

Приложение № 4
к Методическим рекомендациям
по проведению независимой
оценки качества работы
государственных (муниципальных) учреждений,
оказывающих услуги
в сфере здравоохранения,
утвержденным приказом Минздрава России
от №

Показатели оценки качества работы амбулаторно-поликлинических медицинских организаций

Наименование показателя	Источник информации	Значимость показателя, баллы (макс=5)
1. Открытость и доступность информации об организации		
1) уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	www.bus.gov.ru	2
2) полнота, актуальность и понятность информации об учреждении здравоохранения, размещаемой на официальном сайте (балл)	Анализ сайтов	2
3) наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл)	Анализ сайтов	3
4) доля пациентов, считающих информирование о работе учреждения здравоохранения и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения достаточным (от числа опрошенных, %)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
5) доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья		
1) доля пациентов, которые записались на прием у врача при первом обращении в медицинскую организацию (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	5
2) средняя длительность ожидания посещения врача с момента записи на прием	Опрос граждан-получателей социальных	4

	услуг	
3) доступность записи на прием к врачу по телефону, с использованием сети «Интернет», посредством личного общения	Опрос граждан-получателей социальных услуг	5
3. Время ожидания в очереди при получении услуг в сфере здравоохранения		
1) время ожидания посещения врача в очереди (мин.)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	2
2) время ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
3) среднее время ожидания результатов диагностического исследования	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации		
1) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность медицинских работников (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
2) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации		
1) удовлетворенность условиями ожидания приема у врача в очереди	Опрос граждан-получателей социальных услуг	5
2) доступность получения медицинской помощи на дому	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
3) удовлетворенность посещением врача медицинской организации	Опрос граждан-получателей социальных услуг	5

4) удовлетворенность результатами оказания медицинской помощи	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
5) доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3