

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ

1. Общие сведения

1. Наименование предмета закупки: проведение независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области.

1.2. Заказчик услуг – управление здравоохранения Липецкой области.

Источник финансирования – областной бюджет.

1.3. Сроки начала и окончания проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями: в течение 180 дней с момента заключения контракта.

2. Цели и задачи проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области.

2.1. Цели: независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями является одной из форм общественного контроля и проводится в целях повышения качества общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

2.2. Задачи: независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям:

- открытость и доступность информации о медицинской организации;
- комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления медицинской услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации,
- удовлетворенность оказанными услугами.

2.3. Объект:

Государственные учреждения здравоохранения Липецкой области (25 медицинских организаций):

2.4. Предмет: услуги, оказываемые медицинскими организациями Липецкой области.

2.5. Требования к используемым методам: совокупность используемых методов (опросы населения, анкетирование, социологические исследования) должны позволить получить информацию о качестве оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области.

3. Объем оказываемых услуг: в соответствии с настоящим техническим заданием, календарным планом, исполнитель должен провести независимую оценку качества оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области, включая разработку методики проведения оценки, в т.ч. описание методов и инструментария, сбора, обработки, интерпретации информации о деятельности 25 учреждений здравоохранения на территории Липецкой области (Приложение 1 к техническому заданию), разработка рекомендаций учреждениям здравоохранения на территории Липецкой области по улучшению их работы, построение рейтингов медицинских организаций.

4. Перечень работ и услуг:

4.1.

№ п/п	Содержание услуг, конечные результаты	Отчетные материалы
Проведение независимой оценки качества работы государственных учреждений,		

оказывающих услуги в сфере здравоохранения		
Этап №1 Организация проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения		
1	Определить методы и каналы сбора информации, особенности их использования с учетом специфики деятельности медицинских учреждений, с учетом решения Совета общественных организаций по защите прав пациентов Липецкой области.	Отчет с результатами
2.	Определить подходы к построению рейтингов учреждений, по результатам независимой оценки учреждений здравоохранения Липецкой области, с учетом специфики деятельности отдельных типов учреждений здравоохранения, особенностей получателей медицинских услуг в соответствии с Приказом Минздрава РФ от 28.11.2014г. №787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями».	Отчет с результатами
3.	Представление результатов первого этапа для рассмотрения Совету общественных организаций по защите прав пациентов Липецкой области.	В качестве отчета прикладывается решение Совета общественных организаций по защите прав пациентов Липецкой области.
Этап №2 Подготовка к проведению независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения		
4.	Разработка методик и инструментария сбора первичной информации по отдельным типам медицинских учреждений с учетом их специфики, форм для регистрации первичной информации, анкет в зависимости от типа медицинского учреждения.	Методический пакет, включающий методику проведения полевого исследования по каждому методу и каналу сбора данных, обоснование выборки для проведения опроса, формы фиксации и первичной обработки данных, методику рейтингования.
5.	Формирование выборки для проведения опросов получателей услуг медицинских учреждений не менее 150 опрошенных по каждому медицинскому учреждению.	
6.	Разработка методики построения рейтингов по результатам независимой оценки учреждений здравоохранения Липецкой области, с учетом специфики деятельности отдельных типов учреждений здравоохранения, особенностей получателей медицинских услуг.	
7.	Представление результатов второго этапа для рассмотрения Совету общественных организаций по защите прав пациентов Липецкой области.	В качестве отчета прикладывается решение Совета общественных организаций по защите прав пациентов Липецкой области об одобрении представленных результатов.
Этап №3. Сбор, обработка и анализ первичной информации о деятельности государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения		
8.	Проведение «полевого этапа» исследования организации работы учреждений здравоохранения Липецкой области,	Отчет о проведении «полевого этапа», объемом не менее 30 страниц, включающий первичные

