

ПОКАЗАТЕЛИ И ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Наименование медицинской организации ГБУЗ «Пензенская областная офтальмологическая больница»

Наименование показателей	№ вопроса анкеты	Источник информации	Значимость показателя, баллы (макс = 5)	Величина показателя по медицинской организации	Итоговая оценка
I В амбулаторных условиях			73		67,3
1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации			14		13,8
1.1 уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1 балла) (баллов)		www.bus.gov.ru	0-1	1	1,0
1.2 полнота, актуальность, понятность, доступность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (баллов)		Анализ сайтов	0-1		0,8
1.2.1 общая информация		Анализ сайтов	0-1	0,7	0,7
1.2.2 информация о медицинской деятельности		Анализ сайтов	0-1	0,9	0,9
1.2.3 информация о медицинских работниках		Анализ сайтов	0-1	0,5	0,5
1.2.4 иная информация		Анализ сайтов	0-1	0,7	0,7
1.3 наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (баллов)		Анализ сайтов	0-2		2,0
1.3.1 возможность разместить обращение на сайте (размещена форма для подачи электронного запорса) (баллов)		Анализ сайтов	0-1	1	1,0
1.3.2 анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде) (баллов)		Анализ сайтов	0-1	1	1,0
1.4 доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации %	8	Опрос граждан - получателей социальных	0-5	100	5,0
1.5 доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации %	9	Опрос граждан - получателей социальных	0-5	100	5,0
2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения			24		19,0
2.1 доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу при первом обращении в медицинскую организацию (%)	6	Опрос граждан - получателей	0-5	96,75	5,0
2.2 средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (дней)	5	Опрос граждан - получателей	0-5	7,8	4,0
2.3 Доступность записи на прием к врачу	6	Опрос граждан - получателей	0-4		4,0
2.3.1 по телефону	6.1	Опрос граждан - получателей	0-1	1	1,0
2.3.2 с использованием сети "Интернет"	6.2	Опрос граждан - получателей	0-1	1	1,0
2.3.3 в регистратуре лично	6.3	Опрос граждан - получателей	0-1	1	1,0
2.3.4 лечащим врачом на приеме при посещении	6.4	Опрос граждан - получателей	0-1	1	1,0
2.4 доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации %	10	Опрос граждан - получателей	0-5	100	5,0
2.5 Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации %	11		0-5	53,57	1,0
3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги			15		14,5
3.1 средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (лаборатор., инстр.)		Опрос граждан - получателей	0-5		4,5
3.1.1 средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование	12	Опрос граждан - получателей	0-5	7,28	4,0
3.1.2 средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (КТ.МРТ, ангиография и т.п.)	13	Опрос граждан - получателей	0-5	12,23	5,0
3.2 доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (%)	7	Опрос граждан - получателей	0-5	97,54	5,0
3.3 доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (%)		Опрос граждан - получателей	0-5		5,0
3.3.1 доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование (лабор., инстр.) выполнено во время, установленное по записи (%)	12	Опрос граждан - получателей	0-5	96,55	5,0
3.3.2 доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование (КТ.МРТ и др.) выполнено во время, установленное по записи (%)	13	Опрос граждан - получателей	0-5	100	5,0

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации			10		10,0
4.1 доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, вежливость и внимательность работников медицинской организации (%)	2	Опрос граждан - получателей	0-5	100	5,0
4.2 доля потребителей услуг, которые положительно высоко оценивают компетентность работников медицинской организации (%)	3	Опрос граждан - получателей	0-5	97,56	5,0
			10		10,0
5. Показатели, характеризующий удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации					
5.1 доля потребителей услуг удовлетворенных оказанными услугами (%)	14	Опрос граждан - получателей	0-5	99,18	5,0
5.2 доля потребителей услуг , готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%)	15	Опрос граждан - получателей	0-5	100	5,0
II В стационарных условиях			75		72,8
1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации			14		13,8
1.1 уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1 балла) (баллов)		www.bus.gov.ru	0-1	1	1,0
1.2 полнота, актуальность, понятность, доступность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (баллов)		Анализ сайтов	0-1		0,8
1.2.1общая информация		Анализ сайтов	0-1	0,7	0,7
1.2.2 информация о медицинской деятельности		Анализ сайтов	0-1	0,9	0,9
1.2.3 информация о медицинских работниках		Анализ сайтов	0-1	0,5	0,5
1.2.4 иная информация		Анализ сайтов	0-1	0,7	0,7
1.3 наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (баллов)		Анализ сайтов	0-2		2,0
1.3.1 возможность разместить обращение на сайте (размещена форма для подачи электронного запроса) (баллов)		Анализ сайтов	0-1	1	1,0
1.3.2 анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)		Анализ сайтов	0-1	1	1,0
1.4 доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации %	5	Опрос граждан - получателей социальных	0-5	100	5,0
1.5 доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации %	4	Опрос граждан - получателей социальных	0-5	100	5,0
2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения			21,0		21,0
2.1 доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской помощи (%)	8	Опрос граждан - получателей	0-5	98,36	5,0
2.2 доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (%)	6.1	Опрос граждан - получателей	0-5	99,18	5,0
2.3 доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет (%)	6.4	Опрос граждан - получателей	0-3	100	3,0
2.4 доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (%)	6.3	Опрос граждан - получателей	0-3	100	3,0
2.5 Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации %	3		0-5	91,67	5,0
3. Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги			15		13,0
3.1 среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации (мин.)	1.5	Опрос граждан - получателей	0-5	35,5	4,0
3.2 Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (дней)	1,1	Опрос граждан - получателей	0-5	19,9	4,0
3.3 доля потребителей услуг, госпитализация которых осуществлена в установленный срок (%)	1.3	Опрос граждан - получателей	0-5	100	5,0
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации			10		10,0
4.1 доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, вежливость и внимательность работников медицинской организации (%)	1.6 и 6.2	Опрос граждан - получателей	0-5	99,18	5,0
4.2 доля потребителей услуг, которые положительно оценивают компетентность работников медицинской организации (%)	7	Опрос граждан - получателей	0-5	100	5,0
5. Показатели, характеризующий удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			15		15,0
5.1 доля потребителей услуг удовлетворенных оказанными услугами (%)	9	Опрос граждан - получателей	0-5	100	5,0
5.2 доля потребителей услуг , готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%)	11	Опрос граждан - получателей	0-5	100	5,0
5.3 доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу(%)	10	Опрос граждан - получателей	0-5	99,18	5,0