

Показатели оценки качества работы медицинских организаций (стационарные условия)

Наименование показателя	Источник информации	Значимость показателя, баллы (макс=5)
1. Открытость и доступность информации о медицинской организации		
1) уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	www.bus.gov.ru	2
2) полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (балл)	Анализ сайтов	2
3) наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл)	Анализ сайтов	3
4) доля пациентов, считающих информирование о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения достаточным (от числа опрошенных, %)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
5) доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации доступной на официальном сайте медицинской организации (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
2. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья		
1) доля пациентов, у которых не возникла необходимость приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4

Наименование показателя	Источник информации	Значимость показателя, баллы (макс=5)
2) доля пациентов, у которых не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
3. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги		
1) время ожидания в приемном отделении (в минутах)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
2) срок ожидания плановой госпитализации по направлению врачей поликлиник (в днях)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
3) соблюдение назначенного срока плановой госпитализации (в срок, с нарушением срока)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации		
1) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников медицинских организаций (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
2) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации		
1) доля пациентов, удовлетворенных условиями оказания медицинской помощи (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
2) доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3

Наименование показателя	Источник информации	Значимость показателя, баллы (макс=5)
3)доля пациентов, удовлетворенных продолжительностью, условиями ожидания, отношением персонала больницы в приемном покое (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
4) удовлетворенность действиями врачей и медсестер по обезболиванию	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
5) удовлетворенность отношением врачей и медсестер во время пребывания в медицинской организации	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
6) доля пациентов, удовлетворенных питанием в медицинской организации (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
7) удовлетворенность пребыванием в медицинской организации в ночное время	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
8) доля пациентов, удовлетворенных качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
9) удовлетворенность действиями персонала медицинской организации по уходу	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3