|  |  |
| --- | --- |
|  | **2015** |
|  | ООО «Мастер Медиа» |

|  |
| --- |
| **[Отчет по оценке качества предоставления услуг медицинскими учреждениями липецкой области за 2015 год]** |
| В отчете представлены результаты оценки качества услуг предоставляемых медицинскими учреждениями Липецкой области полученные в ходе проведения комплексной оценки работы медицинских учреждений. |

Оглавление

[Введение 3](#_Toc428525599)

[Общий рейтинг 4](#_Toc428525600)

[Общий анализ 8](#_Toc428525601)

[Конкретизация рейтингов учреждений 9](#_Toc428525602)

[ГУЗ « Липецкая областная клиническая больница» 9](#_Toc428525603)

[ГУЗ «Областная детская больница» 11](#_Toc428525604)

[ГУЗ «Городская поликлиника №7» 13](#_Toc428525605)

[ГУЗ «Липецкая районная больница» 15](#_Toc428525606)

[ГУЗ «Тербунская межрайонная больница» 17](#_Toc428525607)

[Выводы и рекомендации 19](#_Toc428525608)

[Приложения. 20](#_Toc428525609)

# Введение

Цели: 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: 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: государственные учреждения здравоохранения Липецкой области:

* ГУЗ « Липецкая областная клиническая больница»
* ГУЗ «Областная детская больница»
* ГУЗ «Городская поликлиника №7»
* ГУЗ «Липецкая районная больница»
* ГУЗ «Тербунская межрайонная больница»

Предмет: услуги, оказываемые медицинскими организациями Липецкой области.

Совокупность используемых методов (опросы населения, анкетирование, социологические исследования) позволят получить информацию о качестве оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области.

# Общий рейтинг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Название учреждения | Сумма баллов[[1]](#footnote-1) |
| 1 | ГУЗ « Липецкая областная клиническая больница» | 135 |
| 2 | ГУЗ «Липецкая районная больница» | 133,6 |
| 3 | ГУЗ «Тербунская межрайонная больница» | 120 |
| 4 | ГУЗ «Областная детская больница» | 118 |
| 5 | ГУЗ «Городская поликлиника №7» | 105 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Группа | № | Название учреждения | Амб. | Название учреждения | Стац. |
| Лидеры | 1 | ГУЗ « Липецкая областная клиническая больница» | 66 | ГУЗ «Липецкая районная больница» | 71,8 |
| 2 | ГУЗ «Липецкая районная больница» | 61,8 | ГУЗ « Липецкая областная клиническая больница» | 69 |
| Средние | 3 | ГУЗ «Тербунская межрайонная больница» | 60 | ГУЗ «Областная детская больница» | 65 |
| 4 | ГУЗ «Областная детская больница» | 53 | ГУЗ «Тербунская межрайонная больница» | 60 |
| Аутсайдеры | 5 | ГУЗ «Городская поликлиника №7» | 48 | ГУЗ «Городская поликлиника №7» | 57 |

[[2]](#footnote-2)

Сводный рейтинг учреждений по блокам показателей[[3]](#footnote-3) (амбулатория).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Место по открытости и доступности информации | Место по комфортности и доступности | Место по времени ожидания | Место по доброжелательности, вежливости и компетентности | Место по удовлетворенности оказанными услугами |
| ГУЗ  «Липецкая областная клиническая больница» | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 |
| ГУЗ «Липецкая районная больница» | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 |
| ГУЗ «Тербунская межрайонная больница» | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГУЗ «Областная детская больница» | 3 | 3 | 4 | 5 | 1 |
| ГУЗ «Городская поликлиника №7» | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 |

Сводный рейтинг учреждений по блокам показателей (стационар)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Место по открытости и доступности информации | Место по комфортности и доступности | Место по времени ожидания | Место по доброжелательности, вежливости и компетентности | Место по удовлетворенности оказанными услугами |
| ГУЗ  «Липецкая областная клиническая больница» | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 |
| ГУЗ «Липецкая районная больница» | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГУЗ «Тербунская межрайонная больница» | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| ГУЗ «Областная детская больница» | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 |
| ГУЗ «Городская поликлиника №7» | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 |

# Общий анализ

Самое большое количество баллов получила Липецкая областная клиническая больница. С небольшим отставанием за ней следует Липецкая районная больница. Далее идут Тербунская межрайонная и Областная детская больницы. На последнем, пятом месте – Городская поликлиника №7. Разрыв между первым и последним местом в баллах составил 30 единиц – это 20% от максимально возможной суммы баллов при расчете рейтинга.

