**ИТОГОВЫЙ АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ**

по результатам проведения независимой оценки

качества оказания услуг

медицинскими организациями Липецкой области

ИП ЗДАНЕВИЧ В.В.

Липецк, 2016

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| **Введение** | 3 |
| **Глава I.** Методика проведения независимой оценки медицинских организаций Липецкой области | 4 |
| **Глава II.** Открытость и доступность информации о медицинской организации | 7 |
| 2.1. Рейтинг медицинских организаций Липецкой области на официальном сайте (www.bus.gov.ru) в сети интернет | 9 |
| 2.2. Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации | 10 |
| 2.3. Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи | 11 |
| 2.4. Полнота и качество информации о работе медицинской организации, доступные на официальном сайте и в помещениях медицинской организации | 12 |
| **Глава III.** Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | 14 |
| 3.1. Запись на прием к врачу | 16 |
| 3.2. Условия пребывания в медицинской организации | 18 |
| 3.3. Время ожидания приема врача | 19 |
| 3.4. Питание в медицинской организации | 20 |
| 3.5. Доступность диагностических исследований и медицинских средств в медицинской организации | 21 |
| 3.6. Организация оборудования медицинской организации для лиц с ограниченными возможностями | 23 |
| **Глава IV.** Время ожидания предоставления медицинских услуг | 24 |
| 4.1. Срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование | 26 |
| 4.2. Время ожидания в приемном отделении медицинской организации | 27 |
| 4.3. Своевременный прием врача | 28 |
| 4.4. Плановая госпитализация | 29 |
| 4.5. Своевременность выполнения диагностического исследования | 31 |
| **Глава V.** Доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации | 32 |
| 5.1. Доброжелательность и вежливость медицинских работников | 34 |
| 5.2. Компетентность медицинских работников | 35 |
| **Глава VI.**Удовлетворенность пациентов оказанными услугами | 36 |
| 6.1. Качество оказанных услуг в медицинской организации | 38 |
| 6.2. Рекомендация пациентами данной медицинской организации для получения медицинской помощи | 39 |
| 6.3. Удовлетворенность действиями медицинской организации по уходу | 40 |
| **Глава VII.** Итоговый рейтинг медицинских организаций Липецкой области | 41 |
| **Глава VIII.** Выводы и рекомендации | 46 |
| ПРИЛОЖЕНИЯ | 48 |

**ВВЕДЕНИЕ**

Данный отчет представляет собой результат независимой оценки, проведенной ИП Зданевич В.В. в рамках Государственного контракта на оказание услуг по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области.

Исполнение контракта включает в себя независимую оценку качества оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области, также разработку методики проведения оценки, в т.ч. описание методов и инструментария, сбора, обработки, интерпретации информации о деятельности 25 учреждений здравоохранения на территории Липецкой области, разработку рекомендаций учреждениям здравоохранения на территории Липецкой области по улучшению их работы, построение рейтингов медицинских организаций.

**ГЛАВА I.** МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ

**Актуальность темы исследования:** независимая оценка качества медицинских услуг была установлена федеральным законом от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования». Ее принципами является – информирование граждан о качестве оказания услуг медицинскими организациями, а также повышение качества деятельности медицинских организаций. Совокупность используемых методов (опросы населения, анкетирование, социологические исследования) позволят получить информацию о качестве оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области.

**Цель исследования:** независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями является одной из форм общественного контроля и проводится в целях повышения качества общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

**Задачи исследования:** независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям:

• открытость и доступность информации о медицинской организации;

• комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения;

• время ожидания предоставления медицинской услуги;

• доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации;

• удовлетворенность оказанными услугами.

**Объект исследования:** Государственные учреждения здравоохранения Липецкой области:

|  |
| --- |
| * ГУЗ «Данковская межрайонная больница»; |
| * ГУЗ «Городская поликлиника №2»; |
| * ГУЗ «Грязинская межрайонная больница»; |
| * ГУЗ «Добринская межрайонная больница»; |
| * ГУЗ «Добровская районная больница»; |
| * ГУЗ «Долгоруковская районная больница»; |
| * ГУЗ «Елецкая городская больница № 1 им. Н.А. Семашко»; |
| * ГУЗ «Елецкая городская больница № 2»; |
| * ГУЗ «Елецкая городская детская больница»; |
| * ГУЗ «Елецкая районная больница»; |
| * ГУЗ «Задонская межрайонная больница»; |
| * ГУЗ «Измалковская районная больница»; |
| * ГУЗ «Краснинская районная больница»; |
| * ГУЗ «Лебедянская межрайонная больница»; |
| * ГУЗ «Лев-Толстовская районная больница»; |
| * ГУЗ «Липецкая городская больница № 3 «Свободный Сокол»; |
| * ГУЗ «Липецкая городская больница № 4 «Липецк-Мед»; |
| * ГУЗ «Липецкая городская детская больница № 1»; |
| * ГУЗ «Липецкая областная клиническая инфекционная больница»; |
| * ГУЗ «Липецкий областной онкологический диспансер»; |
| * ГУЗ «Областная больница «№ 2»; |
| * ГУЗ «Становлянская районная больница»; |
| * ГУЗ «Усманская межрайонная больница»; |
| * ГУЗ «Хлевенская районная больница»; |
| * ГУЗ «Чаплыгинская районная больница». |

**Предмет исследования:** услуги, оказываемые медицинскими организациями Липецкой области.

**ГЛАВА II.** ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

По итогам независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области (МО ЛО), был составлен рейтинг по блоку показателей, характеризующих **открытость и доступность информации о медицинской организации** *(таб. 2.)*. Лучшие результаты показали следующие МО ЛО:

* ГУЗ «Областная больница «№ 2» (96%);
* ГУЗ «Городская поликлиника № 2» (89%);
* ГУЗ «Липецкая городская больница № 4 «Липецк-Мед» (79%);
* ГУЗ «Липецкая областная клиническая инфекционная больница» (75%);
* ГУЗ «Липецкий областной онкологический диспансер» (75%).

Худшими медицинскими организациями по данному показателю оказались:

* ГУЗ «Лев-Толстовская районная больница» (22%);
* ГУЗ «Краснинская районная больница» (22%);
* ГУЗ «Чаплыгинская районная больница» (36%);
* ГУЗ «Измалковская районная больница» (36%);
* ГУЗ «Долгоруковская районная больница» (36%);
* ГУЗ «Хлевенская районная больница» (36%).

Средний показатель по учреждениям – **54%**, который является неудовлетворительным и достаточно низким ввиду того, что проблема открытости и доступности информации о медицинских организациях в Липецкой области может называться достаточно актуальной. Разрыв между первым и последним местом в баллах составил 21 единицы – это **75%** от максимально возможной суммы баллов при расчете рейтинга, высокий показатель сообщает о существенной разнице между учреждениями по данному блоку.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Амбул. | Макс. балл | Стац. | Макс. балл | **Общ. балл** | **Рейтинг** |
| ГУЗ «Областная больница «№ 2» | 13 | 14 | 14 | 14 | 27 | 96% |
| ГУЗ «Городская поликлиника № 2» | 12 | 13 | 25 | 89% |
| ГУЗ «Липецкая городская больница № 4 «Липецк-Мед» | 11 | 11 | 22 | 79% |
| ГУЗ «Липецкая обл. клиническая инфекц. больница» | 12 | 9 | 21 | 75% |
| ГУЗ «Липецкий областной онкологический диспансер» | 11 | 11 | 21 | 75% |
| ГУЗ «Добринская межрайонная больница» | 9 | 10 | 19 | 66% |
| ГУЗ «Елецкая городская детская больница» | 9 | 10 | 19 | 66% |
| ГУЗ «Липецкая городская детская больница № 1» | 10 | 8 | 18 | 65% |
| ГУЗ «Елецкая городская больница № 2» | 10 | 8 | 18 | 64% |
| ГУЗ «Елецкая районная больница» | 9 | 9 | 18 | 63% |
| ГУЗ «Липецкая гор. больница № 3 «Свободный Сокол» | 8 | 9 | 17 | 61% |
| ГУЗ «Грязинская межрайонная больница» | 8 | 8 | 16 | 58% |
| ГУЗ «Усманская межрайонная больница» | 8 | 8 | 16 | 57% |
| ГУЗ «Лебедянская межрайонная больница» | 6 | 8 | 13 | 48% |
| ГУЗ «Задонская межрайонная больница» | 6 | 6 | 11 | 40% |
| ГУЗ «Становлянская районная больница» | 6 | 6 | 11 | 40% |
| ГУЗ «Данковская межрайонная больница» | 6 | 5 | 11 | 39% |
| ГУЗ «Елецкая гор. больница № 1 им. Н.А. Семашко» | 5 | 6 | 11 | 39% |
| ГУЗ «Добровская районная больница» | 6 | 5 | 11 | 39% |
| ГУЗ «Хлевенская районная больница» | 5 | 5 | 10 | 36% |
| ГУЗ «Долгоруковская районная больница» | 6 | 4 | 10 | 36% |
| ГУЗ «Измалковская районная больница» | 5 | 6 | 10 | 36% |
| ГУЗ «Чаплыгинская районная больница» | 6 | 5 | 10 | 36% |
| ГУЗ «Краснинская районная больница» | 3 | 3 | 6 | 22% |
| ГУЗ «Лев-Толстовская районная больница» | 2 | 4 | 6 | 22% |

*Таблица 2. Рейтинг медицинских организаций Липецкой области по блоку показателей, характеризующих открытость и доступность информации о медицинской организации*

**2.1. Рейтинг медицинских организаций Липецкой области на официальном сайте (www.bus.gov.ru) в сети интернет**

*Диаграмма 2.1. Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет, в баллах*

**2.2. Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации**

*Диаграмма 2.2. Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации, в баллах*

**2.3. Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи**

*Диаграмма 2.3. 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), в баллах*

**2.4. Полнота и качество информации о работе медицинской организации, доступные на официальном сайте и в помещениях медицинской организации**

*Диаграмма 2.4.1. Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации, %*

*Диаграмма 2.4.2. Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации, %*

**ГЛАВА III.** КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ

По итогам независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области (МО ЛО), был составлен рейтинг по блоку показателей, характеризующих **комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения** *(таб. 3.)*. Лучшие результаты показали следующие МО ЛО:

* ГУЗ «Елецкая городская больница № 1 им. Н.А. Семашко» (98%);
* ГУЗ «Областная больница «№ 2» (98%);
* ГУЗ «Липецкий областной онкологический диспансер» (96%);
* ГУЗ «Измалковская районная больница» (93%);
* ГУЗ «Чаплыгинская районная больница» (93%).

