



ГАУЗ АО «АКОБ»

УТВЕРЖДЕНО
Главный врач
А.В. Крюков
« 31 » октября 2019 г.
(протокол КС № 7 от 31.10.2019)

ПОКАЗАТЕЛИ ЛОЯЛЬНОСТИ

1. Показатели лояльности пациентов

№	Критерии	Показатель
1	Показатель открытости, полноты и доступности информации о деятельности медицинской организации (информационные стенды, официальный сайт, социальные сети)	свыше 95 %
2	Показатель комфортности - условий предоставления услуг, в том числе для лиц с ограниченными возможностями, - времени ожидания, - наружной и внутренней навигацией	свыше 85 %
3	Показатель доброжелательности, вежливости работников медицинской организации	свыше 85 %
4	Показатель удовлетворенности результатами оказания медицинских услуг	свыше 75 %
5	Показатель положительного имиджа, популяризация медицинских услуг («Пациентский адвертайзинг»)	свыше 75 %

2. Показатели лояльности работников

№	Критерии	Показатель
1	Коэффициент текучести кадров (в год)	менее 5%
2	Укомплектованность врачебными кадрами	свыше 85%
3	Укомплектованность средними медицинскими работниками	свыше 80%
4	Дисциплина труда	не менее 95%
5	Уровень разделения работниками целей и миссии медицинской организации (по шкале Терстоуна)	не менее 65%

3. Показатели выполнение требований в области здравоохранения

№	Критерии	Показатель
1.	Выполнение плановых показателей объема медицинской помощи по территориальной программе государственных гарантий	100%
2	Хирургическая активность	не ниже 85%
3	Отсутствие осложнений при проведении операций	менее 2%
4	Финансовые санкции за оказание медицинской помощи ненадлежащего качества	менее 150 тыс. руб.
5	Средняя длительность лечения в условиях круглосуточного стационарных	не более 6,8 койко-дней
6	Доля госпитализированных пациентов по неотложным показаниям с периодом пребывания в приемном отделении более 4 часов	5%