	оказывающих услуги в амбулаторных и стационарных условиях (в количестве 25 учреждений) – сбор и обработка первичных данных в соответствии с методикой, разработанной в ходе второго этапа (включая выезды в каждое медицинское учреждение, в соответствии с перечнем медицинских учреждений, сформированным на первом этапе).	исследовательские данные по всем обследованным медицинским учреждениям.
Этап №4. Анализ и оценка качества работы государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения (Приложение 2 к техническому заданию).		
9.	Интерпретация полученных данных	Аналитический отчет, содержащий методику независимой оценки учреждений, оказывающих медицинские услуги, в т.ч. методику рейтингования, анализ результатов проведенной оценки, рейтинги медицинских учреждений, рекомендации по повышению качества работы медицинских учреждений, проанализированных в ходе данного исследования (в количестве 25 учреждений). Объем не менее 120 страниц.
10.	Выявление территориальных и иных особенностей деятельности медицинских учреждений.	
11.	Формирование рейтинга медицинских учреждений, по результатам независимой оценки деятельности учреждений здравоохранения Липецкой области, с учетом специфики деятельности отдельных типов учреждений здравоохранения, особенностей получателей медицинских услуг, в соответствии с методикой, разработанной в ходе 2 этапа.	
12.	Формирование предложений по повышению качества работы проанализированных медицинских учреждений, согласно перечню, сформированному на первом этапе.	
13.	Представление результатов четвертого этапа для рассмотрения Совету общественных организаций по защите прав пациентов Липецкой области.	
		В качестве отчета прилагается решение Совета общественных организаций по защите прав пациентов Липецкой области об одобрении представленных результатов.

4.2. Календарный план:

№ этапа	Наименование этапа	Сроки оказания услуг по этапу
1	Организация проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения.	5 дней
2	Подготовка к проведению независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения.	10 дней
3	Сбор, обработка и анализ первичной информации о деятельности медицинских учреждений.	130 дней
4	Анализ и оценка качества работы государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения.	35 дней

5. Требования к результатам оказания услуги:

Результатом оказания услуг является аналитический отчет с прилагаемыми рабочими материалами исследования.

*ПЕРЕЧЕНЬ МЕДИЦИНСКИХ УЧРЕЖДЕНИЙ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ БУДЕТ
ПРОВЕДЕНА НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В 2016 ГОДУ*

№ П/П	НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ	АДРЕС ОРГАНИЗАЦИИ
1.	ГУЗ «Областная больница «№ 2»	г. Липецк, ул.Ленина, д.35
2.	ГУЗ «Липецкий областной онкологический диспансер»	г.Липецк,ул. Адмирала Макарова, владение 1е
3.	ГУЗ «Липецкая областная клиническая инфекционная больница»	г. Липецк, ул. Космонавтов, д. 37а
4.	ГУЗ «Липецкая городская больница № 3 «Свободный Сокол»	г. Липецк, ул. Тамбовская, д.1
5.	ГУЗ «Липецкая городская детская больница № 1»	г.Липецк, ул. Неделина, д.9
6.	ГУЗ «Липецкая городская больница № 4 «Липецк-Мед»	г.Липецк, ул. Коммунистическая, д.24
7.	ГУЗ «Городская поликлиника №2»	г.Липецк, ул. Петра Смородина, д.13
8.	ГУЗ «Елецкая городская больница № 1 им. Н.А. Семашко»	г.Елец, ул. Коммунаров, д.40
9.	ГУЗ «Елецкая городская больница № 2»	г.Елец, ул. Костенко, д.7
10	ГУЗ «Елецкая городская детская больница»	г.Елец, ул.220 Стрелковой дивизии
11.	ГУЗ «Грязинская межрайонная больница»	Липецкая обл., г. Грязи, ул. Социалистическая, д.5
12.	ГУЗ "Данковская межрайонная больница"	Липецкая обл., г. Данков, ул.К-Маркса, д.1
13.	ГУЗ «Добринская межрайонная больница»	Липецкая обл., п.Добринка, ул.Воронского, д.37
14.	ГУЗ «Добровская районная больница»	Липецкая обл., с.Доброе, ул.Интернациональная, д.6
15.	ГУЗ «Долгоруковская районная больница»	Липецкая обл., с.Долгоруково, ул. Тимирязева, д.24
16.	ГУЗ «Елецкая районная больница»	Липецкая обл., Елецкий р-он, пос.Газопровод, ул. Зеленая 23А
17.	ГУЗ «Задонская межрайонная больница»	Липецкая обл., г.Задонск, ул.Запрудная, д.1
18.	ГУЗ «Измалковская районная больница»	Липецкая обл., с.Измалково, пер.Лесной, д.4
19.	ГУЗ «Краснинская районная больница»	Липецкая обл., с.Красное, ул.9 Мая, д.1
20.	ГУЗ «Лебедянская межрайонная больница»	Липецкая обл., г.Лебедянь, ул.Почтовая, д.13
21.	ГУЗ «Лев-Толстовская районная больница»	Липецкая обл., пгт Лев-Толстой, ул.Железнодорожная,д.33
22.	ГУЗ «Становлянская районная больница»	Липецкая обл., с.Становое, ул.Ленина, д.12
23.	ГУЗ «Усманская межрайонная больница»	Липецкая обл., г.Усмань, ул. К.Маркса, д.118

