**ПОКАЗАТЕЛИ,**

**ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**

**ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В ООО «СОЛИНГ»**

**1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **и доступность информации в ООО «СОЛИНГ»** | | Показатели | |
| 1.1. | | Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещениях медицинской организации;  - на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | |
| 1.2. | | Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и | |
| функционирования дистанционных с способов взаимодействия с ол получателями услуг:  - эл электронных сервисов (форма для п подачи электронного обращения | | |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | |

**2. Показатели, характеризующие критерий**

**"Комфортность условий предоставления услуг, включая время**

|  |  |
| --- | --- |
| **ожидания предоставления медицинской услуги**  **"** N показателя | Показатели |
| 2.1. | Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг:  - обеспечение лечебно-охранительного режима;  - отсутствие очередей;  - доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию);  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  - доступность питьевой воды;  - санитарное состояние |
| 2.2. | Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации) |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |

**3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **для инвалидов"**    N показателя | | Показатели | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических  помещений | |
| 3.2 Обеспечение в медицинской организации у условий доступности, позволяющих и ин инвалидам получать услуги наравне с  другими | | |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | |

**4. Показатели, характеризующие**

**критерий "Доброжелательность, вежливость работников**

|  |  |
| --- | --- |
| **медицинской организации"**  N показателя | Показатели |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |

5**. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность**

|  |  |
| --- | --- |
| **условиями оказания услуг"**  N показателя | Показатели |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
| 5.2.  5.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |