Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями

В АМБУЛАТОРНЫХ УСЛОВИЯХ

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели | Значение показателя в баллах (приказ МЗРФ от 28.11.2014 № 787н | Значение показателя в баллах | | | | | Средний балл по НАО | |
| ГБУЗ НАО «ЦРП ЗР НАО»  30 анкет | | ГБУЗ НАО «НОБ»  38 анкет | | КУЗ НАО «Красновская  амбулатория»  2 анкеты |
| 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). | 0-1 | 1 | | 1 | | 1 | 1,0 | |
| 1.2 | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации, (баллы ). | 0-1 | 1 | | 1 | | 1 | 1,0 | |
| 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). | 0-2 | 1 | | 1 | | 1 | 1,0 | |
| 1.4 | Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации, (%). | 0-5 | 5 | | 4 | | 1 | 3,3 | |
| 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, (%). | 0-5 | 3 | | 3 | | 0 | 2,0 | |
| 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, (%). | 0-5 | 4 | | 2 | 3 | | | 3,0 |
| 2.2 | Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной ПГГ бесплатного оказания гражданам медицинской помощи), (дни). | 0-5 | 5 | | 4 | 5 | | | 4,7 |
| 2.3 | Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении (баллы). | 0-4 | 4 | | 4 | 3 | | | 3,7 |
| 2.4 | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации, (%). | 0-5 | 3 | | 3 | 0 | | | 2,0 |
| 2,5 | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации, (%). | 0-5 |  | |  |  | | |  |
| 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 ПГГ бесплатного оказания гражданам медицинской помощи), (дни). | 0-5 | 4 | | 4 | 4 | | | 4,0 |
| 3.2 | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи, (%). | 0-5 | 4 | | 2 | 5 | | | 3,7 |
| 3.3 | Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи, (%). | 0-5 | 4 | | 4 | 4 | | | 4,0 |
| 4 | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | | | | | |
| 4.1 | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации, (%). | 0-5 | 4 | 3 | | 3 | | | 3,3 |
| 4,2 | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации, (%). | 0-5 | 4 | 2 | | 3 | | | 3,0 |
| 5 | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | | | | | |
| 5.1 | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами, (%). | 0-5 | 2 | 2 | | 3 | | | 2,3 |
| 5.2 | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи, (%). | 0-5 | 2 | 1 | | 3 | | | 2,0 |
|  | РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ | максимальное значение  73 балла | 51 (69,9%) | 41 (56,2%) | | 40 (54,8%) | | | 44,0  (60,3 %) |