Худшими медицинскими организациями по данному показателю оказались:

* ГУЗ «Краснинская районная больница» (62%);
* ГУЗ «Задонская межрайонная больница» (62%);
* ГУЗ «Городская поликлиника № 2» (62%);
* ГУЗ «Добровская районная больница» (73%);
* ГУЗ «Елецкая районная больница» (76%);
* ГУЗ «Грязинская межрайонная больница (76%).

Средний показатель по учреждениям – **83%**, разрыв между первым и последним местом в баллах составил 16 единицы – это **36%** от максимально возможной суммы баллов при расчете рейтинга.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Амбул. | Макс. балл | Стац. | Макс. балл | **Общ. балл** | **Рейтинг** |
| ГУЗ «Елецкая гор. больница № 1 им. Н.А. Семашко» | 23 | 24 | 21 | 21 | 44 | 98% |
| ГУЗ «Областная больница «№ 2» | 23 | 21 | 44 | 98% |
| ГУЗ «Липецкий областной онкологический диспансер» | 23 | 20 | 43 | 96% |
| ГУЗ «Измалковская районная больница» | 23 | 19 | 42 | 93% |
| ГУЗ «Чаплыгинская районная больница» | 23 | 19 | 42 | 93% |
| ГУЗ «Елецкая городская детская больница» | 22 | 19 | 41 | 91% |
| ГУЗ «Становлянская районная больница» | 24 | 17 | 41 | 91% |
| ГУЗ «Добринская межрайонная больница» | 24 | 16 | 40 | 89% |
| ГУЗ «Липецкая городская больница № 4 «Липецк-Мед» | 23 | 16 | 39 | 87% |
| ГУЗ «Усманская межрайонная больница» | 21 | 18 | 39 | 87% |
| ГУЗ «Елецкая городская больница № 2» | 23 | 15 | 38 | 84% |
| ГУЗ «Липецкая гор. больница № 3 «Свободный Сокол» | 23 | 15 | 38 | 84% |
| ГУЗ «Липецкая обл. клиническая инфекц. больница» | 23 | 15 | 38 | 84% |
| ГУЗ «Данковская межрайонная больница» | 21 | 16 | 37 | 82% |
| ГУЗ «Долгоруковская районная больница» | 22 | 15 | 37 | 82% |
| ГУЗ «Липецкая городская детская больница № 1» | 23 | 14 | 37 | 82% |
| ГУЗ «Лев-Толстовская районная больница» | 17 | 19 | 36 | 80% |
| ГУЗ «Лебедянская межрайонная больница» | 17 | 18 | 35 | 78% |
| ГУЗ «Хлевенская районная больница» | 20 | 15 | 35 | 78% |
| ГУЗ «Грязинская межрайонная больница» | 19 | 15 | 34 | 76% |
| ГУЗ «Елецкая районная больница» | 21 | 13 | 34 | 76% |
| ГУЗ «Добровская районная больница» | 19 | 14 | 33 | 73% |
| ГУЗ «Городская поликлиника № 2» | 22 | 6 | 28 | 62% |
| ГУЗ «Задонская межрайонная больница» | 19 | 9 | 28 | 62% |
| ГУЗ «Краснинская районная больница» | 19 | 9 | 28 | 62% |

*Таблица 3. Рейтинг медицинских организаций Липецкой области по блоку показателей, характеризующих комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения*

**3.1. Запись на прием к врачу**

*Диаграмма 3.1.1. Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию, %*

*Диаграмма 3.1.2. Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении, в баллах*

**3.2. Условия пребывания в медицинской организации**

*Диаграмма 3.2. Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации, %*

**3.3. Время ожидания приема врача**

*Диаграмма 3.3. Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи), в баллах*

**3.4. Питание в медицинской организации**

*Диаграмма 3.4. Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации, %*

**3.5. Доступность диагностических исследований и медицинских средств в медицинской организации**

*Диаграмма 3.5.1. Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет, %*

*Диаграмма 3.5.2. Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет, %*

**3.6. Организация оборудования медицинской организации для лиц с ограниченными возможностями**

*Диаграмма 3.6. Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации, %*

**ГЛАВА IV.** ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

По итогам независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области (МО ЛО), был составлен рейтинг по блоку показателей, характеризующих **время ожидания предоставления медицинских услуг** *(таб. 4.)*. Лучшие результаты показали следующие МО ЛО:

* ГУЗ «Липецкий областной онкологический диспансер» (97%);
* ГУЗ «Елецкая городская больница № 1 им. Н.А. Семашко» (93%);
* ГУЗ «Елецкая городская больница № 2» (93%)
* ГУЗ «Областная больница «№ 2» (93%).

Худшими медицинскими организациями по данному показателю оказались:

* ГУЗ «Лев-Толстовская районная больница» (53%);
* ГУЗ «Добровская районная больница» (73%);
* ГУЗ «Грязинская межрайонная больница (73%);
* ГУЗ «Усманская межрайонная больница» (77%);
* ГУЗ «Лебедянская межрайонная больница» (77%).

Средний показатель по учреждениям – **85%**, разрыв между первым и последним местом в баллах составил 13 единиц – это **43%** от максимально возможной суммы баллов при расчете рейтинга.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Амбул. | Макс. балл | Стац. | Макс. балл | **Общ. балл** | **Рейтинг** |
| ГУЗ «Липецкий обл. онкологический диспансер» | 14 | 15 | 15 | 15 | 29 | 97% |
| ГУЗ «Елецкая гор. бол. № 1 им. Н.А. Семашко» | 13 | 15 | 28 | 93% |
| ГУЗ «Елецкая городская больница № 2» | 13 | 15 | 28 | 93% |
| ГУЗ «Областная больница «№ 2» | 13 | 15 | 28 | 93% |
| ГУЗ «Добринская межрайонная больница» | 14 | 13 | 27 | 90% |
| ГУЗ «Долгоруковская районная больница» | 12 | 15 | 27 | 90% |
| ГУЗ «Елецкая городская детская больница» | 13 | 14 | 27 | 90% |
| ГУЗ «Липецкая гор. больница № 3 «Своб. Сокол» | 13 | 14 | 27 | 90% |
| ГУЗ «Липецкая гор. больница № 4 «Липецк-Мед» | 13 | 14 | 27 | 90% |
| ГУЗ «Липецкая городская детская больница № 1» | 12 | 15 | 27 | 90% |
| ГУЗ «Становлянская районная больница» | 13 | 14 | 27 | 90% |
| ГУЗ «Хлевенская районная больница» | 13 | 14 | 27 | 90% |
| ГУЗ «Елецкая районная больница» | 12 | 14 | 26 | 87% |
| ГУЗ «Краснинская районная больница» | 12 | 14 | 26 | 87% |
| ГУЗ «Чаплыгинская районная больница» | 13 | 13 | 26 | 87% |
| ГУЗ «Задонская межрайонная больница» | 12 | 13 | 25 | 83% |
| ГУЗ «Липецкая обл. клиническая инф. больница» | 11 | 14 | 25 | 83% |
| ГУЗ «Данковская межрайонная больница» | 13 | 11 | 24 | 80% |
| ГУЗ «Городская поликлиника №2» | 10 | 14 | 24 | 80% |
| ГУЗ «Измалковская районная больница» | 12 | 12 | 24 | 80% |
| ГУЗ «Лебедянская межрайонная больница» | 11 | 12 | 23 | 77% |
| ГУЗ «Усманская межрайонная больница» | 11 | 12 | 23 | 77% |
| ГУЗ «Грязинская межрайонная больница» | 10 | 12 | 22 | 73% |
| ГУЗ «Добровская районная больница» | 10 | 12 | 22 | 73% |
| ГУЗ «Лев-Толстовская районная больница» | 9 | 7 | 16 | 53% |

*Таблица 4. Рейтинг медицинских организаций Липецкой области по блоку показателей, характеризующих время ожидания предоставления медицинских услуг*

**4.1. Срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование**

*Диаграмма 4.1. 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), в баллах*

**4.2. Время ожидания в приемном отделении медицинской организации**

*Диаграмма 4.2. Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации, в баллах*

**4.3. Своевременный прием врача**

*Диаграмма 4.3. Доля потребителей услуг, которых врач принял по времени, установленному по записи, %*

**4.4. Плановая госпитализация**

*Диаграмма 4.4.1. 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), в баллах*

*Диаграмма 4.4.2. Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации, %*

**4.5. Своевременность выполнения диагностического исследования**

*Диаграмма 4.5. Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено по времени, установленному по записи, %*

**ГЛАВА V.** ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ, КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

По итогам независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области (МО ЛО), был составлен рейтинг по блоку показателей, характеризующих **доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации** *(таб. 5.)*. Лучшие (стопроцентные) результаты показали следующие МО ЛО:

* ГУЗ «Данковская межрайонная больница» (20 баллов);
* ГУЗ «Елецкая городская больница № 2» (20 баллов);
* ГУЗ «Измалковская районная больница» (20 баллов);
* ГУЗ «Липецкая городская больница № 3 «Свободный Сокол» (20 баллов);
* ГУЗ «Липецкая городская больница № 4 «Липецк-Мед» (20 баллов);
* ГУЗ «Липецкая городская детская больница № 1» (20 баллов);
* ГУЗ «Липецкая областная клиническая инфекционная больница» (20 баллов);
* ГУЗ «Липецкий областной онкологический диспансер» (20 баллов);
* ГУЗ «Областная больница «№ 2» (20 баллов);
* ГУЗ «Становлянская районная больница» (20 баллов);

Медицинские организации, которые оказались внизу рейтинга, показав неплохие результаты с более 80% положительно отозвавшихся пациентов:

* ГУЗ «Лебедянская межрайонная больница» (16 баллов);
* ГУЗ «Добровская районная больница» (17 баллов);
* ГУЗ «Лев-Толстовская районная больница» (17 баллов).