По результатам составления рейтингов все исследуемые учреждения можно разделить на 3 группы: 2 «лидера», 2 «средних» и 1 «аутсайдер».

На верхние позиции по баллам вышли Липецкая областная клиническая больница и Липецкая районная больница. Первая предоставляет одинаково качественные услуги как в амбулаторных, так и в стационарных условиях – разрыв между ними 2%. Разрыв между типами обслуживания у второй достаточно большой – амбулатория отстает от стационара на 9%. Абсолютным лидером стоит считать Липецкую областную клиническую больницу, так как только у нее набрано 90% и больше по амбулатории и стационару. Однако Липецкая районная больница набрала больше всего баллов в сравнении по обоим разрезам среди всех учреждений - 96% по стационару, у нее также высокие баллы по амбулатории – 85%, поэтому ее можно отнести к «лидерам».

В середине баллы распределены схожим образом. У Тербунской межрайонной больницы 82% и 80% по амбулатории и стационару – неплохой результат по обоим типам обслуживания. Баллы, характеризующие качество услуг в амбулаторных условиях, предоставляемых в Областной детской больнице, достаточно низкие – 73%. Тем не менее, у нее много баллов по стационару – 87%, поэтому она не может попасть в аутсайдеры.

Худшие результаты показала Городская поликлиника №7 – 66% по амбулатории и 76% по стационару, что выводит ее на последнее место в рейтинге оцениваемых медицинских учреждений Липецкой области.

Если рассматривать сводные рейтинги, то больше всего первых мест заняла Тербунская межрайонная больница. Однако у нее меньше всего баллов в блоке показателей открытости и доступности информации, что опускает ее в рейтинге среди всех учреждений по общей сумме баллов. Это значит, что, за исключением открытости и доступности информации, данная больница предоставляет наиболее качественные услуги по сравнению с другими оцениваемыми учреждениями.

# Конкретизация рейтингов учреждений

## ГУЗ « Липецкая областная клиническая больница»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | Амбулатория | Макс. балл по блоку | Стационар | Макс. балл по блоку |
| 1.Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации | 13 | 14 | 13 | 14 |
| 2.Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | 22 | 24 | 18 | 21 |
| 3.Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги | 14 | 15 | 13 | 15 |
| 4.Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | 7 | 10 | 10 | 10 |
| 5.Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | 10 | 10 | 15 | 15 |
| **ИТОГО** | 66 | 73 | 69 | 75 |
| **ОБЩИЙ РЕЙТИНГ[[4]](#footnote-4)** | **91%** | | | |

Максимальные баллы были получены по 5 пункту – показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации. Противоречивы результаты по оценке доброжелательности, вежливости, компетентности: показатель по амбулатории гораздо ниже, чем по стационару, - на 30%. 1, 2, 3 группы показателей получили достаточно высокий балл и имеют незначительные различия в рейтинге.

## ГУЗ «Областная детская больница»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | Амбулатория | Макс. балл по блоку | Стационар | Макс. балл по блоку |
| 1.Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации | 11 | 14 | 8 | 14 |
| 2.Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | 18 | 24 | 18 | 21 |
| 3.Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги | 11 | 15 | 14 | 15 |
| 4.Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | 3 | 10 | 10 | 10 |
| 5.Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | 10 | 10 | 15 | 15 |
| **ИТОГО** | 53 | 73 | 65 | 75 |
| **ОБЩИЙ РЕЙТИНГ[[5]](#footnote-5)** | **80%** | | | |

Наибольший процент баллов также набрал 5 блок показателей. Серьезное различие между амбулаторией и стационаром наблюдается в 4 блоке – первая уступает на 70%. Она также отстает от стационара по 2 и 3 группе показателей, но набирает на 22% больше баллов в 1 блоке.