24	ГУЗ «Хлевенская районная больница»	Липецкая обл., Хлевенский р-н, с. Хлевное, ул. Прогресс д.5
25.	ГУЗ «Чаплыгинская районная больница»	Липецкая обл., г. Чаплыгин, ул. Крупской, д.52

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ:**

I. В амбулаторных условиях

N п/п	Показатели	Ед. изм-я	Расчет показателя	Значение показателя баллы
1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации			
1.1.	Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет	баллы	В соответствии с порядком формирования рейтинга "Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru	0 - 1
1.2.	<p>Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):</p> <p>общая информация (i_1);</p> <p>информация о медицинской деятельности (i_2);</p> <p>информация о медицинских работниках (i_3);</p> <p>иная информация (i_4).</p>	баллы	$i = i_1 \times 0,2 + i_2 \times 0,5 + i_3 \times 0,2 + i_4 \times 0,1$ <p>наличие информации - 1 иные случаи - 0 коэффициент 0,2</p> <p>коэффициент 0,5</p> <p>коэффициент 0,2</p> <p>коэффициент 0,1</p>	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)		Сумма баллов наличие - 1 отсутствие - 0 наличие - 1 отсутствие - 0	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)	%	$k_1 < 70\%$ - 0 $70\% \leq k_1 < 75\%$ - 1 $75\% \leq k_1 < 80\%$ - 2 $80\% \leq k_1 < 85\%$ - 3 $85\% \leq k_1 < 90\%$ - 4	0 - 5

			$k_1 \geq 90\%$ - 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)	%	$k_2 < 70\%$ - 0 $70\% \leq k_2 < 75\%$ - 1 $75\% \leq k_2 < 80\%$ - 2 $80\% \leq k_2 < 85\%$ - 3 $85\% \leq k_2 < 90\%$ - 4 $k_2 \geq 90\%$ - 5	0 - 5
2.	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения			
2.1.	Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию (s)	%	$s < 70\%$ - 0 $70\% \leq s < 75\%$ - 1 $75\% \leq s < 80\%$ - 2 $80\% \leq s < 85\%$ - 3 $85\% \leq s < 90\%$ - 4 $s \geq 90\%$ - 5	0 - 5
2.2.	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	дни	равен - 1 меньше на 1 день - 2 меньше на 2 дня - 3 меньше на 3 дня - 4 меньше на 1/2 срока - 5	0 - 5
2.3.	Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении	баллы	Сумма баллов наличие - 1; отсутствие - 0 наличие - 1; отсутствие - 0 наличие - 1; отсутствие - 0 наличие - 1; отсутствие - 0	0 - 4
2.4.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)	%	$u < 70\%$ - 0 $70\% \leq u < 75\%$ - 1 $75\% \leq u < 80\%$ - 2 $80\% \leq u < 85\%$ - 3 $85\% \leq u < 90\%$ - 4	0 - 5

			$u \geq 90\%$ - 5	
2.5.	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)	%	$y < 50\%$ - 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	0 - 5
3.	Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги			
3.1.	Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	дни	равен - 1 меньше на 1 день - 2 меньше на 2 дня - 3 меньше на 3 дня - 4 меньше на 1/2 срока - 5	0 - 5
3.2.	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (v)	%	$v < 70\%$ - 0 $70\% \leq v < 75\%$ - 1 $75\% \leq v < 80\%$ - 2 $80\% \leq v < 85\%$ - 3 $85\% \leq v < 90\%$ - 4 $v \geq 90\%$ - 5	0 - 5
3.3.	Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (d)	%	$d < 70\%$ - 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	0 - 5
4.	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации			
4.1.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)	%	$m < 70\%$ - 0 $70\% \leq m < 75\%$ - 1 $75\% \leq m < 80\%$ - 2 $80\% \leq m < 85\%$ - 3	0 - 5