Средний показатель по учреждениям – **95%**, разрыв между первым и последним местом в баллах составил 4 единицы – это 20% от максимально возможной суммы баллов при расчете рейтинга.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Амбул. | Макс. балл | Стац. | Макс. балл | **Общ. балл** | **Рейтинг** |
| ГУЗ «Данковская межрайонная больница» | 10 | 10 | 10 | 10 | 20 | 100% |
| ГУЗ «Елецкая городская больница № 2» | 10 | 10 | 20 | 100% |
| ГУЗ «Измалковская районная больница» | 10 | 10 | 20 | 100% |
| ГУЗ «Липецкая гор. больница № 3 «Свободный Сокол» | 10 | 10 | 20 | 100% |
| ГУЗ «Липецкая городская больница № 4 «Липецк-Мед» | 10 | 10 | 20 | 100% |
| ГУЗ «Липецкая городская детская больница № 1» | 10 | 10 | 20 | 100% |
| ГУЗ «Липецкая обл. клиническая инф. больница» | 10 | 10 | 20 | 100% |
| ГУЗ «Липецкий областной онкологический диспансер» | 10 | 10 | 20 | 100% |
| ГУЗ «Областная больница «№ 2» | 10 | 10 | 20 | 100% |
| ГУЗ «Становлянская районная больница» | 10 | 10 | 20 | 100% |
| ГУЗ «Городская поликлиника №2» | 9 | 10 | 19 | 95% |
| ГУЗ «Грязинская межрайонная больница» | 9 | 10 | 19 | 95% |
| ГУЗ «Добринская межрайонная больница» | 9 | 10 | 19 | 95% |
| ГУЗ «Долгоруковская районная больница» | 9 | 10 | 19 | 95% |
| ГУЗ «Елецкая гор. больница № 1 им. Н.А. Семашко» | 9 | 10 | 19 | 95% |
| ГУЗ «Елецкая городская детская больница» | 10 | 9 | 19 | 95% |
| ГУЗ «Елецкая районная больница» | 9 | 10 | 19 | 95% |
| ГУЗ «Задонская межрайонная больница» | 9 | 10 | 19 | 95% |
| ГУЗ «Чаплыгинская районная больница» | 9 | 10 | 19 | 95% |
| ГУЗ «Краснинская районная больница» | 8 | 10 | 18 | 90% |
| ГУЗ «Усманская межрайонная больница» | 9 | 9 | 18 | 90% |
| ГУЗ «Хлевенская районная больница» | 9 | 9 | 18 | 90% |
| ГУЗ «Лев-Толстовская районная больница» | 9 | 8 | 17 | 85% |
| ГУЗ «Добровская районная больница» | 8 | 8 | 16 | 80% |
| ГУЗ «Лебедянская межрайонная больница» | 8 | 8 | 16 | 80% |

*Таблица 5. Рейтинг медицинских организаций Липецкой области по блоку показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации*

**5.1. Доброжелательность, вежливость медицинских работников**

*Диаграмма 5.1. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации, %*

**5.2. Компетентность медицинских работников**

*Диаграмма 5.2. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации, %*

**ГЛАВА VI.** УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПАЦИЕНТОВ ОКАЗАННЫМИ УСЛУГАМИ

По итогам независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области (МО ЛО), был составлен рейтинг по блоку показателей, характеризующих **удовлетворенность пациентов оказанными услугами в медицинской организации** *(таб. 6.)*. Лучшие (стопроцентные) результаты показали следующие МО ЛО:

* ГУЗ «Данковская межрайонная больница» (25 баллов);
* ГУЗ «Городская поликлиника №2» (25 баллов);
* ГУЗ «Липецкая городская больница № 4 «Липецк-Мед» (25 баллов);
* ГУЗ «Елецкая городская больница № 1 им. Н.А. Семашко» (25 баллов);
* ГУЗ «Липецкая областная клиническая инфекционная больница» (25 баллов);
* ГУЗ «Липецкий областной онкологический диспансер» (25 баллов);
* ГУЗ «Чаплыгинская районная больница» (24 балла);
* ГУЗ «Областная больница «№ 2» (25 баллов);
* ГУЗ «Елецкая городская больница № 2» (24 балла);
* ГУЗ «Долгоруковская районная больница» (24 балла);

Медицинские организации, которые оказались внизу рейтинга, показав неплохие результаты с более 75% положительно отозвавшихся пациентов:

* ГУЗ «Добровская районная больница» (19 баллов);
* ГУЗ «Лев-Толстовская районная больница» (20 баллов);
* ГУЗ «Лебедянская межрайонная больница» (20 баллов).

Средний показатель по учреждениям – **93%**, разрыв между первым и последним местом в баллах составил 6 единиц – это 24% от максимально возможной суммы баллов при расчете рейтинга.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Амбул. | Макс. балл | Стац. | Макс. балл | **Общ. балл** | **Рейтинг** |
| ГУЗ «Данковская межрайонная больница» | 10 | 10 | 15 | 15 | 25 | 100% |
| ГУЗ «Городская поликлиника №2» | 10 | 15 | 25 | 100% |
| ГУЗ «Елецкая городская больница № 1 им. Н.А. Семашко» | 10 | 15 | 25 | 100% |
| ГУЗ «Липецкая городская больница № 4 «Липецк-Мед» | 10 | 15 | 25 | 100% |
| ГУЗ «Липецкая областная клиническая инфекционная больница» | 10 | 15 | 25 | 100% |
| ГУЗ «Липецкий областной онкологический диспансер» | 10 | 15 | 25 | 100% |
| ГУЗ «Областная больница «№ 2» | 10 | 15 | 25 | 100% |
| ГУЗ «Чаплыгинская районная больница» | 10 | 15 | 25 | 100% |
| ГУЗ «Долгоруковская районная больница» | 9 | 15 | 24 | 96% |
| ГУЗ «Елецкая городская больница № 2» | 10 | 14 | 24 | 96% |
| ГУЗ «Елецкая городская детская больница» | 10 | 14 | 24 | 96% |
| ГУЗ «Задонская межрайонная больница» | 10 | 14 | 24 | 96% |
| ГУЗ «Липецкая городская больница № 3 «Свободный Сокол» | 10 | 14 | 24 | 96% |
| ГУЗ «Липецкая городская детская больница № 1» | 10 | 14 | 24 | 96% |
| ГУЗ «Становлянская районная больница» | 9 | 15 | 24 | 96% |
| ГУЗ «Елецкая районная больница» | 8 | 15 | 23 | 92% |
| ГУЗ «Грязинская межрайонная больница» | 8 | 14 | 22 | 88% |
| ГУЗ «Добринская межрайонная больница» | 9 | 13 | 22 | 88% |
| ГУЗ «Измалковская районная больница» | 10 | 12 | 22 | 88% |
| ГУЗ «Усманская межрайонная больница» | 9 | 13 | 22 | 88% |
| ГУЗ «Хлевенская районная больница» | 8 | 14 | 22 | 88% |
| ГУЗ «Краснинская районная больница» | 8 | 13 | 21 | 84% |
| ГУЗ «Лебедянская межрайонная больница» | 7 | 13 | 20 | 80% |
| ГУЗ «Лев-Толстовская районная больница» | 6 | 14 | 20 | 80% |
| ГУЗ «Добровская районная больница» | 7 | 12 | 19 | 76% |

*Таблица 6. Рейтинг медицинских организаций Липецкой области по блоку показателей, характеризующих удовлетворенность пациентов оказанными услугами в медицинской организации*

**6.1. Качество оказанных услуг в медицинской организации**

*Диаграмма 6.1. Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами в медицинской организации, %*

**6.2. Рекомендация данной медицинской организации для получения медицинской помощи**

*Диаграмма 6.2. Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи, %*

**6.3. Удовлетворенность действиями медицинской организации по уходу**

*Диаграмма 6.3. Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу, %*

**ГЛАВА VII.** ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ

По итогам независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области (МО ЛО), был составлен сводный рейтинг, позволяющий получить информацию о качестве оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области. *(таб. 7.1.)*. Лучший результат показывает ГУЗ «Областная больница «№ 2» (72 балла из 74 возможных, 97%). Второе место занимает ГУЗ «Липецкий областной онкологический диспансер» (69 баллов из 74 возможных, 93%), третье – ГУЗ «Липецкая городская больница № 4 «Липецк-Мед» (66,5 баллов из 74 возможных, 90%). Далее сводный рейтинг идет довольно плотно, пятерку лидеров замыкают ГУЗ «Елецкая городская детская больница» (64,8 баллов из 74 возможных, 90%) и ГУЗ «Липецкая областная клиническая инфекционная больница» (64,5 баллов из 74 возможных, 90%).

Разрыв между первым и последним местом в баллах составил 24,4 единицы – это 33% от максимально возможной суммы баллов при расчете рейтинга. Показатель умеренный, что указывает на удовлетворительное положение в рейтинге **всех** медицинских организаций Липецкой области.

Внизу рейтинга расположились районные больницы (ГУЗ «Добровская районная больница (64%), ГУЗ «Краснинская районная больница» (67%), ГУЗ «Лев-Толстовская районная больница» (68%)) и межрайонные больницы (ГУЗ «Лебедянская межрайонная больница» (72%), ГУЗ «Задонская межрайонная больница» (73%)).

Медицинские учреждения, в которых предоставление услуг в стационарных условиях наиболее хуже, чем в амбулаторных *(таб. 7.2.)*: ГУЗ «Лебедянская межрайонная больница» (14%), ГУЗ «Лев-Толстовская районная больница» (12%) и ГУЗ «Елецкая городская больница № 1 им. Н.А. Семашко» (9%).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Название учреждения** | **Амбула-тория** | **Стаци-**  **онар** | **Средний балл** |
| 1 | ГУЗ «Областная больница «№ 2» | 69,0 | 75,0 | **72,0** |
| 2 | ГУЗ «Липецкий областной онкологический диспансер» | 67,5 | 70,5 | **69,0** |
| 3 | ГУЗ «Липецкая городская больница № 4 «Липецк-Мед» | 67,0 | 66,0 | **66,5** |
| 4 | ГУЗ «Елецкая городская детская больница» | 63,8 | 65,8 | **64,8** |
| 5 | ГУЗ «Липецкая областная клиническая инфекционная больница» | 66,0 | 63,0 | **64,5** |
| 6 | ГУЗ «Елецкая городская больница № 2» | 66,0 | 62,0 | **64,0** |
| 7 | ГУЗ «Елецкая городская больница № 1 им. Н.А. Семашко» | 60,0 | 67,0 | **63,5** |
| 8 | ГУЗ «Добринская межрайонная больница» | 64,8 | 61,8 | **63,3** |
| 9 | ГУЗ «Липецкая городская больница № 3 «Свободный Сокол» | 64,1 | 62,1 | **63,1** |
| 10 | ГУЗ «Липецкая городская детская больница № 1» | 65,1 | 61,1 | **63,1** |
| 11 | ГУЗ «Становлянская районная больница» | 61,6 | 61,6 | **61,6** |
| 12 | ГУЗ «Чаплыгинская районная больница» | 60,5 | 61,5 | **61,0** |
| 13 | ГУЗ «Городская поликлиника №2» | 63,0 | 58,0 | **60,5** |
| 14 | ГУЗ «Елецкая районная больница» | 58,8 | 60,8 | **59,8** |
| 15 | ГУЗ «Измалковская районная больница» | 59,5 | 58,5 | **59,0** |
| 16 | ГУЗ «Усманская межрайонная больница» | 58,0 | 60,0 | **59,0** |
| 17 | ГУЗ «Данковская межрайонная больница» | 60,0 | 57,0 | **58,5** |
| 18 | ГУЗ «Долгоруковская районная больница» | 58,0 | 59,0 | **58,5** |
| 19 | ГУЗ «Грязинская межрайонная больница» | 54,1 | 59,1 | **56,6** |
| 20 | ГУЗ «Хлевенская районная больница» | 55,1 | 57,1 | **56,1** |
| 21 | ГУЗ «Лебедянская межрайонная больница» | 48,7 | 58,7 | **53,7** |
| 22 | ГУЗ «Задонская межрайонная больница» | 55,6 | 51,6 | **53,6** |
| 23 | ГУЗ «Добровская районная больница» | 49,9 | 50,9 | **50,4** |
| 24 | ГУЗ «Краснинская районная больница» | 50,1 | 49,1 | **49,6** |
| 25 | ГУЗ «Лев-Толстовская районная больница» | 43,1 | 52,1 | **47,6** |

