**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)  |