

**Перечень показателей качества государственных услуг (работ),  
оказываемых (выполняемых) государственными учреждениями, находящимися в ведении Министерства  
здравоохранения Рязанской области**

№ п/п	Показатели качества государственной услуги (работы)	Единицы измерения	Формула расчета значений показателей качества государственной услуги (работы)	Комментарии
1	2	3	4	5
<b>1. Специализированная медицинская помощь в амбулаторных условиях по специальностям психиатрия, наркология, фтизиатрия, венерология, а также во врачебно-физкультурном диспансере</b>				
1	Коэффициент качества оказания медицинской помощи на основе комплексной экспертной оценки выполнения диагностических мероприятий, полноты диагноза, лечебно-профилактических мероприятий, сроков лечения, соблюдения преемственности этапов лечения	процент	$N_d/N_{\Sigma} * 100$	$N_d$ - число случаев оказания медицинской помощи с выявленными дефектами; $N_{\Sigma}$ - число проведенных экспертиз качества оказания медицинской помощи за тот же период
2	Коэффициент профилактической активности	процент	$N_p/N_o * 100$	$N_p$ - количество посещений амбулаторно-поликлинического учреждения с профилактической целью; $N_o$ - общее количество посещений
3	Расхождение амбулаторно-поликлинических диагнозов и стационарных диагнозов при направлении врачами АПУ	процент	$R_d/H_r * 100$	$R_d$ – число случаев расхождения амбулаторно-поликлинического и стационарного диагнозов; $H_r$ – число пациентов, направленных на госпитализацию врачами АПУ за тот же период
4	Чрезмерное превышение или сокращение сроков лечения (более чем на 20% от стандарта)	процент	$N_l/N_{ст} * 100$	$N_l$ – фактический срок лечения больного; $N_{ст}$ – срок лечения по данной нозологии в соответствии со стандартом
5	Количество обоснованных жалоб на качество	абс. единицы	-	-

	лечебного процесса			
<b>2. Специализированная медицинская помощь в условиях дневного стационара по специальностям психиатрия, фтизиатрия, венерология</b>				
1	Средняя длительность пребывания больного на койке	дни	Нкд/Нб	Нкд – общее количество проведенных больными койко-дней; Нб - количество выбывших больных
2	Уровень удовлетворенности потребителя качеством медицинских услуг	процент	$Ny/N*100$	Ny – количество потребителей, удовлетворенных качеством медицинских услуг; N - общее количество анкетированных или опрошенных потребителей услуг
3	Количество обоснованных жалоб на качество лечебного процесса	абс. единицы	-	-
<b>3. Специализированная медицинская помощь в стационарных условиях по специальностям психиатрия, наркология, фтизиатрия, венерология</b>				
1	Время ожидания госпитализации	дни	-	-
2	Средняя длительность пребывания больного на койке.	дни	Нкд/Нб	Нкд – общее количество проведенных больными койко-дней; Нб - количество выбывших (выписанных и умерших) больных
3	Больничная летальность	процент	$Ny/Nb*100$	Ny - общее число больных, умерших в стационаре; Nb - общее число больных, выбывших за тот же период
4	Уровень удовлетворенности потребителя качеством медицинских услуг	процент	$Ny/N*100$	Ny – количество потребителей, удовлетворенных качеством медицинских услуг; N - общее количество анкетированных или опрошенных потребителей услуг
5	Количество обоснованных жалоб на качество лечебного процесса	абс. единицы	-	-
<b>4. Специализированная медицинская помощь в Центре по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями</b>				
1	Коэффициент качества оказания медицинской помощи на основе комплексной экспертной оценки выполнения диагностических мероприятий, полноты диагноза, лечебно-профилактических мероприятий,	процент	$Nд/Nэ*100$	Nд - число случаев оказания медицинской помощи с выявленными дефектами; Nэ - число проведенных экспертиз качества оказания медицинской помощи за

