**Показатели оценки качества оказания услуг**

**МБУЗ «ЦРБ» Волгодонского района**

**II. В стационарных условиях**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nп/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 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 | 3740004315Наличие информации - 1иные случаи - 0коэффициент 0,2коэффициент 0,5коэффициент 0,2коэффициент 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 балловналичие - 1отсутствие - 0наличие - 1отсутствие - 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 1872498763 | % | 1965701617- 03729703997- 1906383800- 21911472655- 32967544974- 42213110408- 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- 02605201953- 1562940919- 22003232128- 31486210744- 4350555195- 5 | 5 |
| **2.** | **Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения** |
| 2.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u) | % | u < 70% - 02628672781- 1880502259- 21618934314- 32250258474- 43288704400- 5 | 4 |
| 2.2. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (p) | % | p < 70% - 04046529878- 12212512908- 23943283925- 33826719036- 41237370245- 5 | 5 |
| 2.3. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет (d) | % | d < 90% - 02868495592- 14167217165- 2d = 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) | % | I < 90% - 0928705201- 13070517656- 2I = 100% - 3 | 1 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y) | % | y < 50% - 01770390893- 12156987755- 2570864956- 3388136440- 41131246559- 5 |  |
| **3.** | **Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги** |
| 3.1. | Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации (n) | минуты | n < 120' - 02434621927- 12896084139- 23986500144- 33024800824- 4n < 30' - 5 | 4 |
| 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) | дни | равен - 1меньше на 1 день - 2меньше на 2 дня - 3меньше на 3 дня - 4меньше на 1/2 срока - 5 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации (v) | % | v < 70% - 02210023675- 11967519021- 21149268669- 31524777458- 4879853853- 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) | % | m < 70% - 0942298892- 14026097224- 21051080- 31116999861- 43354165387- 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g) | % | g < 70% - 01276113183- 138703312- 23584660003- 32715373693- 42039887757- 5 | 5 |
| **5.** | **Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации** |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f) | % | f < 70%2128836909- 1890414216- 2163475250- 34002614532- 41962533412- 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r) | % | r < 70% - 03951026476- 11576808513- 24115728565- 31569816097- 4365559202- 5 | 5 |
| 5.3. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу (h) | % | h < 70% - 03870151584- 14120165054- 2347733400- 32934580182- 41016432104- 5 | 5 |
|  Сумма баллов | 66 |