*Таблица 7.1. Сводный рейтинг медицинских организаций Липецкой области*

*Таблица 7.2. Сводный рейтинг медицинских организаций Липецкой области по типам обслуживания*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Название учреждения** | **Амбула-тория** | **Стаци-**  **онар** | **Разница** |
| 1 | ГУЗ «Областная больница «№ 2» | 69,0 | 75,0 | 8% |
| 2 | ГУЗ «Липецкий областной онкологический диспансер» | 67,5 | 70,5 | 4% |
| 3 | ГУЗ «Липецкая городская больница № 4 «Липецк-Мед» | 67,0 | 66,0 | 1% |
| 4 | ГУЗ «Елецкая городская детская больница» | 63,8 | 65,8 | 3% |
| 5 | ГУЗ «Липецкая областная клиническая инфекционная больница» | 66,0 | 63,0 | 4% |
| 6 | ГУЗ «Елецкая городская больница № 2» | 66,0 | 62,0 | 5% |
| 7 | ГУЗ «Елецкая городская больница № 1 им. Н.А. Семашко» | 60,0 | 67,0 | **9%** |
| 8 | ГУЗ «Добринская межрайонная больница» | 64,8 | 61,8 | 4% |
| 9 | ГУЗ «Липецкая городская больница № 3 «Свободный Сокол» | 64,1 | 62,1 | 3% |
| 10 | ГУЗ «Липецкая городская детская больница № 1» | 65,1 | 61,1 | 5% |
| 11 | ГУЗ «Становлянская районная больница» | 61,6 | 61,6 | 0% |
| 12 | ГУЗ «Чаплыгинская районная больница» | 60,5 | 61,5 | 1% |
| 13 | ГУЗ «Городская поликлиника №2» | 63,0 | 58,0 | 7% |
| 14 | ГУЗ «Елецкая районная больница» | 58,8 | 60,8 | 3% |
| 15 | ГУЗ «Измалковская районная больница» | 59,5 | 58,5 | 1% |
| 16 | ГУЗ «Усманская межрайонная больница» | 58,0 | 60,0 | 3% |
| 17 | ГУЗ "Данковская межрайонная больница" | 60,0 | 57,0 | 4% |
| 18 | ГУЗ «Долгоруковская районная больница» | 58,0 | 59,0 | 1% |
| 19 | ГУЗ «Грязинская межрайонная больница» | 54,1 | 59,1 | 7% |
| 20 | ГУЗ «Хлевенская районная больница» | 55,1 | 57,1 | 3% |
| 21 | ГУЗ «Лебедянская межрайонная больница» | 48,7 | 58,7 | **14%** |
| 22 | ГУЗ «Задонская межрайонная больница» | 55,6 | 51,6 | 5% |
| 23 | ГУЗ «Добровская районная больница» | 49,9 | 50,9 | 1% |
| 24 | ГУЗ «Краснинская районная больница» | 50,1 | 49,1 | 1% |
| 25 | ГУЗ «Лев-Толстовская районная больница» | 43,1 | 52,1 | **12%** |

*Диаграмма 7.1. Итоговый рейтинг медицинских учреждений, в баллах*

*Диаграмма 7.2. Итоговый рейтинг медицинских учреждений, %*

**ГЛАВА VIII.** ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

* Для всех районных и межрайонных больниц (кроме Добринской), а также Елецкой городской больнице № 1, необходимо создание или продвижение сайтов учреждения, ввиду слабой открытости и доступности информации о медицинский организациях.
* В ГУЗ «Данковская межрайонная больница», ГУЗ «Грязинская межрайонная больница», ГУЗ «Задонская межрайонная больница», ГУЗ «Лебедянская межрайонная больница» и ГУЗ «Лев-Толстовская районная больница» требуется сократить время ожидания приема врача с момента записи на прием.
* В ГУЗ «Краснинская районная больница» необходимо улучшить организацию оборудования медицинской организации для лиц с ограниченными возможностями.
* В ГУЗ «Грязинская межрайонная больница», ГУЗ «Задонская межрайонная больница», ГУЗ «Лев-Толстовская районная больница», ГУЗ «Усманская межрайонная больница», ГУЗ «Елецкая городская больница № 2» и ГУЗ «Липецкий областной онкологический диспансер» требуется сократить время ожидания диагностического исследования с момента получения направления.
* В ГУЗ «Лев-Толстовская районная больница», ГУЗ «Данковская межрайонная больница» и ГУЗ «Чаплыгинская районная больница» следует сократить время ожидания в приемном отделении медицинской организации.
* В ГУЗ «Становлянская районная больница» требуется сократить время ожидания плановой госпитализации с момента получения направления.
* В ГУЗ «Лев-Толстовская районная больница» следует госпитализировать пациентов в назначенный срок плановой госпитализации.
* В ГУЗ «Грязинская межрайонная больница» необходимо чаще выполнять диагностические исследование по времени, установленному по записи.

ПРИЛОЖЕНИЯ

ГУЗ "Данковская межрайонная больница"

1. Амбулаторные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 1 | 1 |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):общая информация;информация о медицинской деятельности;информация о медицинских работниках;иная информация | i | 0 | 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) |  | 0 | 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 | k1 | 100% | 5 | 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 | k2 | 50% | 0 | 5 |
| 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 | 99% | 5 | 5 |
| 2.2. | Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) - 10 дней |  | 3 | 3 | 5 |
| 2.3. | Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении |  | 3 | 3 | 3 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 93% | 5 | 5 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 92% | 5 | 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) - 10 дней/30 дней |  | 4 | 4 | 5 |
| 3.2. | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи | v | 92% | 5 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи | d | 85% | 4 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 93% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 93% | 5 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 92% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 93% | 5 | 5 |

1. Стационарные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 1 | 1 |
| 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 | i | 0 | 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) |  | 0 | 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 | k1 | 96% | 4 | 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 | k2 | 58% | 0 | 5 |
| 2. | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | | | | |
| 2.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 97% | 5 | 5 |
| 2.2. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации | p | 87% | 3 | 5 |
| 2.3. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет | d | 95% | 1 | 3 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет | I | 99% | 2 | 3 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 94% | 5 | 5 |
| 3. | Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги | | | | |
| 3.1. | Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации | n | 3 | 3 | 5 |
| 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) - 30 дней |  | 5 | 4 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации | v | 88% | 4 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 100% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 99% | 5 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 100% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 96% | 5 | 5 |
| 5.3. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу | h | 100% | 5 | 5 |

ГУЗ «Грязинская межрайонная больница»

1. Амбулаторные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 0,1 | 1 |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):общая информация;информация о медицинской деятельности;информация о медицинских работниках;иная информация | i | 1 | 1 | 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) |  | 1 | 1 | 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 | k1 | 91% | 3 | 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 | k2 | 91% | 3 | 5 |
| 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 | 88% | 4 | 5 |
| 2.2. | Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) - 10 дней |  | 3 | 3 | 5 |
| 2.3. | Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении |  | 4 | 4 | 4 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 89% | 4 | 5 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 88% | 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) - 10 дней/30 дней |  | 4 | 3 | 5 |
| 3.2. | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи | v | 97% | 5 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи | d | 76% | 2 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 97% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 91% | 4 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 91% | 4 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 89% | 4 | 5 |

1. Стационарные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. Балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 0,1 | 1 |
| 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 | i | 1 | 1 | 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) |  | 1 | 1 | 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 | k1 | 91% | 5 | 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 | k2 | 89% | 1 | 5 |
| 2. | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | | | | |
| 2.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 95% | 5 | 5 |
| 2.2. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации | p | 93% | 4 | 5 |
| 2.3. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет | d | 93% | 1 | 3 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет | I | 93% | 1 | 3 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 88% | 4 | 5 |
| 3. | Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги | | | | |
| 3.1. | Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации | n | 4 | 4 | 5 |
| 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) - 30 дней |  | 5 | 4 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации | v | 83% | 4 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 100% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 97% | 5 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 96% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 88% | 4 | 5 |
| 5.3. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу | h | 96% | 4 | 5 |

ГУЗ «Добринская межрайонная больница»

1. Амбулаторные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 0,1 | 1 |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):общая информация;информация о медицинской деятельности;информация о медицинских работниках;иная информация | i | 0,7 | 0,7 | 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) |  | 1 | 1 | 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 | k1 | 99% | 5 | 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 | k2 | 95% | 2 | 5 |
| 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 | 97% | 5 | 5 |
| 2.2. | Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) - 10 дней |  | 5 | 5 | 5 |
| 2.3. | Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении |  | 4 | 4 | 4 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 95% | 5 | 5 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 93% | 5 | 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) - 10 дней/30 дней |  | 5 | 5 | 5 |
| 3.2. | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи | v | 92% | 4 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи | d | 93% | 5 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 95% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 90% | 4 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 91% | 4 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 92% | 5 | 5 |

1. Стационарные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. Балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 0,1 | 1 |
| 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 | i | 0,7 | 0,7 | 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) |  | 1 | 1 | 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 | k1 | 100% | 5 | 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 | k2 | 94% | 3 | 5 |
| 2. | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | | | | |
| 2.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 92% | 5 | 5 |
| 2.2. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации | p | 94% | 4 | 5 |
| 2.3. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет | d | 92% | 4 | 3 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет | I | 92% | 1 | 3 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 93% | 5 | 5 |
| 3. | Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги | | | | |
| 3.1. | Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации | n | 5 | 5 | 5 |
| 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) - 30 дней |  | 5 | 4 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации | v | 89% | 4 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 96% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 96% | 5 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 89% | 4 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 88% | 4 | 5 |
| 5.3. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу | h | 96% | 5 | 5 |