	сроков лечения, соблюдения преемственности этапов лечения			тот же период
2	Чрезмерное превышение или сокращение сроков лечения (более чем на 20% от стандарта)	процент	$Nл/Nст*100$	Nл – фактический срок лечения больного; Nст – срок лечения в соответствии со стандартом
3	Количество обоснованных жалоб на качество лечебного процесса	абс. единицы	-	-
<b>5. Специализированная медицинская помощь в Центре планирования семьи и репродукции человека</b>				
1	Время ожидания диагностических и лабораторных исследований, консультаций специалиста	дни	-	-
2	Количество обоснованных жалоб на качество лечебного процесса	абс. единицы	-	-
3	Количество выходов в общеобразовательные учреждения с целью проведения семинаров для подростков по охране репродуктивного здоровья	абс. единицы	-	-
<b>6. Специализированная высокотехнологичная медицинская помощь</b>				
1	Время ожидания госпитализации	дни	-	-
2	Удовлетворенность потребности населения в высокотехнологичной медицинской помощи	процент	$Nп/N*100$	Nп – количество больных получивших высокотехнологичную медицинскую помощь; N - общее количество больных, нуждающихся в оказании ВМП
3	Уровень удовлетворенности потребителя качеством медицинских услуг	процент	$Nу/N*100$	Nу – количество потребителей, удовлетворенных качеством медицинских услуг; N - общее количество анкетированных или опрошенных потребителей услуг
4	Количество обоснованных жалоб на качество лечебного процесса	абс. единицы	-	-
<b>7. Экстренная медицинская помощь в условиях стационара</b>				
1	Средняя длительность пребывания больного на койке	дни	$Nкд/Nб$	Nкд – общее количество проведенных больными койко-дней; Nб - количество выбывших больных
2	Больничная летальность	процент	$Nу/Nв*100$	Nу - общее число больных, умерших в стационаре; Nв - общее число больных, выбывших за

				тот же период
3	Оперативная активность	процент	$No/N*100$	No – количество оперативных вмешательств; N - количество поступивших больных за тот же период
4	Уровень удовлетворенности потребителя качеством медицинских услуг	процент	$Ny/N*100$	Ny – количество потребителей, удовлетворенных качеством медицинских услуг; N - общее количество анкетированных или опрошенных потребителей услуг
5	Количество обоснованных жалоб на качество лечебного процесса	абс. единицы	-	-
<b>8. Скорая медицинская помощь</b>				
1	Время подготовки для выезда бригады скорой медицинской помощи	мин.	-	-
2	Время доезда бригады скорой медицинской помощи по вызову	мин.	-	-
3	Обоснованность вызова скорой медицинской помощи	процент	$No/N*100$	No – количество обоснованных вызовов СМП; N – общее количество поступивших вызовов СМП за тот же период
4	Процент расхождения диагноза скорой медицинской помощи и клинического диагноза	процент	$Np/N*100$	Np – число диагнозов скорой медицинской помощи, не подтвердившихся в стационаре; N –общее число больных, госпитализированных скорой медицинской помощью.
5	Количество обоснованных жалоб на качество лечебного процесса	абс. единицы	-	-
<b>9. Специализированная (санитарно-авиационная медицинская помощь) скорая медицинская помощь</b>				
1	Время подготовки для выезда бригады скорой медицинской помощи	мин.	-	-
2	Обоснованность вызова скорой медицинской помощи	процент	$No/N*100$	No – количество обоснованных вызовов СМП; N – общее количество поступивших вызовов СМП за тот же период
3	Процент расхождения диагноза скорой	процент	$Np/N*100$	Np – число диагнозов скорой медицинской

