

Приложение № 5
к Методическим рекомендациям
по проведению независимой
оценки качества работы
государственных (муниципальных) учреждений,
оказывающих услуги
в сфере здравоохранения,
утвержденным приказом Минздрава России
от №

Показатели оценки качества работы стационарных медицинских организаций

Наименование показателя	Источник информации	Значимость показателя, баллы (макс=5)
1. Открытость и доступность информации об организации		
1) уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (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, у которых не возникла необходимость приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4

2) доля пациентов, у которых не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
3) доля пациентов, которым приходилось благодарить врача деньгами, подарками и т.п. (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
3. Время ожидания в очереди при получении услуг в сфере здравоохранения		
1) время ожидания в приемном отделении (в минутах)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
2) срок ожидания плановой госпитализации по направлению врачей поликлиник (в днях)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
3) соблюдение назначенного срока плановой госпитализации (в срок, с нарушением срока)	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 результатами оказания медицинской помощи	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
2) доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
3) доля пациентов, удовлетворенных продолжительностью, условиями ожидания, отношением персонала больницы в приемном покое	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4

	услуг	
4) удовлетворенность действиями врачей и медсестер по обезболиванию	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
5) удовлетворенность отношением врачей и медсестер во время пребывания в медицинской организации	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
6) доля пациентов, удовлетворенных качеством лечебного питания	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
7) удовлетворенность пребывания в больнице в ночное время	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
8) доля пациентов, удовлетворенных качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
9) удовлетворенность действиями персонала по сопровождению в туалет и при использовании подкладного судна	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3