

**ПОКАЗАТЕЛИ И ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

Наименование медицинской организации ГБУЗ «Пензенский областной госпиталь для ветеранов войн»

Наименование показателей	№ вопроса анкеты	Источник информации	Значимость показателя, баллы (макс = 5)	а показатель по медицинской организации	Итоговая оценка
<b>II В стационарных условиях</b>			<b>75</b>		<b>73,7</b>
<b>1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации</b>			<b>14</b>		<b>13,7</b>
1.1 уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1 балла) (баллов)		www.bus.gov.ru	0-1	1	1,0
1.2 полнота, актуальность, понятность, доступность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (баллов)		Анализ сайтов	0-1		0,7
1.2. Общая информация		Анализ сайтов	0-1	0,8	0,8
1.2.2 информация о медицинской деятельности		Анализ сайтов	0-1	0,6	0,6
1.2.3 информация о медицинских работниках		Анализ сайтов	0-1	0,8	0,8
1.2.4 иная информация		Анализ сайтов	0-1	0,3	0,3
1.3 наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (баллов)		Анализ сайтов	0-2		2,0
1.3.1 возможность разместить обращение на сайте (размещена форма для подачи электронного запроса) (баллов)		Анализ сайтов	0-1	1	1,0
1.3.2 анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)		Анализ сайтов	0-1	1	1,0
1.4 доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации %	5	Опрос граждан - получателей социальных	0-5	100	5,0
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 %	4	Опрос граждан - получателей социальных	0-5	100	5,0
<b>2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения</b>			<b>21,0</b>		<b>21,0</b>
2.1 доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской помощи (%)	8	Опрос граждан - получателей социальных	0-5	100	5,0
2.2 доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (%)	6.1	Опрос граждан - получателей социальных	0-5	99,21	5,0
2.3 доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет (%)	6.4	Опрос граждан - получателей социальных	0-3	100	3,0
2.4 доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (%)	6.3	Опрос граждан - получателей социальных	0-3	100	3,0
2.5 Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации %	3		0-5	95,18	5,0
<b>3. Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги</b>			<b>15</b>		<b>14,0</b>
3.1 среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации (мин.)	1.5	Опрос граждан - получателей социальных	0-5	27,02	5,0
3.2 Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (дней)	1,1	Опрос граждан - получателей социальных	0-5	16,7	4,0
3.3 доля потребителей услуг, госпитализация которых осуществлена в установленный срок (%)	1.3	Опрос граждан - получателей социальных	0-5	99,22	5,0
<b>4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации</b>			<b>10</b>		<b>10,0</b>
4.1 доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, вежливость и внимательность работников медицинской организации (%)	1.6 и 6.2	Опрос граждан - получателей социальных	0-5	100	5,0
4.2 доля потребителей услуг, которые положительно оценивают компетентность работников медицинской организации (%)	7	Опрос граждан - получателей социальных	0-5	100	5,0
<b>5. Показатели, характеризующий удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации</b>			<b>15</b>		<b>15,0</b>
5.1 доля потребителей услуг удовлетворенных оказанными услугами (%)	9	Опрос граждан - получателей социальных	0-5	99,28	5,0
5.2 доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%)	11	Опрос граждан - получателей социальных	0-5	99,28	5,0
5.3 доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу(%)	10	Опрос граждан - получателей социальных	0-5	100	5,0

x	y
больше 90	5
от 85 до 90	4
от 80 до 85	3
от 75 до 80	2
от 70 до 75	1
меньше 70	0