

Стационарные условия (психиатрические больницы) – максимальное количество баллов 55

(на основании анкетирования)

показатель	1. Открытость и доступность информации				
		вопрос анкеты	единица измерения	расчет показателя	
max количество баллов 10 сумма присвоенных баллов (1.4.+1.5.)	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)	14	% положительных ответов	k ₁ < 70% – 0 70% ≤ k ₁ < 75% – 1 75% ≤ k ₁ < 80% – 2 80% ≤ k ₁ < 85% – 3 85% ≤ k ₁ < 90% – 4 k ₁ ≥ 90% – 5	вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 13 вопрос анкеты, по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 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)	12	% положительных ответов	k ₂ < 70% – 0 70% ≤ k ₂ < 75% – 1 75% ≤ k ₂ < 80% – 2 80% ≤ k ₂ < 85% – 3 85% ≤ k ₂ < 90% – 4 k ₂ ≥ 90% – 5	вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 11 вопрос анкеты, по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5

показатель	2. Комфортность условий и доступность получения услуг				
		вопрос анкеты	единица измерения	расчет показателя	
max количество баллов 15	2.1. Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)	2	% положительных ответов	$u < 70\%$ – 0	вычисляется % положительных ответов от количества анкет плановой госпитализации (вопрос 1 анкеты), по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5
сумма присвоенных баллов (2.1+2.2+2.5.)					
				$75\% \leq u < 80\%$ – 2	
				$80\% \leq u < 85\%$ – 3	
				$85\% \leq u < 90\%$ – 4	
				$u \geq 90\%$ – 5	
показатели 2.3. и 2.4. не рассчитываются		19			вычисляется % положительных ответов от общего количества анкет, по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5 баллы, присвоенные по вопросам 2 и 19, суммируются, сумма баллов/2 = итоговый результат в баллах от 0 до 5

	2.2. Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (p)	15	% положительных ответов	$p < 70\%$ – 0 $70\% \leq p < 75\%$ – 1 $75\% \leq p < 80\%$ – 2 $80\% \leq p < 85\%$ – 3 $85\% \leq p < 90\%$ – 4 $p \geq 90\%$ – 5	вычисляется % положительных ответов от общего количества анкет, по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5
	2.5. Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)	9	% положительных ответов	$y < 50\%$ – 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	вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 7 вопрос анкеты, по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5 *Баллы присваиваются, начиная с 50% положительных ответов **В случае отсутствия лиц, ответивших «да» на 7 вопрос анкеты, баллы по показателю 2.5. не присваиваются

3. Время ожидания					
показатель		вопрос анкеты	единица измерения	расчет показателя	
<p>max количество баллов 5</p> <p>показатели 3.2 и 3.3. не рассчитываются</p>	3.1. Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации (n)	4	минуты	$n \geq 120' - 0$ $75' \leq n < 120' - 1$ $60' \leq n < 75' - 2$ $45' \leq n < 60' - 3$ $30' \leq n < 45' - 4$ $n < 30' - 5$	<p>вычисляется средневзвешенное значение</p> $120 * n_{(120и>)} + 75 * n_{(75-120)} + 60 * n_{(60-75)} + 45 * n_{(45-60)} + 30 * n_{(30-45)} + 29 * n_{<30}$ / $(n_{(120и>)} + n_{(75-120)} + n_{(60-75)} + n_{(45-60)} + n_{(30-45)} + n_{<30})$, результат округляется до целого числа (в минутах), целому числу присваивается количество баллов от 0 до 5
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность					
показатель		вопрос анкеты	единица измерения	расчет показателя	
<p>max количество баллов 10</p> <p>сумма присвоенных баллов (4.1.+4.2.)</p>	4.1. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)	5	% положительных ответов	$m < 70\% - 0$ $70\% \leq m < 75\% - 1$ $75\% \leq m < 80\% - 2$ $80\% \leq m < 85\% - 3$ $85\% \leq m < 90\% - 4$ $m \geq 90\% - 5$	<p>вычисляется % положительных ответов от количества анкет плановой госпитализации (вопрос 1 анкеты), по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5</p> <p>вычисляется %</p>
		16			

					положительных ответов от общего количества анкет, по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5 баллы, присвоенные по вопросам 5 и 16, суммируются, их сумма/2 = итоговый результат в баллах от 0 до 5
	4.2. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g)	17	% положительных ответов	$g < 70\%$ – 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	вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученному результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5
показатель	5. Удовлетворенность				
		вопрос анкеты	единица измерения	расчет показателя	
max количество баллов 15	5.1. Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	21	% положительных ответов	$f < 70\%$ – 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	вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученному результату присваивается количество баллов в указанных интервалах

сумма присвоенных баллов (5.1+5.2+5.3)					от 0 до 5
5.2. Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	23	% положительных ответов	$r < 70\% - 0$ $70\% \leq r < 75\% - 1$ $75\% \leq r < 80\% - 2$ $80\% \leq r < 85\% - 3$ $85\% \leq r < 90\% - 4$ $r \geq 90\% - 5$	вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученному результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5	
5.3. Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу (h)	22	% положительных ответов	$h < 70\% - 0$ $70\% \leq h < 75\% - 1$ $75\% \leq h < 80\% - 2$ $80\% \leq h < 85\% - 3$ $85\% \leq h < 90\% - 4$ $h \geq 90\% - 5$	вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученному результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5	