ГУЗ «Добровская районная больница»

1. Амбулаторные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 0,1 | 1 |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):общая информация;информация о медицинской деятельности;информация о медицинских работниках;иная информация | i | 0,8 | 0,8 | 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) |  | 0 | 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 | k1 | 98% | 3 | 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 | k2 | 97% | 2 | 5 |
| 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 | 97% | 5 | 5 |
| 2.2. | Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) - 10 дней |  | 4 | 4 | 5 |
| 2.3. | Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении |  | 3 | 3 | 4 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 88% | 4 | 5 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 82% | 3 | 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) - 10 дней/30 дней |  | 3 | 3 | 5 |
| 3.2. | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи | v | 90% | 4 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи | d | 84% | 3 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 92% | 4 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 92% | 4 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 89% | 4 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 85% | 3 | 5 |

1. Стационарные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. Балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 0,1 | 1 |
| 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 | i | 0,8 | 0,8 | 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) |  | 0 | 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 | k1 | 97% | 4 | 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 | k2 | 86% | 0 | 5 |
| 2. | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | | | | |
| 2.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 89% | 4 | 5 |
| 2.2. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации | p | 95% | 5 | 5 |
| 2.3. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет | d | 92% | 1 | 3 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет | I | 95% | 1 | 3 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 82% | 3 | 5 |
| 3. | Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги | | | | |
| 3.1. | Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации | n | 4 | 4 | 5 |
| 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) - 30 дней |  | 5 | 4 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации | v | 89% | 4 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 89% | 4 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 89% | 4 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 89% | 4 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 89% | 4 | 5 |
| 5.3. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу | h | 89% | 4 | 5 |

ГУЗ «Долгоруковская районная больница»

1. Амбулаторные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 1 | 1 |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):общая информация;информация о медицинской деятельности;информация о медицинских работниках;иная информация | i | 0 | 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) |  | 0 | 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 | k1 | 93% | 5 | 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 | k2 | 100% | 0 | 5 |
| 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 | 99% | 5 | 5 |
| 2.2. | Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) - 10 дней |  | 4 | 4 | 5 |
| 2.3. | Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении |  | 3 | 3 | 4 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 93% | 5 | 5 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 100% | 5 | 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) - 10 дней/30 дней |  | 4 | 4 | 5 |
| 3.2. | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи | v | 87% | 4 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи | d | 88% | 4 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 95% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 93% | 4 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 91% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 89% | 4 | 5 |

1. Стационарные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. Балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 1 | 1 |
| 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 | i | 0 | 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) |  | 0 | 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 | k1 | 89% | 3 | 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 | k2 | 29% | 0 | 5 |
| 2. | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | | | | |
| 2.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 98% | 5 | 5 |
| 2.2. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации | p | 89% | 4 | 5 |
| 2.3. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет | d | 86% | 0 | 3 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет | I | 93% | 1 | 3 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 100% | 5 | 5 |
| 3. | Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги | | | | |
| 3.1. | Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации | n | 5 | 5 | 5 |
| 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) - 30 дней |  | 5 | 5 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации | v | 95% | 5 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 100% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 100% | 5 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 100% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 98% | 5 | 5 |
| 5.3. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу | h | 100% | 5 | 5 |

ГУЗ «Елецкая городская больница № 1 им. Н.А. Семашко»

1. Амбулаторные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 1 | 1 |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):общая информация;информация о медицинской деятельности;информация о медицинских работниках;иная информация | i | 0 | 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) |  | 0 | 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 | k1 | 96% | 4 | 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 | k2 | 60% | 0 | 5 |
| 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 | 99% | 5 | 5 |
| 2.2. | Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) - 10 дней |  | 5 | 5 | 5 |
| 2.3. | Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении |  | 3 | 3 | 4 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 93% | 5 | 5 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 100% | 5 | 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) - 10 дней/30 дней |  | 4 | 4 | 5 |
| 3.2. | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи | v | 87% | 4 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи | d | 93% | 5 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 95% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 93% | 4 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 95% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 94% | 5 | 5 |

1. Стационарные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. Балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 1 | 1 |
| 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 | i | 0 | 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) |  | 0 | 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 | k1 | 100% | 5 | 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 | k2 | 80% | 0 | 5 |
| 2. | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | | | | |
| 2.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 99% | 5 | 5 |
| 2.2. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации | p | 99% | 5 | 5 |
| 2.3. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет | d | 100% | 3 | 3 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет | I | 100% | 3 | 3 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 100% | 5 | 5 |
| 3. | Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги | | | | |
| 3.1. | Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации | n | 5 | 5 | 5 |
| 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) - 30 дней |  | 5 | 5 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации | v | 100% | 5 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 100% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 100% | 5 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 100% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 100% | 5 | 5 |
| 5.3. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу | h | 100% | 5 | 5 |

ГУЗ «Елецкая городская больница № 2»

1. Амбулаторные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 1 | 1 |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):общая информация;информация о медицинской деятельности;информация о медицинских работниках;иная информация | i | 1 | 1 | 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) |  | 2 | 2 | 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 | k1 | 99% | 4 | 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 | k2 | 79% | 2 | 5 |
| 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 | 100% | 5 | 5 |
| 2.2. | Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) - 10 дней |  | 5 | 5 | 5 |
| 2.3. | Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении |  | 4 | 4 | 4 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 96% | 5 | 5 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 89% | 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) - 10 дней/30 дней |  | 4 | 4 | 5 |
| 3.2. | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи | v | 95% | 5 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи | d | 87% | 4 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 97% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 97% | 5 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 96% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 95% | 5 | 5 |

1. Стационарные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. Балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 1 | 1 |
| 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 | i | 1 | 1 | 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) |  | 2 | 2 | 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 | k1 | 99% | 3 | 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 | k2 | 96% | 1 | 5 |
| 2. | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | | | | |
| 2.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 100% | 4 | 5 |
| 2.2. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации | p | 5 | 5 | 5 |
| 2.3. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет | d | 4 | 1 | 3 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет | I | 96% | 1 | 3 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 89% | 4 | 5 |
| 3. | Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги | | | | |
| 3.1. | Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации | n | 4 | 5 | 5 |
| 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) - 30 дней |  | 95% | 5 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации | v | 87% | 5 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 97% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 97% | 5 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 96% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 95% | 4 | 5 |
| 5.3. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу | h | 92% | 5 | 5 |

ГУЗ «Елецкая городская детская больница»

1. Амбулаторные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 1 | 1 |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):общая информация; информация о медицинской деятельности;информация о медицинских работниках;иная информация | i | 0,8 | 0,8 | 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) |  | 1 | 1 | 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 | k1 | 99% | 5 | 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 | k2 | 86% | 1 | 5 |
| 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 | 97% | 5 | 5 |
| 2.2. | Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) - 10 дней |  | 4 | 4 | 5 |
| 2.3. | Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении |  | 3 | 3 | 4 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 96% | 5 | 5 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 100% | 5 | 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) - 10 дней/30 дней |  | 4 | 4 | 5 |
| 3.2. | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи | v | 95% | 5 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи | d | 89% | 4 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 99% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 96% | 5 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 97% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 92% | 5 | 5 |

1. Стационарные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. Балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 1 | 1 |
| 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 | i | 0,8 | 0,8 | 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) |  | 1 | 1 | 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 | k1 | 100% | 5 | 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 | k2 | 77% | 2 | 5 |
| 2. | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | | | | |
| 2.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 100% | 5 | 5 |
| 2.2. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации | p | 100% | 5 | 5 |
| 2.3. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет | d | 96% | 2 | 3 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет | I | 96% | 2 | 3 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 100% | 5 | 5 |
| 3. | Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги | | | | |
| 3.1. | Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации | n | 4 | 4 | 5 |
| 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) - 30 дней |  | 4 | 5 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации | v | 100% | 5 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 100% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 95% | 4 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 100% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 87% | 4 | 5 |
| 5.3. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу | h | 96% | 5 | 5 |

ГУЗ «Елецкая районная больница»

1. Амбулаторные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 1 | 1 |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):общая информация;информация о медицинской деятельности;информация о медицинских работниках;иная информация | i | 0,8 | 0,8 | 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) |  | 1 | 1 | 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 | k1 | 96% | 4 | 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 | k2 | 91% | 2 | 5 |
| 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 | 100% | 5 | 5 |
| 2.2. | Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) - 10 дней |  | 5 | 5 | 5 |
| 2.3. | Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении |  | 4 | 4 | 4 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 91% | 4 | 5 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 80% | 3 | 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) - 10 дней/30 дней |  | 4 | 4 | 5 |
| 3.2. | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи | v | 89% | 4 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи | d | 85% | 4 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 90% | 4 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 95% | 5 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 88% | 4 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 89% | 4 | 5 |

1. Стационарные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. Балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 1 | 1 |
| 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 | i | 0,8 | 0,8 | 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) |  | 1 | 1 | 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 | k1 | 100% | 4 | 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 | k2 | 92% | 2 | 5 |
| 2. | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | | | | |
| 2.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 92% | 5 | 5 |
| 2.2. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации | p | 84% | 3 | 5 |
| 2.3. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет | d | 92% | 1 | 3 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет | I | 92% | 1 | 3 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 83% | 3 | 5 |
| 3. | Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги | | | | |
| 3.1. | Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации | n | 5 | 5 | 5 |
| 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) - 30 дней |  | 5 | 4 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации | v | 91% | 5 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 100% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 100% | 5 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 100% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 100% | 5 | 5 |
| 5.3. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу | h | 100% | 5 | 5 |

ГУЗ «Задонская межрайонная больница»

1. Амбулаторные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 0,6 | 1 |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):общая информация;информация о медицинской деятельности;информация о медицинских работниках;иная информация | i | 0 | 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) |  | 0 | 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 | k1 | 97% | 5 | 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 | k2 | 100% | 0 | 5 |
| 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 | 95% | 5 | 5 |
| 2.2. | Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) - 10 дней |  | 3 | 3 | 5 |
| 2.3. | Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении |  | 3 | 3 | 4 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 92% | 4 | 5 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 89% | 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) - 10 дней/30 дней |  | 4 | 4 | 5 |
| 3.2. | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи | v | 92% | 5 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи | d | 81% | 3 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 95% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 93% | 4 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 93% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 92% | 5 | 5 |

