30' \leq n < 45'$ - 4 $n < 30'$ - 5	4
3.2	Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной	14 дней	равен (30 дням)- 1 меньше на 1 день (29 дней)- 2 меньше на 2 дня (28 дней) - 3 меньше на 3 дня(16-27дней)- 4 меньше на 1/2 срока(15 дней и меньше) – 5	5

	программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)			
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)	94,96%	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 (g)	97%	g < 70% - 0 70% ≤ g < 75% - 1 75% ≤ g < 80% - 2 80% ≤ g < 85% - 3 85% ≤ g < 90% - 4 g ≥ 90% - 5	5
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			
5.1	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	98%	f < 70% - 0 70% ≤ f < 75% - 1 75% ≤ f < 80% - 2 80% ≤ f < 85% - 3 85% ≤ f < 90% - 4 f ≥ 90% - 5	5
5.2	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	98%	r < 70% - 0 70% ≤ r < 75% - 1 75% ≤ r < 80% - 2 80% ≤ r < 85% - 3 85% ≤ r < 90% - 4	5

			$r \geq 90\% - 5$	
5.3	Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу (h)	98%	$h < 70\% - 0$ $70\% \leq h < 75\% - 1$ $75\% \leq h < 80\% - 2$ $80\% \leq h < 85\% - 3$ $85\% \leq h < 90\% - 4$ $h \geq 90\% - 5$	5
СУММА БАЛЛОВ				68

Приняло участие в анкетировании - 221 чел.

Предложения по улучшению качества работы медицинской организации:

- Соблюдение этики и деонтологии, культуры поведения медицинского персонала с пациентами и родственниками пациентов;
- Привлечение участковых врачей –терапевтов и среднего медицинского персонала;
- Укомплектовать штат врачей молодыми специалистами;
- Установить сплит-системы для поддержания температурного режима в холлах поликлиники, главном холле больницы, в кабинете гинеколога и в лаборатории;
- Обеспечение пациентов больницы в полном объеме лекарственными препаратами, входящие в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов;
- Замена и оснащение отделений бытовой техникой;
- Ремонт в отделениях больницы и поликлиники;
- Обновление парка скорой медицинской помощи;
- Организовать провизорный кабинет в приемном отделении.

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



В.П.Бухтияров

Ветеран труда, пенсионер



А.И.Сасько

Консультант-представитель ТОН№13
ТФОМС Ростовской области



Н.В.Листопад