

| Наименование показателя  | Источник         | Критерий  | значимость показателя (баллы) | ГДП №2                           |   | ГДП №5                |   | ГП №7          |   | ГП №5          |   | ГП №2          |   |
|--|------------------|---|-------------------------------|----------------------------------|---|-----------------------|---|----------------|---|----------------|---|----------------|---|
| <b>1. Открытость и доступность информации о медицинской организации</b>  |                  |   |                               |                                  |   |                       |   |                |   |                |   |                |   |
| 1) уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)  | www.bus.gov.ru   | рейтинг 0-0,7 - 0 б., рейтинг 0,8-0,9 -1 б., рейтинг 0,9-1,0 - 2б.  | 2                             | 1,0                              | 2 | 1,0                   | 2 | 0,5            | 0 | 1,0            | 2 | 1,0            | 2 |
| 2) полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (балл): информация о руководителе (Ф.И.О., контактный телефон, график приема по личным вопросам); наличие программы государственных гарантий и перечня льготного лекарственного обеспечения; информация о перечне платных медицинских услуг; контактные контролирующие организации) | Анализ сайта ЛПУ | вся информация — 2 б., нет 1-2 пункта — 1 б., нет более 2 пунктов информации — 0 б.                             | 2                             | нет телефона и графика гл. врача | 1 | нет графика гл. врача | 1 | вся информация | 2 | вся информация | 2 | вся информация | 2 |
| 3) наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл): наличие электронной почты, рубрика «вопрос-ответ», наличие ответов в рубрике «вопрос-ответ»   | Анализ сайта ЛПУ | вся информация — 3 б., нет 1 пункта — 2 б., нет 2 пунктов — 1 б., нет информации — 0 б.                         | 3                             | вся информация                   | 3 | вся информация        | 3 | вся информация | 3 | вся информация | 3 | вся информация | 3 |
| 4) доля пациентов, считающих информирование о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения достаточным (от числа опрошенных, %)   | (п. 12 анкеты)   | % ответивших «да» и «скорее да»: 90-100% - 3 б., 80-89% - 2 б., 70-79% - 1 б., менее 70% - 0 б.                 | 3                             | 84,9%                            | 2 | 80,0%                 | 2 | 74,5%          | 1 | 67,1%          | 0 | 75,4%          | 1 |
| <b>2. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья</b>   |                  |   |                               |                                  |   |                       |   |                |   |                |   |                |   |
| 1) доля пациентов, которые записались на прием у врача при первом обращении в медицинскую организацию (%)  | (п. 1 анкеты)    | В период 0-1 день: 90-100% - 5 б., 80-89% - 4 б., 70-79% - 3 б., 60-69% - 2 б., 50-59% - 1 б., менее 50% - 0 б. | 5                             | 81,4%                            | 4 | 64,1%                 | 2 | 65,7%          | 2 | 52,5%          | 1 | 74,1%          | 3 |

|  |                 |  |   |                   |   |                   |   |                   |   |                   |   |                   |   |
|--|-----------------|--|---|-------------------|---|-------------------|---|-------------------|---|-------------------|---|-------------------|---|
| 2) средняя длительность ожидания посещения врача с момента записи на прием   | (п. 2 анкеты)   | В период 0-3 дня: 70-100% - 4 б., 60-69% - 3 б., 50-59% - 2 б., 40-49% - 1 б., менее 40% - 0 б.                | 4 | 89%               | 4 | 78%               | 4 | 82%               | 4 | 65%               | 3 | 67%               | 3 |
| 3) доступность записи на прием к врачу по телефону, с использованием сети «Интернет», в регистратуре, посредством личного общения с лечащим врачом | (п. 3 анкеты)   | Более 50% ответивших «легко» и «очень легко» через «Интернет» - 1 б., «Телефон» - 1 б., «Регистратура» - 3б.   | 5 | т-55% р-30% и-27% | 1 | т-56% р-58% и-24% | 4 | т-24% р-41% и-14% | 0 | т-52% р-59% и-26% | 4 | т-53% р-77% и-43% | 4 |
| <b>3. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуг</b>   |                 |  |   |                   |   |                   |   |                   |   |                   |   |                   |   |
| 1) время ожидания посещения врача в очереди (мин.)   | (п. 4 анкеты)   | более 50% ожидавших до 15 минут — 2 б., иначе — 0 б.   | 2 | 58,1%             | 2 | 49,5%             | 0 | 41,0%             | 0 | 31,6%             | 0 | 12,4%             | 0 |
| 2) время ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию   | (п. 7 анкеты)   | ожидавшие дольше месяца: менее 3% - 3 б., более 3% - 0 б.  | 3 | 0,0%              | 3 | 0,0%              | 3 | 2,0%              | 3 | 1,3%              | 3 | 5,1%              | 0 |
| 3) время ожидания диагностического исследования  | (п. 8 анкеты)   | ожидавшие до 10 дней: 70-100% - 3 б., 60-69% - 2 б., 50-59% - 1 б., менее 50% - 0 б.                           | 3 | 97,9%             | 3 | 97,6%             | 3 | 86,8%             | 3 | 85,3%             | 3 | 87,4%             | 3 |
| <b>4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации</b>   |                 |  |   |                   |   |                   |   |                   |   |                   |   |                   |   |
| 1) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность врача (%)                                     | (п. 9.1 анкеты) | ответившие «отлично» и «хорошо»: 90-100% - 4 б., 80-89% - 3 б., 70-79% - 2 б., 60-69% - 1 б., менее 60% - 0 б. | 4 | 89,1%             | 3 | 85,9%             | 3 | 68,8%             | 1 | 75,8%             | 2 | 90,8%             | 4 |

