

## 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 – июнь 2019 г)

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
<b>1</b>	<b>Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации</b>			
<b>1.1</b>	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
<b>1.2</b>	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
<b>1.3</b>	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

<b>1.4</b>	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
<b>1.5</b>	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
<b>2</b>	<b>Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения.</b>			
<b>2.1</b>	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
<b>2.2</b>	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
<b>2.3</b>	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	<b>Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги</b>			
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	4 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	<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 )	%  > 80%	M < 70% - 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5	5 балла

<b>4.2</b>	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g)	> 80%	G < 70% - 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5	4 балла
<b>5</b>	<b>Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации</b>			
<b>5.1</b>	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	> 80 %	F < 70 % - 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5	5 баллов
<b>5.2</b>	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	67 баллов