

Вид анкет: Бумажная версия

Отделение: Все

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг в  
Государственное учреждение здравоохранения "Краевая клиническая больница"**

Всего анкет: 350

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Расчёт показателя	Значение показателя в баллах	Источник
<b>1.</b>	<b>Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации</b>				
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	МИАЦ
1.2	<p>Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):</p> <p>Информация о</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• порядке получения бесплатной и платной помощи (i<sub>1</sub>);</li> <li>• перечень отделений больницы (i<sub>2</sub>);</li> <li>• информация о медицинских работниках (i<sub>3</sub>);</li> <li>• информация о главном враче, телефон, график приёма пациентов (i<sub>4</sub>).</li> </ul>	баллы	$i = i_1 * 0.2 + i_2 * 0.5 + i_3 * 0.2 + i_4 * 0.1$ <p>Наличие информации - 1 иные случаи – 0</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• коэффициент - 0,2 (1)</li> <li>• коэффициент - 0,5 (1)</li> <li>• коэффициент - 0,2 (0)</li> <li>• коэффициент - 0,1 (0)</li> </ul>	0.7	МИАЦ

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Расчёт показателя	Значение показателя в баллах	Источник
1.3	Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг:  1) форма для подачи электронного обращения;  2) анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)	баллы	Сумма баллов наличие – 1 отсутствие – 0  (1)  (0)	1	МИАЦ
1.4	Доля потребителей услуг, удовлетворённых качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации ( $k_1$ ).	%	$k_1 < 70\%$ - 0 $70\% \leq k_1 < 75\%$ - 1 $75\% \leq k_1 < 80\%$ - 2 $80\% \leq k_1 < 85\%$ - 3 $85\% \leq k_1 < 90\%$ - 4 $k_1 \geq 90\%$ - 5	Оценка: 0 66%	П. 11
1.5	Доля потребителей услуг, удовлетворённых качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации ( $k_2$ ).	%	$k_2 < 70\%$ - 0 $70\% \leq k_2 < 75\%$ - 1 $75\% \leq k_2 < 80\%$ - 2 $80\% \leq k_2 < 85\%$ - 3 $85\% \leq k_2 < 90\%$ - 4 $k_2 \geq 90\%$ - 5	Оценка: 0 44%	П. 12

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Расчёт показателя	Значение показателя в баллах	Источник
<b>2.</b>	<b>Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения</b>				
2.1	Доля потребителей услуг, удовлетворённых условиями пребывания в медицинской организации (u).	%	u<70% - 0 70%<=u<75% - 1 75%<=u<80% - 2 80%<=u<85% - 3 85%<=u<90% - 4 u>=90% - 5	Оценка: 4 86%	П. 4
2.2	Доля потребителей услуг, удовлетворённых питанием в медицинской организации (p).	%	p<70% - 0 70%<=p<75% - 1 75%<=p<80% - 2 80%<=p<85% - 3 85%<=p<90% - 4 p>=90% - 5	Оценка: 4 86%	П.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% - 0 90%<=d<95% - 1 95%<=d<100% - 2 d=100% - 3	Оценка: 1 73%	П. 9
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% - 0 90%<=i<95% - 1 95%<=i<100% - 2 i=100% - 3	Оценка: 0 81%	П. 10
2.5	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворённых условиями пребывания в медицинской организации (y).	%	y<50% - 0 50%<=y<55% - 1 55%<=y<60% - 2 60%<=y<65% - 3 65%<=y<70% - 4 y>=70% - 5	Оценка: 0 74%	Зависимость п. 3 и п. 4

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Расчёт показателя	Значение показателя в баллах	Источник
3.	<b>Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги</b>				
3.1	Средней срок ожидания в приемном отделении медицинской организации (n).	минуты	$n < 120'$ - 0 $75' \leq n < 120'$ - 1 $60' \leq n < 75'$ - 2 $45' \leq n < 60'$ - 3 $30' \leq n < 45'$ - 4 $n \geq 30'$ - 5	Оценка: 3 59'	П. 2
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	больше - 0 равен - 1 меньше на 1 день - 2 меньше на 2 день - 3 меньше на 3 день - 4 меньше на 1/2 срока - 5	5	МИАЦ
3.3	Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации (v).	%	$v < 70\%$ - 0 $70\% \leq v < 75\%$ - 1 $75\% \leq v < 80\%$ - 2 $80\% \leq v < 85\%$ - 3 $85\% \leq v < 90\%$ - 4 $v \geq 90\%$ - 5	Оценка: 2 77%	П. 1

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Расчёт показателя	Значение показателя в баллах	Источник
<b>4.</b>	<b>Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации</b>				
4.1	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m).	%	$m < 70\% - 0$ $70\% \leq m < 75\% - 1$ $75\% \leq m < 80\% - 2$ $80\% \leq m < 85\% - 3$ $85\% \leq m < 90\% - 4$ $m \geq 90\% - 5$	Оценка: 5 93%	П. 6
4.2	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g).	%	$g < 70\% - 0$ $70\% \leq g < 75\% - 1$ $75\% \leq g < 80\% - 2$ $80\% \leq g < 85\% - 3$ $85\% \leq g < 90\% - 4$ $g \geq 90\% - 5$	Оценка: 4 89%	П. 7

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Расчёт показателя	Значение показателя в баллах	Источник
<b>5.</b>	<b>Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации</b>				
5.1	Доля потребителей услуг, удовлетворённых оказанными услугами (f).	%	f<70% - 0 70%≤f<75% - 1 75%≤f<80% - 2 80%≤f<85% - 3 85%≤f<90% - 4 f≥90% - 5	Оценка: 4 89%	П. 13
5.2	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r).	%	r<70% - 0 70%≤r<75% - 1 75%≤r<80% - 2 80%≤r<85% - 3 85%≤r<90% - 4 r≥90% - 5	Оценка: 2 77%	П. 14
5.3	Доля потребителей услуг, удовлетворённых действиями персонала медицинской организации по уходу (h).	%	h<70% - 0 70%≤h<75% - 1 75%≤h<80% - 2 80%≤h<85% - 3 85%≤h<90% - 4 h≥90% - 5	Оценка: 4 88%	П. 8
Итого:				40,7	