Приложение № 5

к Методическим рекомендациям

по проведению независимой

оценки качества работы

государственных (муниципальных) учреждений,

оказывающих услуги

в сфере здравоохранения,

утвержденным приказом Минздрава России

от №

**Показатели оценки качества работы стационарных медицинских организаций**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование показателя** | **Источник информации** | **Значимость показателя, баллы (макс=5)** |
| 1. **Открытость и доступность информации об организации** | | |
| 1) уровень рейтинга на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (от 0 до 1) | [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) | 2 |
| 2)полнота, актуальность и понятность информации об учреждении здравоохранения, размещаемой на официальном сайте (балл) | Анализ сайтов | 2 |
| 3) наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл) | Анализ сайтов | 3 |
| 1. доля пациентов, считающих информирование о работе учреждения здравоохранения и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения достаточным (от числа опрошенных, %) | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 3 |
| 5) доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации (%) | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 3 |
| 1. **Комфортность условий и доступность получения услуг,**   **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 |
| 1. доля пациентов, у которых не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет (%) | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 4 |
| 1. доля пациентов, которым приходилось благодарить врача деньгами, подарками и т.п. (%) | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 3 |
| 1. **Время ожидания в очереди при получении услуг в сфере здравоохранения** | | |
| 1) время ожидания в приемном отделении (в минутах) | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 4 |
| 2) срок ожидания плановой госпитализации по направлению врачей поликлиник (в днях) | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 4 |
| 1. соблюдение назначенного срока плановой госпитализации (в срок, с нарушением срока) | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 3 |
| 1. **Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации** | | |
| 1. доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность медицинских работников (%) | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 4 |
| 2) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников (%) | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 4 |
| 1. **Удовлетворенность качеством обслуживания в организации** | | |
| 1) удовлетворенность результатами оказания медицинской помощи | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 4 |
| 2) доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%) | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 3 |
| 3) доля пациентов, удовлетворенных продолжительностью, условиями ожидания, отношением персонала больницы в приемном покое | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 4 |
| 4) удовлетворенность действиями врачей и медсестер по обезболиванию | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 3 |
| 5) удовлетворенность отношением врачей и медсестер во время пребывания в медицинской организации | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 3 |
| 6) доля пациентов, удовлетворенных качеством лечебного питания | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 4 |
| 1. удовлетворенность пребывания в больнице в ночное время | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 3 |
| 1. доля пациентов, удовлетворенных качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 3 |
| 1. удовлетворенность действиями персонала по сопровождению в туалет и при использовании подкладного судна | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 3 |