

ООО ЛПУ Поликлиника «Кросно»

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг в амбулаторных условиях, согласно приказу Министерства здравоохранения РФ № 787н от 28.11. 2014 года (январь – декабрь 2018 г)

№ п/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 для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет	Баллы	В соответствии с порядком формирования рейтинга «Открытость и прозрачность» государственных и муниципальных учреждений» на официальном сайте в сети Интернет	1 балл
1.2	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации: Общая информация; Информация о медицинской деятельности; Информация о медицинских работниках; Иная информация		Наличие информации - 1 Иные случаи - 0	1 балл
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		Наличие - 1 Отсутствие - 0 Наличие - 1 Отсутствие - 0	2 балла

1.4	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации	% > 80%	- 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5	5 балла
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	> 80%	- 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5	5 балла
2	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения.			
2.1	Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию (s)	> 90 %	S < 70 % - 1 - 2 - 3 - 4 - 5	5 баллов
2.2	Средний срок ожиданий приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	Дни В день записи	Равен - 1 Меньше на 1 день - 2 Меньше на 2 дня - 3 Меньше на 3 дня - 4 Меньше на 1\2 срока - 5	5 баллов
2.3	Доступность записи на прием к врачу: По телефону С использованием сети интернет В регистратуре лично лечащим врачом при посещении	Баллы	Сумма баллов Наличие -1 Отсутствие - 0 Наличие - 1 Отсутствие - 0 Наличие - 1 Отсутствие - 0 Наличие - 1 Отсутствие - 0	5 баллов

2.4	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)	% > 80 %	U > 70 % - 1 - 2 - 3 - 4 - 5	5 балла
2.5	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)		У < 50% - 1 - 2 - 3 - 4 - 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 ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	Дни В день направления	Равен - 1 Меньше на 1 день - 2 Меньше на 2 дня - 3 Меньше на 3 дня - 4 Меньше на 1\2 срока - 5	5 баллов
3.2	Доля потребителей услуг которых врач принял во время, установленное по записи (v)	% > 80%	V < 70 % - 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5	5 баллов
3.3	Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (d)	> 90 %	D < 70 % - 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5	5 баллов
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации			
4.1	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)	% > 80%	M < 70% - 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5	4 балла

4.2	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g)	> 80%	G < 70% - 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5	5 балла
5	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			
5.1	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	> 80 %	F < 70 % - 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5	5 баллов
5.2	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	% >80%	R < 70 % - 1 - 2 - 3 - 4 - 5	5 баллов
			Целевое значение	Показатели ЛПУ
			73 балла	69 баллов