

ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ

**ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

МБУЗ «ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»

ПРОЛЕТАРСКОГО РАЙОНА

АПРЕЛЬ-МАЙ 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
1.2	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i): общая информация (i <sub>1</sub> );  информация о медицинской деятельности (i <sub>2</sub> );  информация о медицинских работниках	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

	$(i_3)$ ; 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 ( $k_1$ )	92,3%	$k_1 < 70\%$ - 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, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени	85,19%	$s < 70\%$ - 0 $70\% \leq s < 75\%$ - 1 $75\% \leq s < 80\%$ - 2	4

	приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию (s)		$80\% \leq s < 85\%$ - 3 $85\% \leq s < 90\%$ - 4 $s \geq 90\%$ - 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)	3,4дня	равен - 1 меньше на 1 день - 2 меньше на 2 дня - 3 меньше на 3 дня - 4 меньше на 1/2 срока - 5	4
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)	83,3%	$y < 50\%$ - 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 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	5
3.2	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (v)	88,89%	$v < 70\%$ - 0 $70\% \leq v < 75\%$ - 1 $75\% \leq v < 80\%$ - 2 $80\% \leq v < 85\%$ - 3 $85\% \leq v < 90\%$ - 4 $v \geq 90\%$ - 5	4
3.3	Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (d)	100%	$d < 70\%$ - 0 $70\% \leq d < 75\%$ - 1 $75\% \leq d < 80\%$ - 2 $80\% \leq d < 85\%$ - 3 $85\% \leq d < 90\%$ - 4 $d \geq 90\%$ - 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)	96,3%	$m < 70\%$ - 0 $70\% \leq m < 75\%$ - 1 $75\% \leq m < 80\%$ - 2 $80\% \leq m < 85\%$ - 3 $85\% \leq m < 90\%$ - 4 $m \geq 90\%$ - 5	5
4.2	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность	100%	$g < 70\%$ - 0 $70\% \leq g < 75\%$ - 1 $75\% \leq g < 80\%$ - 2 $80\% \leq g < 85\%$ - 3	5

	медицинских работников медицинской организации (g)		$85\% \leq g < 90\%$ - 4 $g \geq 90\%$ - 5	
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			
5.1	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	96,3%	$f < 70\%$ - 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)	96,3%	$r < 70\%$ - 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
СУММА БАЛЛОВ				68

## 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	баллы	$i = i_1 \times 0,2 + i_2 \times 0,5 + i_3 \times 0,2 + i_4 \times 0,1$	1

	<p>понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i): общая информация (i<sub>1</sub>); информация о медицинской деятельности (i<sub>2</sub>); информация о медицинских работниках (i<sub>3</sub>); иная информация (i<sub>4</sub>).</p>		<p>Наличие информации - 1 иные случаи - 0 коэффициент 0,2 коэффициент 0,5 коэффициент 0,2 коэффициент 0,1</p>	
1.3	<p>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)</p>	баллы	<p>Сумма баллов наличие - 1 отсутствие - 0 наличие - 1 отсутствие - 0</p>	2
1.4	<p>Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (k<sub>1</sub>)</p>	89,74%	<p>k<sub>1</sub> &lt; 70% - 0 70% ≤ k<sub>1</sub> &lt; 75% - 1 75% ≤ k<sub>1</sub> &lt; 80% - 2 80% ≤ k<sub>1</sub> &lt; 85% - 3 85% ≤ k<sub>1</sub> &lt; 90% - 4 k<sub>1</sub> ≥ 90% - 5</p>	4
1.5	<p>Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской</p>	87,18%	<p>k<sub>2</sub> &lt; 70% - 0 70% ≤ k<sub>2</sub> &lt; 75% - 1 75% ≤ k<sub>2</sub> &lt; 80% - 2 80% ≤ k<sub>2</sub> &lt; 85% - 3 85% ≤ k<sub>2</sub> &lt; 90% - 4 k<sub>2</sub> ≥ 90% - 5</p>	4

	организации ( $k_2$ )			
2.	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения			
2.1	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)	82,05%	$u < 70\% - 0$ $70\% \leq u < 75\% - 1$ $75\% \leq u < 80\% - 2$ $80\% \leq u < 85\% - 3$ $85\% \leq u < 90\% - 4$ $u \geq 90\% - 5$	3
2.2	Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (p)	87,18%	$p < 70\% - 0$ $70\% \leq p < 75\% - 1$ $75\% \leq p < 80\% - 2$ $80\% \leq p < 85\% - 3$ $85\% \leq p < 90\% - 4$ $p \geq 90\% - 5$	4
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)	61,54%	$I < 90\% - 0$ $90\% \leq I < 95\% - 1$ $95\% \leq I < 100\% - 2$ $I = 100\% - 3$	0
2.5	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)	41,03%	$y < 50\% - 0$ $50\% \leq y < 55\% - 1$ $55\% \leq y < 60\% - 2$ $60\% \leq y < 65\% - 3$ $65\% \leq y < 70\% - 4$ $y \geq 70\% - 5$	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 $75' \leq n < 120'$ - 1 $60' \leq n < 75'$ - 2 $45' \leq n < 60'$ - 3 $30' \leq n < 45'$ - 4 $n < 30'$ - 5	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)	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 $70\% \leq v < 75\%$ - 1 $75\% \leq v < 80\%$ - 2 $80\% \leq v < 85\%$ - 3 $85\% \leq v < 90\%$ - 4 $v \geq 90\%$ - 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 $70\% \leq m < 75\%$ - 1 $75\% \leq m < 80\%$ - 2 $80\% \leq m < 85\%$ - 3 $85\% \leq m < 90\%$ - 4 $m \geq 90\%$ - 5	5
4.2	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность	100%	$g < 70\%$ - 0 $70\% \leq g < 75\%$ - 1 $75\% \leq g < 80\%$ - 2 $80\% \leq g < 85\%$ - 3	5

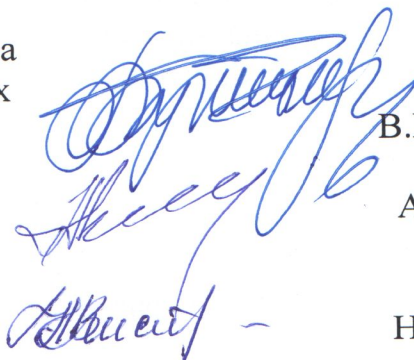


	медицинских работников медицинской организации (g)		85% ≤ g < 90% - 4 g ≥ 90% - 5	
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			
5.1	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	92,31%	f < 70% - 0 70% ≤ f < 75% - 1 75% ≤ f < 80% - 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)	94,87%	r < 70% - 0 70% ≤ r < 75% - 1 75% ≤ r < 80% - 2 80% ≤ r < 85% - 3 85% ≤ r < 90% - 4 r ≥ 90% - 5	5
5.3	Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу (h)	97,44%	h < 70% - 0 70% ≤ h < 75% - 1 75% ≤ h < 80% - 2 80% ≤ h < 85% - 3 85% ≤ h < 90% - 4 h ≥ 90% - 5	5
СУММА БАЛЛОВ				62

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

Ветеран труда, пенсионер

Консультант-представитель ТОН<sup>№</sup>13  
ТФОМС Ростовской области



В.П.Бухтияров

А.И.Сасько

Н.В.Листопад