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](http://www.bus.gov.ru) (от 0 до 1) | [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) | 2 |
| 2) полнота, актуальность и понятность информации об учреждении здравоохранения, размещаемой на официальном сайте (балл) | Анализ сайтов | 2 |
| 1. наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл) | Анализ сайтов | 3 |
| 1. 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 |
| 1. доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации (%) | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 3 |
| 1. **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 |
| 1. средняя длительность ожидания посещения врача с момента записи на прием | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 4 |
| 1. доступность записи на прием к врачу по телефону, с использованием сети «Интернет», посредством личного общения | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 5 |
| 1. **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 |
| 1. среднее время ожидания результатов диагностического исследования | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 3 |
| 1. **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 |
| 1. **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 |