**Показатели оценки качества оказания услуг**

**МБУЗ «ЦРБ» Волгодонского района**

**I. В амбулаторных условиях**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N 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 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 3980941962;  информация о медицинской деятельности 1530653986;  информация о медицинских работниках 1294974607;  иная информация 3778127517. | | баллы | 1724449434  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 2676237289 | | % | 1965701617- 0  3729703997- 1  906383800- 2  1911472655- 3  2967544974- 4  4172237192- 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 2464124804 | | % | 1731447378- 0  2605201953- 1  867133414- 2  2003232128- 3  1486210744- 4  350555195- 5 | 4 |
| **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) | | % | s < 70% - 0  968849401- 1  4224494742- 2  1055554360- 3  1375034858- 4  1135771054- 5 | 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) | | 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 |
| 2.3. | Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении | | баллы | 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) | | % | u < 70% - 0  2628672781- 1  880502259- 2  1618934314- 3  2250258474- 4  3288704400- 5 | 4 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y) | | % | y < 50% - 0  1770390893- 1  2156987755- 2  570864956- 3  388136440- 4  1131246559- 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) | | % | v < 70% - 0  2210023675- 1  1967519021- 2  3576988054- 3  1524777458- 4  879853853- 5 | 3 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (d) | | % | d < 70% - 0  3963027990- 1  1453693- 2  959131427- 3  358879060- 4  3138524003- 5 | 4 |
| **4.** | **Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации** | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m) | | % | m < 70% - 0  942298892- 1  4026097224- 2  2099138834- 3  1116999861- 4  3354165387- 5 | 3 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g) | | % | g < 70% - 0  1276113183- 1  38703312- 2  3584660003- 3  2715373693- 4  2039887757- 5 | 4 |
| **5.** | **Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации** | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f) | | % | f < 70% - 0  2128836909- 1  890414216- 2  163475250- 3  1382554363- 4  1962533412- 5 | 4 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r) | | % | r < 70% - 0  3951026476- 1  1576808513- 2  4115728565- 3  1569816097- 4  365559202- 5 | 3 |
| Сумма баллов | | | | | 57 |