

**ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОЙ
ОРГАНИЗАЦИЙ (СТАЦИОНАРНЫЕ УСЛОВИЯ)
МБУЗ "ЦГБ" города Батайска Ростовской области**

№ п/п	Наименование показателя	Источник информации	Значимость показателя
1. Доступность получения медицинских услуг и комфортность условий, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья			
1.	Доля пациентов, у которых не возникла необходимость приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4 балла
2.	Доля пациентов, у которых не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет	Опрос граждан-получателей социальных услуг	5 баллов
3.	Удовлетворенность пациентов продолжительностью, условиями ожидания, отношением персонала в приемном покое (средний балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4 балла
4.	Удовлетворенность пациентов условиями оказания медицинской помощи (средний балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4 балла
2. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуг			
5.	Соблюдение назначенного срока плановой госпитализации (средний балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4 балла
6.	Время ожидания плановой госпитализации, средний балл	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4 балла
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации			
7.	Доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников медицинских организаций (средний балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4 балла
8.	Доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность врача (средний балл)	Опрос граждан-получателей	4 балла

	балл)	социальных услуг	
4. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации			
9.	Доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (средний балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4 балла
10.	Удовлетворенность действиями медицинского персонала по обезболиванию (средний балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4 балла
11.	Удовлетворенность пациентов питанием в стационарном отделении медицинской организации	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4 балла
12.	Удовлетворенность пациентов пребыванием в ночное время в стационарном отделении медицинской организации	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4 балла
13.	Удовлетворенность пациентов качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом (средний балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4 балла
14.	Удовлетворенность действиями персонала медицинской организации по уходу (средний балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4 балла
15.	Доля пациентов, которым приходилось благодарить медперсонал при прохождении стационарного лечения.	Опрос граждан-получателей социальных услуг	1 балл
5. Открытость и доступность информации о медицинской организации			
16.	Доля пациентов, информированных о наличии сайта в медицинской организации	Опрос граждан-получателей социальных услуг	2 балла
17.	Доля пациентов, считающих информирование о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения достаточным	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3 балла
18.	уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	www.bus.gov.ru	1 балл

19.	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (балл)	Анализ сайтов	3 балла
20.	Наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл)	Анализ сайтов	1 балл
СУММА БАЛЛОВ			68

Заместитель главы Администрации
по социальным вопросам



Н.В.Кузьменко

Председатель общественного совета
Главный врач МБУЗ «ЦГБ» г.Батайска



Н.М.Пивненко

Заместитель председателя от медицинской организации
Заместитель главного врача по поликлинической
помощи населению



С.Я.Соболева

Заместитель председателя от общественности
Заместитель директора Батайского филиала
ООО МСО «Панацея»



О.В. Калмыкова

Член совета
Консультант представитель ТФОМС
по Ростовской области



И.Л.Чекушкин

**ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОЙ
ОРГАНИЗАЦИЙ (АМБУЛАТОРНЫЕ УСЛОВИЯ)
МБУЗ "ЦГБ" города Батайска Ростовской области**

№ п/п	Наименование показателя	Источник информации	Значимость показателя
1. Доступность получения медицинских услуг и комфортность условий, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья			
1.	Доля пациентов, которые записались на прием у врача при первом обращении в медицинскую организацию (средний балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4 балла
2.	Средняя длительность ожидания посещения врача с момента записи на прием	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4 балла
3.	Доступность записи на прием к врачу по телефону, с использованием сети «Интернет», в регистратуре, посредством личного общения с лечащим врачом	Опрос граждан-получателей социальных услуг	2 балла
4.	Доступность получения медицинской помощи на дому	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3 балла
2. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуг			
5.	Время ожидания посещения врача в очереди (средний балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3 балла
6.	Время ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (средний балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4 балла
7.	время ожидания результатов диагностического исследования (средний балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4 балла
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации			
8.	Доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников медицинских организаций	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3 балла
9.	Доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность врача	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4 балла
4. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации			
10.	Удовлетворенность условиями ожидания приема у врача в очереди	Опрос граждан-получателей	3 балла

		социальных услуг	
11.	Удовлетворенность условиями оказания медицинской помощи на приеме у врача	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3 балла
12.	Доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи		3 балла
5. Открытость и доступность информации о медицинской организации			
13.	Доля пациентов, информированных о наличии сайта в медицинской организации	Опрос граждан-получателей социальных услуг	2 балла
14.	Доля пациентов, считающих информирование о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения достаточным	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3 балла
15.	уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	www.bus.gov.ru	1 балл
16.	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (балл)	Анализ сайтов	3 балла
17.	Наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл)	Анализ сайтов	1 балл
СУММА БАЛЛОВ			48

Заместитель главы Администрации
по социальным вопросам

Н.В.Кузьменко

Председатель общественного совета
Главный врач МБУЗ «ЦГБ» г.Батайска

Н.М.Пивненко

Заместитель председателя от медицинской организации
Заместитель главного врача по поликлинической
помощи населению

С.Я.Соболева

Заместитель председателя от общественности
Заместитель директора Батайского филиала
ООО МСО «Панацея»

О.В. Калмыкова

Член совета
Консультант представитель ТФОМС
по Ростовской области

И.Л.Чекушкин