			$85\% \leq m < 90\%$ - 4 $m \geq 90\%$ - 5	
4.2.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g)	%	$g < 70\%$ - 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	0 - 5
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			
5.1.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	%	$f < 70\%$ - 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	0 - 5
5.2.	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	%	$r < 70\%$ - 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	0 - 5

II. В стационарных условиях

№ п/п	Показатели	Ед. изм-я	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
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 (www.bus.gov.ru)	баллы	В соответствии с порядком формирования рейтинга "Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru	0 - 1

1.2.	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i): общая информация (i_1); информация о медицинской деятельности (i_2); информация о медицинских работниках (i_3); иная информация (i_4).	баллы	$i = i_1 \times 0,2 + i_2 \times 0,5 + i_3 \times 0,2 + i_4 \times 0,1$ Наличие информации - 1 иные случаи - 0 коэффициент 0,2 коэффициент 0,5 коэффициент 0,2 коэффициент 0,1	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	Сумма баллов наличие - 1 отсутствие - 0 наличие - 1 отсутствие - 0	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)	%	$k_1 < 70\%$ - 0 $70\% \leq k_1 < 75\%$ - 1 $75\% \leq k_1 < 80\%$ - 2 $80\% \leq k_1 < 85\%$ - 3 $85\% \leq k_1 < 90\%$ - 4 $k_1 \geq 90\%$ - 5	0 - 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)	%	$k_2 < 70\%$ - 0 $70\% \leq k_2 < 75\%$ - 1 $75\% \leq k_2 < 80\%$ - 2 $80\% \leq k_2 < 85\%$ - 3 $85\% \leq k_2 < 90\%$ - 4 $k_2 \geq 90\%$ - 5	0 - 5
2.	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения			
2.1.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)	%	$u < 70\%$ - 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	0 - 5

2.2.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (p)	%	<p>$p < 70\%$ - 0</p> <p>$70\% \leq p < 75\%$ - 1</p> <p>$75\% \leq p < 80\%$ - 2</p> <p>$80\% \leq p < 85\%$ - 3</p> <p>$85\% \leq p < 90\%$ - 4</p> <p>$p \geq 90\%$ - 5</p>	0 - 5
2.3.	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет (d)	%	<p>$d < 90\%$ - 0</p> <p>$90\% \leq d < 95\%$ - 1</p> <p>$95\% \leq d < 100\%$ - 2</p> <p>$d = 100\%$ - 3</p>	0 - 3
2.4.	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (i)	%	<p>$I < 90\%$ - 0</p> <p>$90\% \leq I < 95\%$ - 1</p> <p>$95\% \leq I < 100\%$ - 2</p> <p>$I = 100\%$ - 3</p>	0 - 3
2.5.	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)	%	<p>$y < 50\%$ - 0</p> <p>$50\% \leq y < 55\%$ - 1</p> <p>$55\% \leq y < 60\%$ - 2</p> <p>$60\% \leq y < 65\%$ - 3</p> <p>$65\% \leq y < 70\%$ - 4</p> <p>$y \geq 70\%$ - 5</p>	0 - 5
3.	Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги			
3.1.	Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации (n)	минуты	<p>$n < 120'$ - 0</p> <p>$75' \leq n < 120'$ - 1</p> <p>$60' \leq n < 75'$ - 2</p> <p>$45' \leq n < 60'$ - 3</p> <p>$30' \leq n < 45'$ - 4</p> <p>$n < 30'$ - 5</p>	0 - 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 медицинской помощи)	дни	<p>равен - 1</p> <p>меньше на 1 день - 2</p> <p>меньше на 2 дня - 3</p> <p>меньше на 3 дня - 4</p> <p>меньше на 1/2 срока - 5</p>	0 - 5
3.3.	Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации (v)	%	<p>$v < 70\%$ - 0</p> <p>$70\% \leq v < 75\%$ - 1</p>	0 - 5

			$75\% \leq v < 80\%$ - 2 $80\% \leq v < 85\%$ - 3 $85\% \leq v < 90\%$ - 4 $v \geq 90\%$ - 5	
4.	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации			
4.1.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)	%	$m < 70\%$ - 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	0 - 5
4.2.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g)	%	$g < 70\%$ - 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	0 - 5
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			
5.1.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	%	$f < 70\%$ - 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	0 - 5
5.2.	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	%	$r < 70\%$ - 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	0 - 5

5.3.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу (h)	%	$h < 70\%$ - 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	0 - 5
------	--	---	---	-------