|  |                 |  |   |       |   |       |   |       |   |       |   |       |   |
|--|-----------------|--|---|-------|---|-------|---|-------|---|-------|---|-------|---|
| 2) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность медицинской сестры (%)                    | (п. 9.2 анкеты) | ответившие «отлично» и «хорошо»: 90-100% - 4 б., 80-89% - 3 б., 70-79% - 2 б., 60-69% - 1 б., менее 60% - 0 б.                     | 4 | 87,8% | 3 | 80,3% | 3 | 69,1% | 1 | 62,1% | 1 | 95,1% | 4 |
| 3) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают объяснения врачом назначения исследований, результатов анализов, назначенного лечения (%) | (п. 9.3 анкеты) | ответившие «отлично» и «хорошо»: 90-100% - 4 б., 80-89% - 3 б., 70-79% - 2 б., 60-69% - 1 б., менее 60% - 0 б.                     | 4 | 87,6% | 3 | 75,4% | 2 | 68,8% | 1 | 73,9% | 2 | 77,1% | 2 |
| <b>5. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации</b>   |                 |  |   |       |   |       |   |       |   |       |   |       |   |
| 1) удовлетворенность условиями ожидания приема у врача в очереди   | (п. 5 анкеты)   | Полностью или частично удовлетворены: 90-100% - 5 б., 80-89% - 4 б., 70-79% - 3 б., 60-69% - 2 б., 50-59% - 1 б., менее 50% - 0 б. | 5 | 88,6% | 4 | 88,7% | 4 | 85,7% | 4 | 77,4% | 3 | 96,7% | 5 |
| 2) доступность получения медицинской помощи на дому  | (п. 6 анкеты)   | ответившие «вовремя»: 60-100% - 4 б., 50-59% - 3 б., 40-49% - 2 б., 30-39% - 1 б., менее 30% - 0 б.                                | 4 | 55,6% | 3 | 59,5% | 3 | 38,9% | 1 | 40,3% | 2 | 58,2% | 3 |
| 3) удовлетворенность посещением медицинской организации  | (п. 10 анкеты)  | Ответившие «да» и «скорее да»: 90-100% - 5 б., 80-89% - 4 б., 70-79% - 3 б., 60-69% - 2 б., 50-59% - 1 б., менее 50% - 0 б.        | 5 | 51,4% | 1 | 88,9% | 4 | 89,2% | 4 | 74,7% | 3 | 95,1% | 5 |

|   |                |  |           |       |           |       |           |       |           |       |           |       |           |
|---|----------------|--|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|
| 4) доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%) | (п. 11 анкеты) | ответившие «да»:<br>70-100% - 3 б., 50-69% - 2 б., 30-49% - 1 б., менее 30% - 0 б. | 3         | 66,0% | 2         | 53,8% | 2         | 52,1% | 2         | 38,7% | 1         | 47,2% | 1         |
| <b>Итого:</b>   |                |  | <b>61</b> |       | <b>44</b> |       | <b>45</b> |       | <b>32</b> |       | <b>35</b> |       | <b>45</b> |