1. Стационарные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. Балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 0,6 | 1 |
| 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 | i | 0 | 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) |  | 0 | 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 | k1 | 98% | 5 | 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 | k2 | 50% | 0 | 5 |
| 2. | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | | | | |
| 2.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 76% | 2 | 5 |
| 2.2. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации | p | 95% | 5 | 5 |
| 2.3. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет | d | 93% | 1 | 3 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет | I | 95% | 1 | 3 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 67% | 0 | 5 |
| 3. | Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги | | | | |
| 3.1. | Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации | n | 5 | 5 | 5 |
| 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) - 30 дней |  | 5 | 4 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации | v | 89% | 4 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 95% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 93% | 5 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 95% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 91% | 4 | 5 |
| 5.3. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу | h | 97% | 5 | 5 |

ГУЗ «Измалковская районная больница»

1. Амбулаторные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 0.5 | 1 |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):общая информация;информация о медицинской деятельности;информация о медицинских работниках;иная информация | i | 0 | 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) |  | 0 | 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 | k1 | 100% | 4 | 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 | k2 | 67% | 0 | 5 |
| 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 | 92% | 5 | 5 |
| 2.2. | Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) - 10 дней |  | 5 | 5 | 5 |
| 2.3. | Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении |  | 3 | 3 | 4 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 97% | 5 | 5 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 100% | 5 | 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) - 10 дней/30 дней |  | 4 | 4 | 5 |
| 3.2. | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи | v | 89% | 4 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи | d | 85% | 4 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 99% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 93% | 5 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 96% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 96% | 5 | 5 |

1. Стационарные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. Балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 0,5 | 1 |
| 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 | i | 0 | 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) |  | 0 | 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 | k1 | 96% | 5 | 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 | k2 | 25% | 0 | 5 |
| 2. | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | | | | |
| 2.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 93% | 5 | 5 |
| 2.2. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации | p | 100% | 5 | 5 |
| 2.3. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет | d | 99% | 2 | 3 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет | I | 96% | 2 | 3 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 92% | 5 | 5 |
| 3. | Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги | | | | |
| 3.1. | Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации | n | 4 | 4 | 5 |
| 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) - 30 дней |  | 5 | 4 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации | v | 87% | 4 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 97% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 97% | 5 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 93% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 79% | 3 | 5 |
| 5.3. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу | h | 91% | 4 | 5 |

ГУЗ «Краснинская районная больница»

1. Амбулаторные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 0,1 | 1 |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):общая информация;информация о медицинской деятельности;информация о медицинских работниках;иная информация | i | 0 | 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) |  | 0 | 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 | k1 | 92% | 3 | 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 | k2 | 50% | 0 | 5 |
| 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 | 97% | 5 | 5 |
| 2.2. | Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) - 10 дней |  | 4 | 4 | 5 |
| 2.3. | Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении |  | 3 | 3 | 4 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 88% | 4 | 5 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 81% | 3 | 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) - 10 дней/30 дней |  | 4 | 4 | 5 |
| 3.2. | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи | v | 92% | 5 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи | d | 81% | 3 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 92% | 4 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 90% | 4 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 85% | 4 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 88% | 4 | 5 |

1. Стационарные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. Балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 0,1 | 1 |
| 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 | i | 0 | 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) |  | 0 | 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 | k1 | 94% | 3 | 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 | k2 | 0 | 0 | 5 |
| 2. | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | | | | |
| 2.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 78% | 2 | 5 |
| 2.2. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации | p | 88% | 4 | 5 |
| 2.3. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет | d | 93% | 1 | 3 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет | I | 95% | 2 | 3 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 60% | 0 | 5 |
| 3. | Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги | | | | |
| 3.1. | Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации | n | 4 | 4 | 5 |
| 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) - 30 дней |  | 4 | 5 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации | v | 90% | 5 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 93% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 90% | 5 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 93% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 88% | 4 | 5 |
| 5.3. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу | h | 88% | 4 | 5 |

ГУЗ «Лебедянская межрайонная больница»

1. Амбулаторные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 0,8 | 1 |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):общая информация;информация о медицинской деятельности;информация о медицинских работниках;иная информация | i | 0,9 | 0,9 | 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) |  | 1 | 1 | 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 | k1 | 82% | 2 | 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 | k2 | 76% | 1 | 5 |
| 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 | 89% | 4 | 5 |
| 2.2. | Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) - 10 дней |  | 3 | 3 | 5 |
| 2.3. | Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении |  | 4 | 4 | 4 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 85% | 4 | 5 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 75% | 2 | 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) - 10 дней/30 дней |  | 4 | 4 | 5 |
| 3.2. | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи | v | 81% | 3 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи | d | 85% | 4 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 88% | 4 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 87% | 4 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 87% | 4 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 80% | 3 | 5 |

1. Стационарные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. Балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 0,8 | 1 |
| 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 | i | 0,9 | 0,9 | 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) |  | 1 | 1 | 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 | k1 | 94% | 4 | 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 | k2 | 87% | 1 | 5 |
| 2. | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | | | | |
| 2.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 85% | 4 | 5 |
| 2.2. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации | p | 95% | 5 | 5 |
| 2.3. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет | d | 97% | 2 | 3 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет | I | 99% | 2 | 3 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 93% | 5 | 5 |
| 3. | Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги | | | | |
| 3.1. | Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации | n | 4 | 4 | 5 |
| 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) - 30 дней |  | 4 | 4 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации | v | 88% | 4 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 89% | 4 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 89% | 4 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 91% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 85% | 4 | 5 |
| 5.3. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу | h | 87% | 4 | 5 |

ГУЗ «Лев-Толстовская районная больница»

1. Амбулаторные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 0,1 | 1 |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):общая информация;информация о медицинской деятельности;информация о медицинских работниках;иная информация | i | 0 | 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) |  | 0 | 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 | k1 | 89% | 2 | 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 | k2 | 100% | 0 | 5 |
| 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 | 88% | 4 | 5 |
| 2.2. | Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) - 10 дней |  | 3 | 3 | 5 |
| 2.3. | Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении |  | 3 | 3 | 4 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 85% | 3 | 5 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 86% | 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) - 10 дней/30 дней |  | 3 | 3 | 5 |
| 3.2. | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи | v | 85% | 3 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи | d | 80% | 3 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 93% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 94% | 4 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 85% | 3 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 84% | 3 | 5 |

1. Стационарные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. Балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 0,1 | 1 |
| 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 | i | 0 | 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) |  | 0 | 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 | k1 | 98% | 4 | 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 | k2 | 83% | 0 | 5 |
| 2. | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | | | | |
| 2.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 96% | 5 | 5 |
| 2.2. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации | p | 95% | 5 | 5 |
| 2.3. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет | d | 98% | 2 | 3 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет | I | 96% | 2 | 3 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 100% | 5 | 5 |
| 3. | Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги | | | | |
| 3.1. | Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации | n | 2 | 2 | 5 |
| 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) - 30 дней |  | 4 | 3 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации | v | 77% | 2 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 86% | 4 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 89% | 4 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 96% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 91% | 4 | 5 |
| 5.3. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу | h | 98% | 5 | 5 |

ГУЗ «Липецкая городская больница № 3 «Свободный Сокол»

1. Амбулаторные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 0 | 1 |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):общая информация;информация о медицинской деятельности;информация о медицинских работниках;иная информация | i | 1 | 1 | 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) |  | 1 | 1 | 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 | k1 | 97% | 4 | 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 | k2 | 77% | 2 | 5 |
| 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 | 97% | 5 | 5 |
| 2.2. | Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) - 10 дней |  | 5 | 5 | 5 |
| 2.3. | Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении |  | 3 | 3 | 4 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 96% | 5 | 5 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 94% | 5 | 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) - 10 дней/30 дней |  | 4 | 4 | 5 |
| 3.2. | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи | v | 95% | 5 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи | d | 87% | 4 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 96% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 97% | 5 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 97% |  | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 93% |  | 5 |

1. Стационарные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. Балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 0,1 | 1 |
| 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 | i | 1 | 1 | 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) |  | 1 | 1 | 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 | k1 | 96% | 4 | 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 | k2 | 81% | 3 | 5 |
| 2. | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | | | | |
| 2.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 93% | 4 | 5 |
| 2.2. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации | p | 5 | 4 | 5 |
| 2.3. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет | d | 96% | 2 | 3 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет | I | 100% | 2 | 3 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 80% | 3 | 5 |
| 3. | Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги | | | | |
| 3.1. | Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации | n | 4 | 4 | 5 |
| 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) - 30 дней |  | 5 | 5 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации | v | 97% | 5 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 99% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 97% | 5 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 100% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 94% | 4 | 5 |
| 5.3. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу | h | 99% | 5 | 5 |

ГУЗ «Липецкая городская больница № 4 «Липецк-Мед»

1. Амбулаторные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 1 | 1 |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):общая информация;информация о медицинской деятельности;информация о медицинских работниках;иная информация | i | 1 | 1 | 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) |  | 1 | 1 | 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 | k1 | 100% | 5 | 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 | k2 | 84% | 3 | 5 |
| 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 | 100% | 5 | 5 |
| 2.2. | Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) - 10 дней |  | 4 | 4 | 5 |
| 2.3. | Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении |  | 4 | 4 | 4 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 93% | 5 | 5 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 91% | 5 | 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) - 10 дней/30 дней |  | 4 | 4 | 5 |
| 3.2. | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи | v | 93% | 5 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи | d | 99% | 4 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 92% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 92% | 5 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 91% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 91% | 5 | 5 |

II. Стационарные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. Балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 1 | 1 |
| 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 | i | 1 | 1 | 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) |  | 1 | 1 | 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 | k1 | 100% | 5 | 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 | k2 | 93% | 3 | 5 |
| 2. | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | | | | |
| 2.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 95% | 5 | 5 |
| 2.2. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации | p | 100% | 5 | 5 |
| 2.3. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет | d | 92% | 1 | 3 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет | I | 96% | 2 | 3 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 85% | 3 | 5 |
| 3. | Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги | | | | |
| 3.1. | Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации | n | 4 | 4 | 5 |
| 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) - 30 дней |  | 4 | 5 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации | v | 99% | 5 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 100% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 96% | 5 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 97% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 95% | 5 | 5 |
| 5.3. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу | h | 100% | 5 | 5 |

ГУЗ «Липецкая городская детская больница № 1»

1. Амбулаторные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 0,1 | 1 |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):общая информация;информация о медицинской деятельности;информация о медицинских работниках;иная информация | i | 1 | 1 | 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) |  | 2 | 2 | 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 | k1 | 94% | 5 | 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 | k2 | 83% | 2 | 5 |
| 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 | 93% | 5 | 5 |
| 2.2. | Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) - 10 дней |  | 4 | 4 | 5 |
| 2.3. | Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении |  | 4 | 4 | 4 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 95% | 5 | 5 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 100% | 5 | 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) - 10 дней/30 дней |  | 4 | 4 | 5 |
| 3.2. | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи | v | 92% | 5 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи | d | 100% | 3 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 97% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 97% | 5 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 96% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 96% | 5 | 5 |