## ГУЗ «Городская поликлиника №7»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | Амбулатория | Макс. балл по блоку | Стационар | Макс. балл по блоку |
| 1.Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации | 7 | 14 | 8 | 14 |
| 2.Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | 18 | 24 | 11 | 21 |
| 3.Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги | 9 | 15 | 13 | 15 |
| 4.Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | 8 | 10 | 10 | 10 |
| 5.Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | 6 | 10 | 15 | 15 |
| **ИТОГО** | 48 | 73 | 57 | 75 |
| **ОБЩИЙ РЕЙТИНГ[[6]](#footnote-6)** | **71%** | | | |

Самое большое количество баллов по двум разрезам было набрано в 4 блоке – доброжелательность и вежливость, компетентность работников. Также высокую оценку получило стационарное отделение в 5 группе показателей. Кроме того, в 3 блоке оно набрало на 27% больше амбулаторного. Тем не менее, более высокую оценку получили комфортность и доступность услуг в амбулатории – разница составила 23%. Наименьший процент баллов набран в первом блоке, где показатели не поднимаются выше 60%.

## ГУЗ «Липецкая районная больница»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | Амбулатория | Макс. балл по блоку | Стационар | Макс. балл по блоку |
| 1.Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации | 11,8 | 14 | 11,8 | 14 |
| 2.Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | 24 | 24 | 20 | 21 |
| 3.Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги | 12 | 15 | 15 | 15 |
| 4.Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | 6 | 10 | 10 | 10 |
| 5.Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | 8 | 10 | 15 | 15 |
| **ИТОГО** | 61,8 | 73 | 71,8 | 75 |
| **ОБЩИЙ РЕЙТИНГ[[7]](#footnote-7)** | **90%** | | | |

Амбулаторные и стационарные условия имеют лучшие оценки во 2 группе показателей. Оба типа обслуживания также получили большой процент баллов по показателям, характеризующим доступность и открытость информации. Стационар набрал максимальные баллы в 3, 4, 5 блоках, амбулатория уступает ему в них на 40-20%. Меньше всего баллов – 60% - амбулаторные условия получили по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость, компетеностность сотрудников.

## ГУЗ «Тербунская межрайонная больница»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | Амбулатория | Макс. балл по блоку | Стационар | Макс. балл по блоку |
| 1.Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации | 6 | 14 | 6 | 14 |
| 2.Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | 24 | 24 | 19 | 21 |
| 3.Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 4.Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 5.Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | 10 | 10 | 15 | 15 |
| **ИТОГО** | 65 | 73 | 65 | 75 |
| **ОБЩИЙ РЕЙТИНГ[[8]](#footnote-8)** | **88%** | | | |

При наличии официального сайта данная больница заняла бы первое место по среднему баллу среди других учреждений. В 3, 4, 5 блоках оба разреза получили максимальный балл, во второй группе показателей амбулаторные условия получили также 100% баллов, стационар – 90%.

# Выводы и рекомендации

1. Необходимо продвижение сайтов учреждений, так как большинство клиентов не заходило на порталы перед посещением. При этом сайт потенциально может дать интересующую клиентов информацию и тем самым разгрузить работников учреждения
2. Для Липецкой областной клинической больницы, Областной детской больницы и Липецкой районной больницы: обратить внимание на качество обслуживания и компетентность работников учреждения в амбулаторном отделении.
3. Для Городской поликлиники №7: обратить внимание на качество предоставляемой информации об учреждении, комфортность условий и доступность услуг в стационарных условиях, время ожидания предоставления услуги в амбулаторных условиях.
4. Для Тербунской межрайонной больницы: разработать официальный сайт учреждения.

# Приложения.

ГУЗ « Липецкая областная клиническая 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) |  | Только обращение | 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 | 92% | 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, 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 |  | 3,30 | 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 | 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 |  | 4,37 | 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 | 96% | 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 | 84% | 3 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 86% | 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 | 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 | 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) |  | Только обращение | 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 | 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 | 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 | 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 | 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 | 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 | 98% | 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 «Областная 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 | 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) |  | Только обращение | 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 | 88% | 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 | 88% | 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 | 82% | 3 | 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 |  | 2,90 | 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 | 84% | 3 | 5 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 89% | 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 |  | 4,35 | 4 | 5 |
| 3.2. | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи | v | 85% | 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 | 78% | 2 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 73% | 1 | 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% | 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) |  | Только обращение | 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 | 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 | 40% | 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 | 92% | 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 | 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 | 3,6 | 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 |  | 4,7 | 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 | 95% | 5 | 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 | 96% | 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 | 96% | 5 | 5 |

