

Показатели оценки качества работы медицинских организаций

Наименование показателей	Источник информации	Значимость показателя, баллы (макс = 5)	Оценка за единицу показателя или условие, при котором выставляется максимальный балл	Величина показателя по медицинской организации				Итоговая оценка в баллах			
				Н.Ломовская МРБ	Земетчинская РБ	Спасская РБ	Наровчатская РБ	Н.Ломовская МРБ	Земетчинская РБ	Спасская РБ	Наровчатская РБ
Рейтинг на сайте www.bus.gov.ru и оценка сайта											
1) уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1 балла) (баллов)	www.bus.gov.ru	2	2 балла за каждый балл рейтинга	0	0	1	1	0.00	0.00	2.00	2.00
2) полнота, актуальность, понятность, доступность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (баллов)	Анализ сайтов	2	0,033 балла за каждый балл оценки сайта, кроме раздела 4	19	39	36	29	0.63	1.30	1.20	0.97
3) наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (баллов)	Анализ сайтов	3	X					2.00	3.00	1.00	0.00
а) возможность разместить обращение на сайте (размещена форма для подачи электронного запорса) (баллов)	Анализ сайтов	1	X	1	1	1	0	1.00	1.00	1.00	0.00
б) рубрика вопрос-ответ (баллов)	Анализ сайтов	2	X	1	2	0	0	1.00	2.00	0.00	0.00
Итоги анкетирования (амбулаторные условия)											
Общее количество баллов за все показатели		64						56.0648	54.8241	56.6931	47.9501
1. Открытость и доступность информации о медицинской организации		6						3.46	4.41	3.78	2.25
1) доля пациентов, считающих информирование о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения достаточным (от числа опрошенных, %)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3	0,03*	53.51	60	63.27	30.61	1.61	1.80	1.90	0.92
2) доля пациентов, полностью удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3	0,03*	53.26	83.33	46.94	28.57	1.60	2.50	1.41	0.86
3) доля пациентов, частично удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	1	0,01*	25	11.11	46.94	46.94	0.25	0.11	0.47	0.47
2. Доступность получения медицинских услуг		19.0						18.36	16.52	17.62	16.49
1) доля пациентов, которые записались на прием к врачу при первом обращении в медицинскую организацию (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	5	0,05*	95.76	95	100	81.63	4.79	4.75	5.00	4.08
2) доля пациентов, у которых время ожидания посещения врача с момента записи не превысило 14 дней. (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4	0,04*	98.89	100	100	100	3.96	4.00	4.00	4.00
3) доля пациентов, которым помощь на дому была оказана вовремя (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	5	0,05*	97.46	100	73.47	71.43	4.87	5.00	3.67	3.57

4) доля пациентов, которым помощь на дому была оказана позже, чем требовалось (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3	0,03*	1.69		2.04	6.12	0.05	0.00	0.06	0.18
5) доступность записи на прием к врачу (% записавшихся на прием очень легко и легко)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	5.0	0,03*					4.7	2.8	4.9	4.7
а) по телефону	Опрос граждан - получателей социальных услуг	1	0,01*	97.2	78.95	100	89.8	0.97	0.79	1.00	0.92
б) с использованием сети "Интернет"	Опрос граждан - получателей социальных услуг	2.5	0,025*	90.9	35	97.97	91.8	2.27	0.88	2.45	2.30
в) в регистратуре	Опрос граждан - получателей социальных услуг	0.5	0,005*	95.59	90	100	95.92	0.48	0.45	0.48	0.48
г) посредством личного общения с лечащим врачом	Опрос граждан - получателей социальных услуг	1.0	0,01*	97.17	65	95.9	95.92	0.97	0.65	0.96	0.96

Наименование показателей	Источник информации	Значимость показателя, баллы (макс = 5)	Оценка за единицу показателя или условие, при котором выставляется максимальный балл	Н.Ломовская МРБ	Земетчинская РБ	Спасская РБ	Наровчатская РБ	Итоговая оценка	Итоговая оценка	Спасская РБ	Наровчатская РБ
3. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги		9						8.7948	8.2941	8.6331	8.5101
1) доля пациентов, у которых время ожидания приема врача в очереди не превысило 30 мин.(%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3	0,03*	93.16	76.47	87.77	83.67	2.79	2.29	2.63	2.51
2) доля пациентов, у которых время ожидания госпитализации не превысило 30 дней.(%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3	0,03*	100	100	100	100	3.00	3.00	3.00	3.00
3) доля пациентов, у которых время ожидания результатов диагностического исследования не превысило 14 дней (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3	0,03*	100	100	100	100	3.00	3.00	3.00	3.00
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации		12						11.75	11.47	11.76	10.83
1) доля потребителей услуг, которые высоко(хорошо и отлично)оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность врачей медицинских организаций (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4	0,04*	96.58	94.74	97.97	91.4	3.86	3.79	3.92	3.66
2) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность средних медицинских работников медицинских организаций (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4	0,04*	98.23	94.74	100	91.4	3.93	3.79	4.00	3.66
3) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность врачей (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4	0,04*	99.1	97.14	95.9	87.76	3.96	3.89	3.84	3.51
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации		18						13.7	14.13	14.9	9.87
1)доля пациентов, удовлетворенных полностью условиями ожидания приема у врача в очереди (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	5	0,05*	66.96	80	79.59	40.82	3.35	4.00	3.98	2.04
2) доля пациентов, удовлетворенных частично условиями ожидания приема у врача в очереди (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	2	0,02*	29.57	15	14.29	51.02	0.59	0.30	0.29	1.02
3) доля пациентов, удовлетворенных полностью условиями оказания медицинской помощи (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	5	0,05*	58.97	65	63.27	34.69	2.95	3.25	3.16	1.73
4) доля пациентов, удовлетворенных частично условиями оказания медицинской помощи (%)	Опрос граждан - получателей	2	0,02*	39.32	20	32.65	51.02	0.79	0.40	0.65	1.02
5) доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%)	Опрос граждан - получателей	3	0,03*	87.18	89.47	91.84	48.98	2.62	2.68	2.76	1.47

