

Амбулаторные условия (донорство крови) – максимальное количество баллов 38 (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)	9	% положительных ответов	$k_1 < 70\% - 0$ $70\% \leq k_1 < 75\% - 1$ $75\% \leq k_1 < 80\% - 2$ $80\% \leq k_1 < 85\% - 3$ $85\% \leq k_1 < 90\% - 4$ $k_1 \geq 90\% - 5$	вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 8 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)	11	% положительных ответов	$k_2 < 70\% - 0$ $70\% \leq k_2 < 75\% - 1$ $75\% \leq k_2 < 80\% - 2$ $80\% \leq k_2 < 85\% - 3$ $85\% \leq k_2 < 90\% - 4$ $k_2 \geq 90\% - 5$	вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 10 вопрос анкеты, по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5

2. Комфортность условий и доступность получения услуг					
показатель		вопрос анкеты	единица измерения	расчет показателя	
<p>max количество баллов 5</p> <p>показатели 2.1, 2.2, 2.3, 2.5 не рассчитываются</p>	2.4. Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)	12	% положительных ответов	$u < 70\% - 0$ $70\% \leq u < 75\% - 1$ $75\% \leq u < 80\% - 2$ $80\% \leq u < 85\% - 3$ $85\% \leq u < 90\% - 4$ $u \geq 90\% - 5$	вычисляется % положительных ответов от количества анкет, по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5
3. Время ожидания					
показатель		вопрос анкеты	единица измерения	расчет показателя	
<p>max количество баллов 3</p> <p>показатели 3.2 и 3.3 не рассчитываются</p>	3.1. Средний срок ожидания донации (сдачи крови, компонентов крови) с момента обращения в медицинскую организацию	7	часы	$\text{менее 1 часа} - 0$ $3 \text{ часа} - 1$ $2 \text{ часа} - 2$ $1 \text{ час} - 3$	<p>вычисляется средневзвешенное значение</p> $\frac{3 * n_{3 \text{ часа и } >} + 2 * n_{2 \text{ часа}} + 1 * n_{1 \text{ час}} + 0,9 * n_{<1 \text{ часа}}}{(n_{3 \text{ часа и } >} + n_{2 \text{ часа}} + n_{1 \text{ час}} + n_{<1 \text{ часа}})}$ <p>результат округляется до целого числа (в часах), целому числу присваивается количество баллов от 1 до 3</p> <p>*в случаях, если вычисленное средневзвешенное значение меньше 1,</p>

					баллы не присваиваются
показатель	4. Доброжелательность, вежливость и компетентность				
		вопрос анкеты	единица измерения	расчет показателя	
max количество баллов 10	4.1. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)	4	% 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	вычисляется % положительных ответов от количества анкет, по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5
сумма присвоенных баллов (4.1.+4.2.)	4.2. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g)	5	% 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 количества анкет, по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5
показатель	5. Удовлетворенность				
		вопрос анкеты	единица измерения	расчет показателя	
max количество баллов 10	5.1. Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	14	% 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 количества анкет, по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5
сумма присвоенных баллов	5.2. Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать	15	% положительных ответов	$r < 70\%$ – 0 $70\% \leq r < 75\%$ – 1 $75\% \leq r < 80\%$ – 2	вычисляется % положительных ответов от количества анкет, по

(5.1.+5.2.)	медицинскую организацию для донации (сдачи крови, компонентов крови)(г)			$80\% \leq r < 85\%$ – 3 $85\% \leq r < 90\%$ – 4 $r \geq 90\%$ – 5	результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5