1. Стационарные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. Балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 0,1 | 1 |
| 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 | i | 1 | 1 | 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) |  | 2 | 2 | 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 | k1 | 100% | 5 | 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 | k2 | 70% | 0 | 5 |
| 2. | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | | | | |
| 2.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 65% | 0 | 5 |
| 2.2. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации | p | 82% | 3 | 5 |
| 2.3. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет | d | 100% | 3 | 3 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет | I | 100% | 3 | 3 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 100% | 5 | 5 |
| 3. | Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги | | | | |
| 3.1. | Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации | n | 5 | 5 | 5 |
| 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) - 30 дней |  | 4 | 5 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации | v | 100% | 5 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 97% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 97% | 5 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 96% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 96% | 4 | 5 |
| 5.3. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу | h | 94% | 5 | 5 |

ГУЗ «Липецкая областная клиническая инфекционная больница»

1. Амбулаторные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 1 | 1 |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):общая информация;информация о медицинской деятельности;информация о медицинских работниках;иная информация | i | 1 | 1 | 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) |  | 1 | 1 | 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 | k1 | 96% | 5 | 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 | k2 | 94% | 4 | 5 |
| 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 | 97% | 5 | 5 |
| 2.2. | Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) - 10 дней |  | 4 | 4 | 5 |
| 2.3. | Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении |  | 4 | 4 | 4 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 97% | 5 | 5 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 100% | 5 | 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) - 10 дней/30 дней |  | 3 | 3 | 5 |
| 3.2. | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи | v | 96% | 5 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи | d | 80% | 3 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 96% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 96% | 5 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 99% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 91% | 5 | 5 |

1. Стационарные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. Балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 1 | 1 |
| 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 | i | 1 | 1 | 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) |  | 1 | 1 | 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 | k1 | 94% | 4 | 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 | k2 | 85% | 2 | 5 |
| 2. | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | | | | |
| 2.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 81% | 4 | 5 |
| 2.2. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации | p | 89% | 4 | 5 |
| 2.3. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет | d | 99% | 2 | 3 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет | I | 96% | 2 | 3 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 85% | 3 | 5 |
| 3. | Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги | | | | |
| 3.1. | Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации | n | 4 | 4 | 5 |
| 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) - 30 дней |  | 5 | 5 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации | v | 100% | 5 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 100% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 100% | 5 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 100% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 100% | 5 | 5 |
| 5.3. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу | h | 100% | 5 | 5 |

ГУЗ «Липецкий областной онкологический диспансер»

1. Амбулаторные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 0,5 | 1 |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):общая информация;информация о медицинской деятельности;информация о медицинских работниках;иная информация | i | 1 | 1 | 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) |  | 1 | 1 | 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 | k1 | 99% | 5 | 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 | k2 | 100% | 3 | 5 |
| 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 | 99% | 5 | 5 |
| 2.2. | Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) - 10 дней |  | 5 | 5 | 5 |
| 2.3. | Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении |  | 3 | 3 | 4 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 99% | 5 | 5 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 100% | 5 | 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) - 10 дней/30 дней |  | 4 | 4 | 5 |
| 3.2. | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи | v | 99% | 5 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи | d | 93% | 5 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 96% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 96% | 5 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 97% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 99% | 5 | 5 |

1. Стационарные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. Балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 0,5 | 1 |
| 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 | i | 1 | 1 | 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) |  | 1 | 1 | 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 | k1 | 100% | 5 | 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 | k2 | 95% | 3 | 5 |
| 2. | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | | | | |
| 2.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 99% | 5 | 5 |
| 2.2. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации | p | 100% | 5 | 5 |
| 2.3. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет | d | 100% | 3 | 3 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет | I | 100% | 3 | 3 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 86% | 4 | 5 |
| 3. | Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги | | | | |
| 3.1. | Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации | n | 5 | 5 | 5 |
| 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) - 30 дней |  | 5 | 5 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации | v | 100% | 5 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 100% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 99% | 5 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 100% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 99% | 5 | 5 |
| 5.3. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу | h | 100% | 5 | 5 |

ГУЗ «Областная больница «№ 2»

1. Амбулаторные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | <http://bus.gov.ru/public/rating_new.html?report_year=2015&report_period=0> | 1 | 1 |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):общая информация;информация о медицинской деятельности;информация о медицинских работниках;иная информация | i | 1 | 1 | 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) |  | 2 | 2 | 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 | k1 | 100% | 5 | 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 | k2 | 97% | 4 | 5 |
| 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 | 100% | 5 | 5 |
| 2.2. | Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) - 10 дней |  | 4 | 4 | 5 |
| 2.3. | Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении |  | 4 | 4 | 4 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 97% | 5 | 5 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 96% | 5 | 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) - 10 дней/30 дней |  | 4 | 4 | 5 |
| 3.2. | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи | v | 4 | 5 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи | d | 85% | 4 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 96% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 96% | 5 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 96% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 99% | 5 | 5 |

1. Стационарные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. Балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 1 | 1 |
| 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 | i | 1 | 1 | 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) |  | 2 | 2 | 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 | k1 | 100% | 5 | 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 | k2 | 100% | 5 | 5 |
| 2. | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | | | | |
| 2.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 100% | 5 | 5 |
| 2.2. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации | p | 100% | 5 | 5 |
| 2.3. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет | d | 100% | 3 | 3 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет | I | 100% | 3 | 3 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 100% | 5 | 5 |
| 3. | Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги | | | | |
| 3.1. | Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации | n | 5 | 5 | 5 |
| 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) - 30 дней |  | 4 | 5 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации | v | 100% | 5 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 100% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 100% | 5 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 100% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 97% | 5 | 5 |
| 5.3. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу | h | 100% | 5 | 5 |

ГУЗ «Становлянская районная больница»

1. Амбулаторные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 0,6 | 1 |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):общая информация;информация о медицинской деятельности;информация о медицинских работниках;иная информация | i | 0 | 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) |  | 0 | 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 | k1 | 96% | 5 | 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 | k2 | 50% | 0 | 5 |
| 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 | 97% | 5 | 5 |
| 2.2. | Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) - 10 дней |  | 5 | 5 | 5 |
| 2.3. | Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении |  | 4 | 4 | 4 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 96% | 5 | 5 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 92% | 5 | 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) - 10 дней/30 дней |  | 4 | 4 | 5 |
| 3.2. | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи | v | 93% | 5 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи | d | 85% | 4 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 97% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 97% | 5 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 92% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 90% | 4 | 5 |

1. Стационарные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. Балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 0,6 | 1 |
| 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 | i | 0 | 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) |  | 0 | 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 | k1 | 95% | 5 | 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 | k2 | 72% | 0 | 5 |
| 2. | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | | | | |
| 2.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 93% | 5 | 5 |
| 2.2. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации | p | 95% | 5 | 5 |
| 2.3. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет | d | 92% | 1 | 3 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет | I | 96% | 2 | 3 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 89% | 4 | 5 |
| 3. | Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги | | | | |
| 3.1. | Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации | n | 4 | 4 | 5 |
| 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) - 30 дней |  | 3 | 5 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации | v | 93% | 5 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 100% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 100% | 5 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 100% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 97% | 5 | 5 |
| 5.3. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу | h | 100% | 5 | 5 |

ГУЗ «Усманская межрайонная больница»

1. Амбулаторные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 1 | 1 |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):общая информация;информация о медицинской деятельности;информация о медицинских работниках;иная информация | i | 1 | 1 | 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) |  | 1 | 1 | 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 | k1 | 91% | 3 | 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 | k2 | 87% | 2 | 5 |
| 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 | 93% | 5 | 5 |
| 2.2. | Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) - 10 дней |  | 4 | 4 | 5 |
| 2.3. | Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении |  | 4 | 4 | 4 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 95% | 5 | 5 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 82% | 3 | 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) - 10 дней/30 дней |  | 3 | 3 | 5 |
| 3.2. | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи | v | 93% | 5 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи | d | 80% | 3 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 97% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 96% | 4 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 92% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 90% | 4 | 5 |

1. Стационарные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. Балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 1 | 1 |
| 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 | i | 1 | 1 | 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) |  | 1 | 1 | 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 | k1 | 100% | 5 | 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 | k2 | 89% | 0 | 5 |
| 2. | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | | | | |
| 2.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 93% | 5 | 5 |
| 2.2. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации | p | 95% | 5 | 5 |
| 2.3. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет | d | 97% | 2 | 3 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет | I | 92% | 1 | 3 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 100% | 5 | 5 |
| 3. | Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги | | | | |
| 3.1. | Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации | n | 4 | 4 | 5 |
| 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) - 30 дней |  | 4 | 4 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации | v | 89% | 4 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 100% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 89% | 4 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 95% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 89% | 4 | 5 |
| 5.3. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу | h | 88% | 4 | 5 |

ГУЗ «Хлевенская районная больница»

1. Амбулаторные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 0,1 | 1 |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):общая информация;информация о медицинской деятельности;информация о медицинских работниках;иная информация | i | 0 | 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) |  | 0 | 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 | k1 | 96% | 5 | 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 | k2 | 33% | 0 | 5 |
| 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 | 99% | 5 | 5 |
| 2.2. | Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) - 10 дней |  | 4 | 4 | 5 |
| 2.3. | Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении |  | 3 | 3 | 4 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 92% | 5 | 5 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 81% | 3 | 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) - 10 дней/30 дней |  | 4 | 4 | 5 |
| 3.2. | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи | v | 93% | 5 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи | d | 87% | 4 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 93% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 93% | 4 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 89% | 4 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 89% | 4 | 5 |

1. Стационарные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. Балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 0,1 | 1 |
| 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 | i | 0 | 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) |  | 0 | 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 | k1 | 96% | 5 | 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 | k2 | 81% | 0 | 5 |
| 2. | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | | | | |
| 2.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 95% | 5 | 5 |
| 2.2. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации | p | 95% | 4 | 5 |
| 2.3. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет | d | 96% | 2 | 3 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет | I | 92% | 1 | 3 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 95% | 3 | 5 |
| 3. | Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги | | | | |
| 3.1. | Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации | n | 4 | 4 | 5 |
| 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) - 30 дней |  | 4 | 5 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации | v | 100% | 5 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 99% | 4 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 99% | 5 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 99% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 95% | 4 | 5 |
| 5.3. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу | h | 100% | 5 | 5 |

ГУЗ «Чаплыгинская районная больница»

