

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ - МБУЗ «ДГБ» г. Таганрога**

II. В стационарных условиях

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	Результат анкетирования	Кол-во баллов
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	0 - 1	-	-
1.2.	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i): общая информация (i ₁); информация о медицинской деятельности (i ₂); информация о медицинских работниках (i ₃); иная информация (i ₄).	баллы	0 - 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	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 (k ₁)	%	0 - 5	95	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 (k ₂)	%	0 - 5	17	0

2.	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения				
2.1.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)	%	0 - 5	100	5
2.2.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (p)	%	0 - 5	94	5
2.3.	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет (d)	%	0 - 3	85	0
2.4.	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (i)	%	0 - 3	85	0
2.5.	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)	%	0 - 5	Нет в анкете	-
3.	Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги				
3.1.	Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации (n)	минуты	0 - 5	35,25	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	0 - 5	15,6	5
3.3.	Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации (v)	%	0 - 5	44	0
4.	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации				
4.1.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)	%	0 - 5	100	5
4.2.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих	%	0 - 5	100	5

	компетентность медицинских работников медицинской организации (g)				
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации				
5.1.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	%	0 - 5	100	5
5.2.	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	%	0 - 5	100	5
5.3.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу (h)	%	0 - 5	100	5
ИТОГО					49