ГУЗ «Городская поликлиника №7»

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) |  | Обращение - да; оценка - нет | 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 | 85% | 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 | 61% | 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 | 80% | 3 | 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 | 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 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | u | 77% | 2 | 5 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 71% | 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 |  | 3,95 | 4 | 5 |
| 3.2. | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи | v | 68% | 0 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи | d | 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 | 89% | 4 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 88% | 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 | 79% | 2 | 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) |  | Обращение - да; оценка - нет | 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 | 67% | 0 | 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 | 96% | 5 | 5 |
| 2.2. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации | p |  |  | 5 |
| 2.3. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет | d | 88% | 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 | 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 | 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 |
| 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 | 98% | 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 | 92% | 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 | 96% | 5 | 5 |

ГУЗ «Липецкая 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) |  | 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 | 100% | 5 | 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 | 90% | 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 |  | 4,54 | 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 | 90% | 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 |  | 4,50 | 5 | 5 |
| 3.2. | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи | v | 84% | 3 | 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 | 80% | 3 | 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации | g | 80% | 3 | 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | f | 94% | 5 | 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 | 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 | 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 | 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 | 96% | 5 | 5 |
| 2.2. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации | p | 96% | 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 | 98% | 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 | 4,8 | 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 |  | 4,6 | 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 «Тербунская 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 | 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 | 0% | 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 | 91% | 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 |  | 4,70 | 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 | 92% | 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 |  | 4,85 | 5 | 5 |
| 3.2. | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи | v | 90% | 5 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи | d | 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 | 95% | 5 | 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 | 96% | 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 | 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 | 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 | 100% | 5 | 5 |
| 2.2. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации | p | 90% | 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 | 95% | 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 | 4,6 | 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 | 98% | 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 | 99% | 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 |

Общий рейтинг

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 |  |  |  | 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 |
| 1.3. | 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 |
| 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 |  |  | 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 |  |  | 5 |
| Средняя сумма баллов по блоку среди всех учреждений | | | | 9,76 |  |
| 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 | 87% | 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 |  | 3,80 | 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 | 87% | 4 | 5 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 88% | 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 |  | 4,35 | 4 | 5 |
| 3.2. | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи | v | 83% | 3 | 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи | d | 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 | 92% | 4 | 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 | 93% | 5 | 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи | r | 87% | 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 |  |  |  | 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 |
| 1.3. | 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 |
| 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 |  |  | 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 |  |  | 5 |
| Средняя сумма баллов по блоку среди всех учреждений | | | | 9,36 |  |
| 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 | 94% | 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 | 95% | 2 | 3 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | y | 95% | 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 | 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 | 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 | 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 | 98% | 5 | 5 |
| 5.3. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу | h | 99% | 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 |
| Общая максимальная сумма баллов | 148 | |

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

1. Максимальная сумма баллов составила 148 единиц.

   2 Доля набранных баллов от максимальной суммы баллов. Подробнее см. в разделе «Описание методологии» [↑](#footnote-ref-1)
2. Доля набранных баллов от максимальной суммы баллов по амбулатории - 73 и стационару - 75. Подробнее см. в разделе «Описание методологии» [↑](#footnote-ref-2)
3. Места в сводном рейтинге повторяются в том случае, если несколько учреждений набрало одинаковое количество баллов в блоке. [↑](#footnote-ref-3)
4. Доля суммы набранных баллов от максимальной суммы баллов. Подробнее см. в разделе «Описание методологии» [↑](#footnote-ref-4)
5. Доля суммы набранных баллов от максимальной суммы баллов. Подробнее см. в разделе «Описание методологии» [↑](#footnote-ref-5)
6. Доля суммы набранных баллов от максимальной суммы баллов. Подробнее см. в разделе «Описание методологии» [↑](#footnote-ref-6)
7. Доля суммы набранных баллов от максимальной суммы баллов. Подробнее см. в разделе «Описание методологии» [↑](#footnote-ref-7)
8. Доля суммы набранных баллов от максимальной суммы баллов. Подробнее см. в разделе «Описание методологии» [↑](#footnote-ref-8)