

ПОКАЗАТЕЛИ И ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИ

Наименование медицинской организации ГБУЗ «Областной противотуберкулезный диспансер»

Наименование показателей	№ вопроса анкеты	Источник информации	Значимость показателя, баллы (макс = 5)	Величина показателя по медицинской организации
I В амбулаторных условиях			73	
1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации			14	
1.1 уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1 балла) (баллов)		www.bus.gov.ru	0-1	1
1.2 полнота, актуальность, понятность, доступность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (баллов)		Анализ сайтов	0-1	
1.2.1общая информация		Анализ сайтов	0-1	0.9
1.2.2 информация о медицинской деятельности		Анализ сайтов	0-1	1
1.2.3 информация о медицинских работниках		Анализ сайтов	0-1	1
1.2.4 иная информация		Анализ сайтов	0-1	1
1.3 наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (баллов)		Анализ сайтов	0-2	
1.3.1 возможность разместить обращение на сайте (размещена форма для подачи электронного запорса) (баллов)		Анализ сайтов	0-1	1
1.3.2 анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде) (баллов)		Анализ сайтов	0-1	1
1.4 доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации %	8	Опрос граждан - получателей социальных услуг	0-5	95.35
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 %	9	Опрос граждан - получателей социальных услуг	0-5	98.51

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения	24	
---	----	--

2.1 доля потребителей услуг , которые записались на прием к врачу при первом обращении в медицинскую организацию (%)	6	Опрос граждан - получателей	0-5	98.35
2.2 средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (дней)	5	Опрос граждан - получателей	0-5	6
2.3 Доступность записи на прием к врачу	6	Опрос граждан - получателей	0-4	
2.3.1 по телефону	6.1	Опрос граждан - получателей	0-1	1
2.3.2 с использованием сети "Интернет"	6.2	Опрос граждан - получателей	0-1	1
2.3.3 в регистратуре лично	6.3	Опрос граждан - получателей	0-1	1
2.3.4 лечащим врачом на приеме при посещении	6.4	Опрос граждан - получателей	0-1	1
2.4 доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации %	10	Опрос граждан - получателей	0-5	97.8
2.5 Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации %	11		0-5	68.97
3.Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги			15	
3.1 средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование(лаборатор., INSTR.)		Опрос граждан - получателей	0-5	
3.1.1 средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование	12	Опрос граждан - получателей	0-5	5.3
3.1.2 средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (КТ.МРТ, ангиография и т.п.)	13	Опрос граждан - получателей	0-5	13.33
3.2 доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (%)	7	Опрос граждан - получателей	0-5	95.4
3.3 доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (%)		Опрос граждан - получателей	0-5	
3.3.1 доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование (лабор., INSTR.)выполнено во время, установленное по записи (%)	12	Опрос граждан - получателей	0-5	93.94
3.3.2 доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование (КТ.МРТ и др.)выполнено во время, установленное по записи (%)	13	Опрос граждан - получателей	0-5	87.93
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации			10	
4.1 доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, вежливость и внимательность работников медицинской организации (%)	2	Опрос граждан - получателей	0-5	96.15

4.2 доля потребителей услуг, которые положительно высоко оценивают компетентность работников медицинской организации (%)	3	Опрос граждан - получателей социальных услуг	0-5	94.51
--	---	--	-----	-------

5. Показатели, характеризующий удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			10	
5.1 доля потребителей услуг удовлетворенных оказанными услугами (%)	14	Опрос граждан - получателей социальных услуг	0-5	99.45
5.2 доля потребителей услуг , готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%)	15	Опрос граждан - получателей социальных услуг	0-5	90.11
II В стационарных условиях			75	
1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации			14	
1.1 уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1 балла) (баллов)		www.bus.gov.ru	0-1	1
1.2 полнота, актуальность, понятность, доступность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (баллов)		Анализ сайтов	0-1	
1.2.1общая информация		Анализ сайтов	0-1	0.9
1.2.2 информация о медицинской деятельности		Анализ сайтов	0-1	1
1.2.3 информация о медицинских работниках		Анализ сайтов	0-1	1
1.2.4 иная информация		Анализ сайтов	0-1	1
1.3 наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (баллов)		Анализ сайтов	0-2	
1.3.1 возможность разместить обращение на сайте (размещена форма для подачи электронного запорса) (баллов)		Анализ сайтов	0-1	1
1.3.2 анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)		Анализ сайтов	0-1	1
1.4 доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации %	5	Опрос граждан - получателей социальных услуг	0-5	94.44
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 %	4	Опрос граждан - получателей социальных услуг	0-5	100

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения			21.0	
2.1 доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской помощи (%)	8	Опрос граждан - получателей	0-5	82.01
2.2 доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (%)	6.1	Опрос граждан - получателей	0-5	73.91
2.3 доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет (%)	6.4	Опрос граждан - получателей	0-3	99.28
2.4 доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (%)	6.3	Опрос граждан - получателей	0-3	94.96
2.5 Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации %	3		0-5	60
3. Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги			15	
3.1 среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации (мин.)	1.5	Опрос граждан - получателей	0-5	28.6
3.2 Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (дней)	1,1	Опрос граждан - получателей	0-5	15.6
3.3 доля потребителей услуг, госпитализация которых осуществлена в установленный срок (%)	1.3	Опрос граждан - получателей	0-5	100
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации			10	
4.1 доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, вежливость и внимательность работников медицинской организации (%)	1.6 и 6.2	Опрос граждан - получателей	0-5	100
4.2 доля потребителей услуг, которые положительно оценивают компетентность работников медицинской организации (%)	7	Опрос граждан - получателей	0-5	98.56
5. Показатели, характеризующий удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			15	
5.1 доля потребителей услуг удовлетворенных оказанными услугами (%)	9	Опрос граждан - получателей	0-5	96.4
5.2 доля потребителей услуг , готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%)	11	Опрос граждан - получателей	0-5	85.51
5.3 доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу(%)	10	Опрос граждан - получателей	0-5	100

бщественного совета по
ри Министерстве
области

ИЗАЦИЙ

Итоговая оценка
71.5
14.0
1.0
1.0
0.9
1.0
1.0
1.0
2.0
1.0
1.0
5.0
5.0

23.0

5.0
5.0
4.0
1.0
1.0
1.0
1.0
5.0
4.0
14.5
5.0
5.0
5.0
5.0
4.5
5.0
4.0
10.0
5.0

5.0

10.0
5.0
5.0
62.0
14.0
1.0
1.0
0.9
1.0
1.0
1.0
2.0
1.0
1.0
5.0
5.0

10.0
3.0
1.0
2.0
1.0
3.0
14.0
5.0
4.0
5.0
10.0
5.0
5.0
14.0
5.0
4.0
5.0

х	у
больше 90	5
от 85 до 90	4
от 80 до 85	3
от 75 до 80	2
от 70 до 75	1
меньше 70	0