

Стационарные условия – максимальное количество баллов 71 (на основании анкетирования)

показатель	1. Открытость и доступность информации				
		вопрос анкеты	единица измерения	расчет показателя	
max количество баллов 10 сумма присвоенных баллов (1.4.+1.5.)	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)	21	% положительных ответов	k ₁ < 70% – 0 70% ≤ k ₁ < 75% – 1 75% ≤ k ₁ < 80% – 2 80% ≤ k ₁ < 85% – 3 85% ≤ k ₁ < 90% – 4 k ₁ ≥ 90% – 5	вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 20 вопрос анкеты, по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 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 (k ₂)	19	% положительных ответов	k ₂ < 70% – 0 70% ≤ k ₂ < 75% – 1 75% ≤ k ₂ < 80% – 2 80% ≤ k ₂ < 85% – 3 85% ≤ k ₂ < 90% – 4 k ₂ ≥ 90% – 5	вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 18 вопрос анкеты, по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5

2. Комфортность условий и доступность получения услуг					
показатель		вопрос анкеты	единица измерения	расчет показателя	
максимальное количество баллов 21 сумма присвоенных баллов (2.1+2.2+2.3+2.4+2.5)	2.1. Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)	9	% положительных ответов	$u < 70\%$ – 0 $70\% \leq u < 75\%$ – 1 $75\% \leq u < 80\%$ – 2 $80\% \leq u < 85\%$ – 3 $85\% \leq u < 90\%$ – 4 $u \geq 90\%$ – 5	вычисляется % положительных ответов от количества анкет плановой госпитализации (вопрос 1 анкеты), по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5
		30		вычисляется % положительных ответов от общего количества анкет, по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5 баллы, присвоенные по вопросам 9 и 30, суммируются, сумма баллов/2 = итоговый результат в баллах от 0 до 5	

	2.2. Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (p)	23	% положительных ответов	$p < 70\%$ – 0 $70\% \leq p < 75\%$ – 1 $75\% \leq p < 80\%$ – 2 $80\% \leq p < 85\%$ – 3 $85\% \leq p < 90\%$ – 4 $p \geq 90\%$ – 5	вычисляется % положительных ответов от количества анкет круглосуточного пребывания (вопрос 22 анкеты), по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5
	2.3. Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет (d)	26	% отрицательных ответов	$d < 90\%$ – 0 $90\% \leq d < 95\%$ – 1 $95\% \leq d < 100\%$ – 2 $d = 100\%$ – 3	вычисляется % отрицательных ответов от общего количества анкет, по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 3 *Баллы присваиваются, начиная с 90% отрицательных ответов

	2.4. Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (1)	25	% отрицательных ответов	$1 < 90\% - 0$ $90\% \leq 1 < 95\% - 1$ $95\% \leq 1 < 100\% - 2$ $1 = 100\% - 3$	вычисляется % отрицательных ответов от общего количества анкет, по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 3 *Баллы присваиваются, начиная с 90% отрицательных ответов
	2.5. Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)	16	% положительных ответов	$y < 50\% - 0$ $50\% \leq y < 55\% - 1$ $55\% \leq y < 60\% - 2$ $60\% \leq y < 65\% - 3$ $65\% \leq y < 70\% - 4$ $y \geq 70\% - 5$	вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 14 вопрос анкеты, по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5 *Баллы присваиваются, начиная с 50% положительных ответов **В случае отсутствия лиц, ответивших «да» на 14 вопрос анкеты, баллы по показателю 2.5. не присваиваются

