

**Показатели оценки качества работы государственных учреждений  
здравоохранения, подведомственных Департаменту здравоохранения  
Ивановской области (АМБУЛАТОРНЫЕ УСЛОВИЯ)**

Наименование показателя	Источник информации	Значимость показателя, баллы (макс = 5)
<b>1. Открытость и доступность информации об учреждении здравоохранения</b>		
1) уровень рейтинга на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> (от 0 до 1)	<a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	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 учреждения здравоохранения (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3
<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 учреждение здравоохранения (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	5
2) средняя длительность ожидания посещения врача с момента записи на прием	Опрос граждан - получателей социальных услуг	5
3) доступность записи на прием к врачу по телефону, с использованием сети "Интернет", в регистратуре, посредством личного общения с лечащим врачом	Опрос граждан - получателей социальных услуг	5
<b>3. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги</b>		
1) время ожидания посещения врача в очереди	Опрос граждан	4

(мин.)	- получателей социальных услуг	
2) время ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4
3) время ожидания результатов диагностического исследования	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения здравоохранения		
1) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения здравоохранения (%) 2)	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 учреждении здравоохранения		
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	5
3) удовлетворенность посещением учреждения здравоохранения	Опрос граждан - получателей социальных услуг	5
4) доля пациентов, готовых рекомендовать учреждение здравоохранения для получения медицинской помощи (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4