



Министерство здравоохранения и социального развития
Республики Карелия

ПРИКАЗ

г. Петрозаводск

от « 27» марта 2014 года

№569

Об утверждении перечня показателей качества работы медицинских организаций Республики Карелия в рамках проведения независимой оценки качества

С целью изучения оценки качества работы медицинских организаций Республики Карелия и в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 октября 2013 года №810н «Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения» п р и к а з ы в а ю

1. Утвердить:

1.1. перечень показателей качества работы медицинских организаций, осуществляющих оказание медицинской помощи в амбулаторных условиях (приложение 1);

1.2. перечень показателей качества работы медицинских организаций, осуществляющих оказание медицинской помощи в стационарных условиях (приложение 2).

2. Контроль за исполнением приказа возложить на Первого заместителя Министра О.С.Копошилову.

Министр

В.В. Улич

Перечень
показателей качества работы медицинских организаций, осуществляющих
оказание медицинской помощи в амбулаторных условиях

	Наименование показателя	Источник информации	Значимость показателя, баллы (макс = 5)
1.	Открытость и доступность информации о медицинской организации		
1.1.	уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	www.bus.gov.ru	2
1.2.	полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (балл)	Анализ сайтов	2
1.3.	наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл)	Анализ сайтов	3
1.4.	доля пациентов, считающих информирование о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения достаточным (от числа опрошенных, %)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3
1.5.	доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3
2.	Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья		
2.1.	доля пациентов, которые записались на прием у врача при первом обращении в медицинскую организацию (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	5
2.2.	средняя длительность ожидания посещения врача с момента записи на прием	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4
2.3.	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
3.	Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги		
3.1.	время ожидания посещения врача в очереди (мин.)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	2
3.2.	время ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3
3.3.	время ожидания результатов диагностического исследования	Опрос граждан - получателей	3

		социальных услуг	
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации		
4.1.	доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников медицинских организаций (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4
4.2.	доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4
5.	Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации		
5.1.	удовлетворенность условиями ожидания приема у врача в очереди	Опрос граждан - получателей социальных услуг	5
5.2.	доступность получения медицинской помощи на дому	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4
5.3.	удовлетворенность посещением медицинской организации	Опрос граждан - получателей социальных услуг	5
5.4.	доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3
6.	Отдельные показатели деятельности медицинской организации		
6.1.	обеспеченность медицинской организации врачами	Экспертная группа общественного совета	5
6.2.	обеспеченность медицинской организации средним медицинским персоналом	Экспертная группа общественного совета	5
6.3.	количество обоснованных жалоб	Экспертная группа общественного совета	3
6.4.	функция врачебной должности участкового терапевта, участкового педиатра (для медицинских организаций, оказывающих услуги детскому населению)	Экспертная группа общественного совета	4

**Перечень
показателей качества работы медицинских организаций, осуществляющих
оказание медицинской помощи в стационарных условиях**

	Наименование показателя	Источник информации	Значимость показателя, баллы (макс = 5)
1.	Открытость и доступность информации о медицинской организации		
1.1.	уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	www.bus.gov.ru	2
1.2.	полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (балл)	Анализ сайтов	2
1.3.	наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл)	Анализ сайтов	3
1.4.	доля пациентов, считающих информирование о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения достаточным (от числа опрошенных, %)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3
1.5.	доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3
2.	Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья		
2.1.	доля пациентов, у которых не возникла необходимость приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4
2.2.	доля пациентов, у которых не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4
3.	Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги		
3.1.	время ожидания в приемном отделении (в минутах)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4
3.2.	срок ожидания плановой госпитализации по направлению врачей поликлиник (в днях)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4
3.3.	соблюдение назначенного срока плановой госпитализации (в срок, с нарушением срока)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3

4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации		
4.1.	доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников медицинских организаций (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4
4.2.	доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4
5.	Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации		
5.1.	доля пациентов, удовлетворенных условиями оказания медицинской помощи (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4
5.2.	доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3
5.3.	доля пациентов, удовлетворенных продолжительностью, условиями ожидания, отношением персонала больницы в приемном покое (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4
5.4.	удовлетворенность действиями врачей и медсестер по обезболиванию	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3
5.5.	удовлетворенность отношением врачей и медсестер во время пребывания в медицинской организации	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3
5.6.	доля пациентов, удовлетворенных питанием в медицинской организации (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4
5.7.	удовлетворенность пребыванием в медицинской организации в ночное время	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3
5.8.	доля пациентов, удовлетворенных качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3
5.9.	удовлетворенность действиями персонала медицинской организации по уходу	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3
6.	Отдельные показатели деятельности медицинской организации		
6.1.	обеспеченность медицинской организации врачами	Экспертная группа общественного совета	5
6.2.	обеспеченность медицинской организации средним медицинским персоналом	Экспертная группа общественного совета	5
6.3.	количество обоснованных жалоб	Экспертная группа общественного совета	3
6.4.	среднегодовая занятость койки	Экспертная группа общественного совета	3
6.5.	средняя длительность лечения	Экспертная группа	3

		общественного совета	
6.6.	оперативная активность	Экспертная группа общественного совета	3
6.7.	больничная летальность	Экспертная группа общественного совета	3
6.8.	процент расхождения заключительного клинического и патологоанатомического диагнозов	Экспертная группа общественного совета	3
6.9.	процент отказов в госпитализации	Экспертная группа общественного совета	3
6.10.	число повторных госпитализации пациента по поводу одного и того заболевания в течение трех месяцев	Экспертная группа общественного совета	3
6.11.	число случаев регистрации внутрибольничной инфекции	Экспертная группа общественного совета	3