	медицинской помощи и клинического диагноза			помощи, не подтвердившихся в стационаре; N –общее число больных, госпитализированных скорой медицинской помощью
4	Летальность при транспортировке больного	процент	$N_y/N*100$	$N_y$ – количество умерших при транспортировке; N – общее количество транспортированных больных за тот же период
5	Количество обоснованных жалоб на качество лечебного процесса	абс. единицы	-	-
<b>10. Медицинская реабилитация детей с отдельными заболеваниями</b>				
1	Уровень удовлетворенности потребителя качеством медицинских услуг	процент	$N_y/N*100$	$N_y$ – количество потребителей, удовлетворенных качеством медицинских услуг; N - общее количество анкетированных или опрошенных потребителей услуг
2	Количество обоснованных жалоб на качество лечебного процесса	абс. единицы	-	-
<b>11. Санаторно-курортное лечение детей</b>				
1	Время ожидания госпитализации	дни	-	-
2	Выполнение стандартов санаторно-курортного лечения по профилю заболевания	процент	$N_{ст}/N*100$	$N_{ст}$ – количество пациентов, получивших санаторно-курортное лечение в соответствии со стандартами; N – общее количество пациентов, получивших санаторно-курортное лечение за тот же период
3	Доля пациентов, выписанных с улучшением состояния здоровья	процент	$N_y/N*100$	$N_y$ – количество пациентов, выписанных с улучшением состояния здоровья; N – общее количество пациентов, получивших санаторно-курортное лечение за тот же период
<b>12. Содержание и оказание медико-социальной помощи детям, находящимся в домах ребенка</b>				
1	Охват детей диспансерными осмотрами	процент	$N_o/N*100$	$N_o$ – количество детей, прошедших диспансеризацию N –количество детей, подлежащих диспансерному осмотру

2	Процент детей устроенных в семьи	процент	$N_y/N*100$	$N_y$ – количество детей, устроенных в семьи; $N$ – общее количество детей в доме ребенка
3	Наличие случаев летальности в доме ребенка	абс. единицы	-	-
<b>13. Организация питания детей раннего возраста</b>				
1	Среднее время приема 1 рецепта на раздаточном пункте	мин.	-	-
2	Среднее время выдачи продуктов питания 1 потребителю услуги	мин.	-	-
3	Укомплектованность кадрами раздаточных пунктов	процент	$N_z/N_d*100$	$N_z$ - число занятых должностей персонала раздаточного пункта; $N_d$ - число штатных персонала раздаточного пункта
4	Укомплектованность кадрами цехов молочной кухни	процент	$N_z/N_d*100$	$N_z$ - число занятых должностей персонала цехов молочной кухни; $N_d$ - число штатных персонала цехов молочной кухни
<b>14. Экспертиза установление связи заболевания с профессией</b>				
1	Уровень удовлетворенности потребителя качеством медицинских услуг	процент	$N_y/N*100$	$N_y$ – количество потребителей, удовлетворенных качеством медицинских услуг; $N$ - общее количество анкетированных или опрошенных потребителей услуг
2	Количество обоснованных жалоб на качество лечебного процесса	абс. единицы	-	-
<b>15. Реализация профессиональных образовательных программ. Реализация профессиональных образовательных программ среднего профессионального образования</b>				
1	Доля выпускников, получивших диплом с отличием	процент	$N_o/N*100$	$N_o$ - количество выпускников, получивших диплом «с отличием»; $N$ – общее количество выпускников
2	Доля выпускников, получивших диплом с оценками «хорошо» и «отлично»	процент	$N_{xo}/N*100$	$N_{xo}$ - количество выпускников, получивших диплом с оценками «хорошо» и «отлично»; $N$ – общее количество выпускников
3	Доля обучающихся, успешно освоивших программу СПО по специальности	процент	$N_y/N*100$	$N_y$ - количество обучающихся, успешно освоивших программу СПО по

