

**ПОКАЗАТЕЛИ,  
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ  
УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ - МБУЗ «Первая городская больница» г. Таганрога**

**II. В стационарных условиях**

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	Результат анкетирования	Кол-во баллов
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 ( <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> )	баллы	0 - 1	-	-
1.2.	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации ( $i_1$ ): общая информация ( $i_1$ ); информация о медицинской деятельности ( $i_2$ ); информация о медицинских работниках ( $i_3$ ); иная информация ( $i_4$ ).	баллы	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)	баллы	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 ( $k_1$ )	%	0 - 5	72,1	<b>1</b>
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 ( $k_2$ )	%	0 - 5	34,2	<b>0</b>

2.	<b>Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения</b>				
2.1.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)	%	0 - 5	93,7	<b>5</b>
2.2.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (p)	%	0 - 5	81,1	<b>3</b>
2.3.	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет (d)	%	0 - 3	84,7	<b>0</b>
2.4.	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (i)	%	0 - 3	90,1	<b>1</b>
2.5.	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)	%	0 - 5	Нет в анкете	<b>-</b>
3.	<b>Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги</b>				
3.1.	Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации (n)	минуты	0 - 5	37,4	<b>4</b>
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)	дни	0 - 5	16,4	<b>4</b>
3.3.	Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации (v)	%	0 - 5	85,6	<b>4</b>
4.	<b>Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации</b>				
4.1.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)	%	0 - 5	96,4	<b>5</b>
4.2.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих	%	0 - 5	98,3	<b>5</b>

	компетентность медицинских работников медицинской организации (g)				
5.	<b>Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации</b>				
5.1.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	%	0 - 5	98,2	<b>5</b>
5.2.	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (г)	%	0 - 5	98,2	<b>5</b>
5.3.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу (h)	%	0 - 5	98,2	<b>5</b>
<b>ИТОГО</b>					<b>47</b>