ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИЙ (АМБУЛАТОРНЫЕ УСЛОВИЯ)

муниципального учреждения здравоохранения

«Городская поликлиника №3» г.Волгодонска

по итогам опроса пациентов в 2016 году

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование показателя | Источник информации | Значимость показателя |
| **1. Показатели, характеризующие открытость т доступность информации о медицинской организации** | | | |
| 1.1. | Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях | www.bus.gov.ru | От 0 до 1 баллов  **1** |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации | Анализ сайтов | От 0 до 1 баллов  **1** |
| 1.3. | Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг, анкеты для оценки качества оказания услуг в медицинской организации | Анализ сайтов | От 0 до 2 баллов  **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 | Опрос граждан-получателей социальных услуг | От 0 до 5 баллов  **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 | Опрос граждан-получателей социальных услуг | От 0 до 5 баллов  **4** |
| **2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения** | | | |
| 2.1. | Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу при первичном обращении в медицинскую организацию | Опрос граждан-получателей социальных услуг | От 0 до 5 баллов  **5** |
| 2.2. | Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием ( относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи) | Опрос граждан-получателей социальных услуг | От 0 до 5 баллов  **5** |
| 2.3. | Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении | Опрос граждан-получателей социальных услуг | От 0 до 4 баллов  **4** |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | Опрос граждан-получателей социальных услуг | От 0 до 5 баллов  **5** |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | Опрос граждан-получателей социальных услуг | От 0 до 5 баллов  **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, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи) | Опрос граждан-получателей социальных услуг | От 0 до 5 баллов  **4** |
| 3.2. | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи | Опрос граждан-получателей социальных услуг | От 0 до 5 баллов  **5** |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи | Опрос граждан-получателей социальных услуг | От 01 до 5 баллов  **5** |
| **4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации** | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | Опрос граждан-получателей социальных услуг | От 0 до 5 баллов  **5** |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность работников медицинской организации | Опрос граждан-получателей социальных услуг | От 0 до 5 баллов  **5** |
| **5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами и в медицинской организации** | | | |
| 13. | Доля пациентов, удовлетворенных оказанными услугами | Опрос граждан-получателей социальных услуг | От 0 до 5 баллов  **4** |
| 14. | Доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | Опрос граждан-получателей социальных услуг | От 0 до 5 баллов  **5** |
| СУММА БАЛЛОВ | | | **70** |