				специальности; N – общее количество обучающихся
<b>16. Реализация профессиональных образовательных программ.</b> Реализация дополнительных профессиональных образовательных программ повышения квалификации и переподготовки специалистов со средним медицинским и фармацевтическим образованием				
1	Доля слушателей освоивших государственный образовательный стандарт с оценкой «отлично»	процент	$N_o/N*100$	$N_o$ - количество слушателей освоивших государственный образовательный стандарт с оценкой «отлично»; N – общее количество слушателей.
2	Доля слушателей освоивших государственный образовательный стандарт с оценкой «хорошо» и «отлично»	процент	$N_{xo}/N*100$	$N_{xo}$ - количество слушателей освоивших государственный образовательный стандарт с оценкой «хорошо» и «отлично»; N – общее количество слушателей.
3	Доля слушателей успешно освоивших программу дополнительного профессионального обучения	процент	$N_y/N*100$	$N_y$ - количество слушателей, успешно освоивших программу дополнительного профессионального обучения; N – общее количество слушателей.
<b>17. Заготовка, переработка, хранение и обеспечение безопасности донорской крови и её компонентов</b>				
1	Обеспеченность необходимым количеством крови и ее компонентами	л/1 жит.	$Z_k/Ч$	$Z_k$ – объем заготовленной цельной крови за год; Ч – среднегодовая численность населения
2	Наличие неиспользуемого в работе оборудования (по причине поломки, простоя)	процент	$N_n/N*100$	$N_n$ - количество неиспользуемого оборудования N – общее количество оборудования.
3	Наличие лицензии на оказываемые виды работ	процент	$L/B*100$	L - количество лицензий на проводимые работы; B – общее количество выполняемых работ
4	Наличие сертификатов у работников	процент	$N_c/N*100$	$N_c$ - количество медработников, имеющих сертификат; N – общее количество медработников
5	Доля аттестованных врачей и средних медработников	процент	$N_a/N*100$	$N_a$ - количество аттестованных врачей и средних медработников, имеющих сертификат; N – общее количество врачей и средних медработников
<b>18. Организация и проведение мероприятий по профилактике заболеваний, медицинским проблемам укрепления здоровья и планирования семьи, гигиеническому обучению и воспитанию населения, пропаганде здорового образа жизни. Оказание</b>				

<b>помощи в реализации этих мероприятий</b>				
1	Наличие лицензии на оказываемые виды работ	процент	$L/B*100$	L - количество лицензий на проводимые работы; B – общее количество выполняемых работ
2	Выполнение плана работы по организационно-методической и консультативной работе, информационному обеспечению специалистов и различных групп населения по вопросам охраны здоровья	-	-	Данные отчета руководителя учреждения
<b>19. Организация и производство судебно-медицинских экспертиз, обследований и исследований биологических объектов</b>				
1	Наличие лицензии на оказываемые виды работ	процент	$L/B*100$	L - количество лицензий на проводимые работы; B – общее количество выполняемых работ
2	Наличие сертификатов у работников	процент	$Nc/N*100$	Nc - количество медработников, имеющих сертификат; N – общее количество медработников
3	Доля аттестованных врачей и средних медработников	процент	$Na/N*100$	Na - количество аттестованных врачей и средних медработников, имеющих сертификат; N – общее количество врачей и средних медработников
4	Количество обоснованных жалоб со стороны населения, правоохранительных органов на качество работы службы	абс. единицы	-	-
<b>20. Ответственное хранение мобилизационного резерва</b>				
1	Обеспечение запаса необходимого количества мобилизационного резерва	-	-	Данные отчета руководителя учреждения
<b>21. Экспертиза качества лекарственных средств</b>				
1	Число экспертиз, по которым проведен повторный выборочный контроль	абс. единицы	-	-
2	Доля потребителей, удовлетворенных качеством услуг	процент	$Ny/N*100$	Ny – количество потребителей, удовлетворенных качеством услуг; N - общее количество анкетированных или опрошенных потребителей услуг
3	Доля обоснованных жалоб потребителей	процент	$Nж/N*100$	Nж – количество обоснованных жалоб



				потребителей; N - общее количество жалоб потребителей
<b>22. Библиотечное обслуживание</b>				
1	Общий объем фонда документов на 1 пользователя (книгообеспеченность)	док./1 чит.	$\Phi/\Psi$	$\Phi$ – величина документного фонда; $\Psi$ – количество читателей
2	Обновляемость фонда	процент	$\Pi/\Phi_k * 100$	$\Pi$ — объем поступлений за анализируемый период; $\Phi_k$ — объем фонда на конец анализируемого периода