1. Амбулаторные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 0,5 | 1 |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):общая информация;информация о медицинской деятельности;информация о медицинских работниках;иная информация | i | 0 | 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) |  | 0 | 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 | k1 | 99% | 5 | 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 | k2 | 13% | 0 | 5 |
| 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 | 97% | 5 | 5 |
| 2.2. | Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) - 10 дней |  | 5 | 5 | 5 |
| 2.3. | Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении |  | 3 | 3 | 4 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 99% | 5 | 5 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 100% | 5 | 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) - 10 дней/30 дней |  | 4 | 4 | 5 |
| 3.2. | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи | v | 97% | 5 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи | d | 89% | 4 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 96% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 93% | 4 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 97% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 97% | 5 | 5 |

1. Стационарные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. Балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 0,5 | 1 |
| 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 | i | 0 | 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) |  | 0 | 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 | k1 | 96% | 4 | 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 | k2 | 90% | 0 | 5 |
| 2. | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | | | | |
| 2.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 100% | 5 | 5 |
| 2.2. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации | p | 100% | 5 | 5 |
| 2.3. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет | d | 96% | 3 | 3 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет | I | 100% | 1 | 3 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 100% | 5 | 5 |
| 3. | Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги | | | | |
| 3.1. | Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации | n | 3 | 3 | 5 |
| 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) - 30 дней |  | 5 | 5 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации | v | 97% | 5 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 100% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 100% | 5 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 100% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 100% | 5 | 5 |
| 5.3. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу | h | 100% | 5 | 5 |

ГУЗ «Городская поликлиника №2»

1. Амбулаторные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 1 | 1 |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):общая информация;информация о медицинской деятельности;информация о медицинских работниках;иная информация | i | 1 | 1 | 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) |  | 1 | 2 | 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 | k1 | 94% | 4 | 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 | k2 | 97% | 4 | 5 |
| 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 | 95% | 5 | 5 |
| 2.2. | Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) - 10 дней |  | 4 | 4 | 5 |
| 2.3. | Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении |  | 4 | 4 | 4 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 86% | 4 | 5 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 91% | 5 | 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) - 10 дней/30 дней |  | 3 | 3 | 5 |
| 3.2. | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи | v | 5 | 4 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи | d | 97% | 3 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 91% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 89% | 4 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 91% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 92% | 5 | 5 |

1. Стационарные условия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Переменная | Значение | Балл | Макс. Балл |
| 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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет |  | http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html?report\_year=2015&report\_period=0 | 1 | 1 |
| 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 | i | 1 | 1 | 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) |  | 2 | 2 | 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 | k1 | 97% | 5 | 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 | k2 | 88% | 4 | 5 |
| 2. | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | | | | |
| 2.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 86% | 4 | 5 |
| 2.2. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации | p | 90% | 0 | 5 |
| 2.3. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет | d | 97% | 0 | 3 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет | I | 94% | 0 | 3 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 75% | 2 | 5 |
| 3. | Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги | | | | |
| 3.1. | Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации | n | 4 | 4 | 5 |
| 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) - 30 дней |  | 5 | 5 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации | v | 97% | 5 | 5 |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации | m | 100% | 5 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 97% | 5 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 100% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 100% | 5 | 5 |
| 5.3. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу | h | 100% | 5 | 5 |

Описание методологии составления рейтинга

I. В амбулаторных условиях

**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 (www.bus.gov.ru) в сети Интернет. *Поиск информации о рейтинге осуществлялся с помощью ресурса по ссылке* http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html

1.2. Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i). *При наличии информации переменным присваивалось значение 1, затем высчитывался показатель по формуле.*

1.3. Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг. *За наличие каждого показателя присваивалось по 1 баллу.*

1.4. Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации. *Баллы присваивались в зависимости от доли (в %) респондентов, положительно ответивших на вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?»*

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. *Баллы присваивались в зависимости от доли (в %) респондентов, положительно ответивших на вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?» (среди тех, кто заходил на сайт)*

**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. *Баллы присваивались в зависимости от доли (в %) респондентов, положительно ответивших на вопрос «При первом обращении в медицинскую организацию Вы сразу записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача)?»*

2.2. Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи). *Согласно постановлению от 25 декабря 2014 г. N 542 Об утверждении программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам на территории Липецкой области медицинской помощи на 2015 год и на плановый период 2016 и 2017 годов установленный срок ожидания приема врача с момента записи на прием составляет не более 10 рабочих дней. Каждому ответу респондентов присваивался балл согласно инструкциям. Из массива полученных баллов высчитывался средний и округлялся по математическим правилам.*

2.3. Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении. *За наличие ответов респондентов по каждому способу записи начислялся 1 балл.*

2.4. Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации. *Баллы присваивались в зависимости от доли (в %) респондентов, положительно ответивших на вопрос «Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации?»*

2.5. Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации. *Баллы присваивались в зависимости от доли (в %) респондентов с ограниченными возможностями здоровья, положительно ответивших на вопрос «Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации?»*

**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). *Согласно постановлению от 25 декабря 2014 г. N 542 Об утверждении программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам на территории Липецкой области медицинской помощи на 2015 год и на плановый период 2016 и 2017 годов установленный срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование составляет не более 10 рабочих дней (30 дней для компьютерной томографии, МРТ, ангиографии). Каждому ответу респондентов присваивался балл согласно инструкциям. Из массива полученных баллов высчитывался средний и округлялся по математическим правилам.*

3.2. Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи. *Баллы присваивались в зависимости от доли (в %) респондентов, положительно ответивших на вопрос «Врач Вас принял во время, установленное по записи?»*

3.3. Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи. *Баллы присваивались в зависимости от доли (в %) респондентов, положительно ответивших на вопрос «Диагностическое исследования было выполнено во время установленное по записи?»*

**4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации**

4.1. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации . *Баллы присваивались в зависимости от среднеарифметической доли (в %) респондентов, положительно ответивших на вопросы «Вы удовлетворены обслуживанием у участкового терапевта (педиатра) (доброжелательность, вежливость)?»; «Вы удовлетворены обслуживанием у узких специалистов (доброжелательность, вежливость)?»*

4.2. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации. *Баллы присваивались в зависимости от среднеарифметической доли (в %) респондентов, положительно ответивших на вопросы «Удовлетворены ли Вы компетентностью участкового врача (педиатра)?»; «Удовлетворены ли Вы компетентностью узких специалистов?»*

**5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации**

5.1. Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами. *Баллы присваивались в зависимости от доли (в %) респондентов, положительно ответивших на вопрос «Вы удовлетворены оказанными услугами в медицинской организации?»*

5.2. Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи*. Баллы присваивались в зависимости от доли (в %) респондентов, положительно ответивших на вопрос «Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?»*

II. В стационарных условиях

**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)](http://www.bus.gov.ru)). *Поиск информации о рейтинге осуществлялся с помощью ресурса по ссылке* http://bus.gov.ru/public/rating\_new.html

1.2. Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации. *При наличии информации переменным присваивалось значение 1, затем высчитывался показатель по формуле.*

1.3. Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг. *За наличие каждого показателя присваивалось по 1 баллу*

1.4. Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации. *Баллы присваивались в зависимости от доли (в %) респондентов, положительно ответивших на вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?»*

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. *Баллы присваивались в зависимости от доли (в %) респондентов, положительно ответивших на вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?» (среди тех, кто заходил на сайт)*

**2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения**

2.1. Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации. *Баллы присваивались в зависимости от доли (в %) респондентов, положительно ответивших на вопрос «Вы удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении?»*

2.2. Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации. *Баллы присваивались в зависимости от доли (в %) респондентов, положительно ответивших на вопрос «Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в медицинской организации?» (среди тех, кто находился на круглосуточном стационаре)*

2.3. Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет. *Баллы присваивались в зависимости от доли (в %) респондентов, отрицательно ответивших на вопрос «Возникла ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет?» (исключая тех, кто поступил на стационар на платной основе)*

2.4. Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет. *Баллы присваивались в зависимости от доли (в %) респондентов, отрицательно ответивших на вопрос «Возникла ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет?» (исключая тех, кто поступил на стационар на платной основе)*

2.5. Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации. *Баллы присваивались в зависимости от доли (в %) респондентов с ограниченными возможностями здоровья, положительно ответивших на вопрос «Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации?»*

**3. Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги**

3.1. Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации. *Баллы присваивались в зависимости от среднего значения из массива ответов респондентов на вопрос «Сколько времени Вы ожидали в приемном отделении?»*

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). *Согласно постановлению от 25 декабря 2014 г. N 542 Об утверждении программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам на территории Липецкой области медицинской помощи на 2015 год и на плановый период 2016 и 2017 годов установленные сроки ожидания плановой специализированной, за исключением высокотехнологичной, стационарной медицинской помощи не должны превышать 30 дней с момента выдачи направления на госпитализацию (при условии обращения пациента за госпитализацией в рекомендуемые сроки). Каждому ответу респондентов присваивался балл согласно инструкциям. Из массива полученных баллов высчитывался средний и округлялся по математическим правилам.*

3.3. Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации. *Баллы присваивались в зависимости от доли (в %) респондентов, положительно ответивших на вопрос «Вы были госпитализированы в назначенный срок плановой госпитализации?»*

**4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации**

4.1. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации. *Баллы присваивались в зависимости от среднеарифметической доли (в %) респондентов, положительно ответивших на вопросы «Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в приемном отделении (доброжелательность, вежливость)?»; «Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?»*

4.2. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации. *Баллы присваивались в зависимости от доли (в %) респондентов, положительно ответивших на вопрос «Удовлетворены ли Вы компетентностью медицинских работников медицинской организации?»*

**5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации**

5.1. Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами. *Баллы присваивались в зависимости от доли (в %) респондентов, положительно ответивших на вопрос «Удовлетворены ли Вы оказанными услугами в медицинской организации?»*

5.2. Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи. *Баллы присваивались в зависимости от доли (в %) респондентов, положительно ответивших на вопрос «Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?»*

5.3. Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу. *Баллы присваивались в зависимости от доли (в %) респондентов, положительно ответивших на вопрос «Удовлетворены ли Вы действиями персонала медицинской организации по уходу?»*

Подсчеты рейтингов

Для объективной и наглядной оценки рейтингов учреждений максимальная сумма баллов по разрезам (амбулатория, стационар) и максимальная общая сумма баллов были приняты за 1:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Амбулатория | Стационар |
| Максимальная сумма баллов по разрезам | 73 | 75 |
| Средняя сумма баллов | 74 | |

Соответственно были посчитаны доли сумм баллов от максимально возможных, а результаты выражены в процентах.