показатель	3. Время ожидания				
		вопрос анкеты	единица измерения	расчет показателя	
максимальное количество баллов 15 сумма присвоенных баллов (3.1+3.2+3.3)	3.1. Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации (n)	11	минуты	$n \geq 120'$ – 0 $75' \leq n < 120'$ – 1 $60' \leq n < 75'$ – 2 $45' \leq n < 60'$ – 3 $30' \leq n < 45'$ – 4 $n < 30'$ – 5	вычисляется средневзвешенное значение $120 * n_{(120и>)} + 75 * n_{(75-120)} + 60 * n_{(60-75)} + 45 * n_{(45-60)} + 30 * n_{(30-45)} + 29 * n_{<30}$ / $(n_{(120и>)} + n_{(75-120)} + n_{(60-75)} + n_{(45-60)} + n_{(30-45)} + n_{<30})$, результат округляется до целого числа (в минутах), целому числу присваивается количество баллов от 0 до 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	2	дни	равно (30 дням) – 1 меньше на 1 день (29 дней) – 2 меньше на 2 дня (28 дней) – 3 меньше на 3 дня (16-27 дней) – 4 меньше на 1/2 срока (15 дней и меньше) – 5	вычисляется средневзвешенное значение $30 * n_{30} + 29 * n_{29} + 28 * n_{28} + 27 * n_{27} + 15 * n_{15} + 14 * n_{<15}$ / $(n_{30} + n_{29} + n_{28} + n_{27} + n_{15} + n_{<15})$ результат округляется до целого числа (в днях), целому числу присваивается количество баллов от 1 до 5

	медицинской помощи)				
	3.3. Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации (v)	3-8	% положительных ответов	$d < 70\%$ – 0 $70\% \leq d < 75\%$ – 1 $75\% \leq d < 80\%$ – 2 $80\% \leq d < 85\%$ – 3 $85\% \leq d < 90\%$ – 4 $d \geq 90\%$ – 5	<p>вычисляется % суммы положительных ответов по вопросам (3-8) от количества анкет плановой госпитализации (вопрос 1 анкеты),</p> <p>полученному результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5</p>
показатель	4. Доброжелательность, вежливость и компетентность				
		вопрос анкеты	единица измерения	расчет показателя	
<p>max количество баллов 10</p> <p>сумма присвоенных баллов (4.1.+4.2.)</p>	4.1. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)	12 24	% положительных ответов	$m < 70\%$ – 0 $70\% \leq m < 75\%$ – 1 $75\% \leq m < 80\%$ – 2 $80\% \leq m < 85\%$ – 3 $85\% \leq m < 90\%$ – 4 $m \geq 90\%$ – 5	<p>вычисляется % положительных ответов от количества анкет плановой госпитализации (вопрос 1 анкеты), по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5</p> <p>вычисляется % положительных ответов</p>

					от общего количества анкет, по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5 баллы, присвоенные по вопросам 12 и 24, суммируются, сумма баллов/2= итоговый результат в баллах от 0 до 5
	4.2. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g)	28	% положительных ответов	$g < 70\% - 0$ $70\% \leq g < 75\% - 1$ $75\% \leq g < 80\% - 2$ $80\% \leq g < 85\% - 3$ $85\% \leq g < 90\% - 4$ $g \geq 90\% - 5$	вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученному результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5
показатель	5. Удовлетворенность				
		вопрос анкеты	единица измерения	расчет показателя	
max количество баллов 15	5.1. Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	32	% положительных ответов	$f < 70\% - 0$ $70\% \leq f < 75\% - 1$ $75\% \leq f < 80\% - 2$ $80\% \leq f < 85\% - 3$ $85\% \leq f < 90\% - 4$ $f \geq 90\% - 5$	вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученному результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5
сумма					

присвоенных баллов (5.1+5.2+5.3)	5.2. Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	34	% положительных ответов	$r < 70\% - 0$ $70\% \leq r < 75\% - 1$ $75\% \leq r < 80\% - 2$ $80\% \leq r < 85\% - 3$ $85\% \leq r < 90\% - 4$ $r \geq 90\% - 5$	вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученному результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5
	5.3. Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу (h)	33	% положительных ответов	$h < 70\% - 0$ $70\% \leq h < 75\% - 1$ $75\% \leq h < 80\% - 2$ $80\% \leq h < 85\% - 3$ $85\% \leq h < 90\% - 4$ $h \geq 90\% - 5$	вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученному результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5