6) доля пациентов, полностью удовлетворенных посещением медицинской организации	Опрос граждан - получателей социальных услуг	5	0,05*	49.58	60	71.43	34.69	2.48	3.00	3.57	1.73
7) доля пациентов, частично удовлетворенных посещением медицинской организации	Опрос граждан - получателей социальных услуг	2	0,02*	46.22	25	24.49	42.86	0.92	0.50	0.49	0.86

Итоги анкетирования (стационарные условия)

Общее количество баллов за все показатели		67						63.44	63.16	65.68	63.89
1. Открытость и доступность информации о медицинской организации		6						4.51	3.57	5.32	4.61
1) доля пациентов, считающих информирование о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения достаточным (от числа опрошенных, %)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3	0,03*	81.63	100	92	72.5	2.45	3.00	2.76	2.18
2) доля пациентов, полностью удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3	0,03*	55.56	18	78	72.5	1.67	0.54	2.34	2.18
3) доля пациентов, частично удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	1	0,01*	38.89	3	22	25	0.39	0.03	0.22	0.25
2. Доступность получения медицинских услуг		8						7.60	7.34	7.92	7.30
1) доля пациентов, у которых не возникла необходимость приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет, т.к. они предоставлялись бесплатно (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4	0,04*	93.88	91.67	100	82.5	3.76	3.67	4.00	3.30
2) доля пациентов, у которых не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4	0,04*	95.92	91.67	98	100	3.84	3.67	3.92	4.00

Наименование показателей	Источник информации	Значимость показателя, баллы (макс = 5)	Оценка за единицу показателя или условие, при котором выставляется максимальный балл	Н.Ломовская МРБ	Земетчинская РБ	Спасская РБ	Наровчатская РБ	Н.Ломовская МРБ	Земетчинская РБ	Спасская РБ	Наровчатская РБ
3. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги		11						11.00	11.00	11.00	11.00
1) доля пациентов, у которых время ожидания в приемном отделении не превысило 180 мин.(%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4	0,04*	100	100	100	100	4.00	4.00	4.00	4.00
2) доля пациентов, у которых время ожидания госпитализации не превысило 30 дней. (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4	0,04*	100	100	100	100	4.00	4.00	4.00	4.00
3) доля пациентов, госпитализация которых осуществлена в установленный срок (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3	0,03*	100	100	100	100	3.00	3.00	3.00	3.00
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации		12						12	12	12	12
1) доля потребителей услуг, которые высоко(хорошо и отлично)оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность врачей медицинских организаций (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4	0,04*	100	100	100	100	4.00	4.00	4.00	4.00
2) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность средних медицинских работников медицинских организаций (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4	0,04*	100	100	100	100	4.00	4.00	4.00	4.00
3) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность врачей (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4	0,04*	100	100	100	100	4.00	4.00	4.00	4.00
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации		30						28.33	29.25	29.44	28.98
1) доля пациентов, полностью удовлетворенных условиями оказания медицинской помощи (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4	0,04*	81.63	95.83	98	100	3.27	3.83	3.92	4.00
2) доля пациентов, частично удовлетворенных условиями оказания медицинской помощи (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	1	0,01*	18.37	4.17	2		0.18	0.04	0.02	0.00
3) доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3	0,03*	100	100	100	100	3.00	3.00	3.00	3.00
4) доля пациентов, полностью удовлетворенных продолжительностью, условиями ожидания, отношением персонала больницы в приемном покое (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4	0,04*	91.84	100	96	92.5	3.67	4.00	3.84	3.70
5) доля пациентов, частично удовлетворенных продолжительностью, условиями ожидания, отношением персонала больницы в приемном покое (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	1	0,01*	8.16		4	7.5	0.08	0.00	0.04	0.08

6) доля пациентов, оценивших действия врачей и медсестер по обезболиванию на хорошо и отлично(%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3	0,03*	100	100	100	100	3.00	3.00	3.00	3.00
7)доля пациентов, полностью удовлетворенных отношением врачей и медсестер во время пребывания в медицинской организации	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3	0,03*	91.84	100	100	97.5	2.76	3.00	3.00	2.93
8) доля пациентов, частично удовлетворенных отношением врачей и медсестер во время пребывания в медицинской организации	Опрос граждан - получателей социальных услуг	1	0.01	8.16			2.5	0.08	0.00	0.00	0.03
9) доля пациентов, полностью удовлетворенных питанием в медицинской организации (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4	0,04*	78.26	79.17	92	75	3.13	3.17	3.68	3.00
10) доля пациентов, частично удовлетворенных питанием в медицинской организации (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	1	0,01*	23.91	20.83	8	25	0.24	0.21	0.08	0.25
11) удовлетворенность пребыванием в медицинской организации в ночное время (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3	0,03*	100	100	98	100	3.00	3.00	2.94	3.00
12) доля пациентов, полностью удовлетворенных качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3	0,03*	95.92	100	96	100	2.88	3.00	2.88	3.00
13) доля пациентов, частично удовлетворенных качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	1	0.01	4.08		4		0.04	0.00	0.04	0.00
14) удовлетворенность действиями персонала медицинской организации по уходу(%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3	0,03*	100	100	100	100	3.00	3.00	3.00	3.00

Примечание: *- за каждый процент пациентов, ответивших положительно на соответствующий вопрос анкеты