



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

(Минздрав России)

П Р И К А З

31 октября 2013 г.

№ 810а

Москва

Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения

В целях реализации подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» и пункта 4 плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487-р, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения (далее – Методические рекомендации), согласно приложению.

2. Департаменту международного сотрудничества и связей с общественностью (С.М. Муравьев) совместно с Департаментом медицинской помощи детям и службы родовспоможения (Е.Н. Байбарина), Департаментом научного проектирования (А.В. Васильев), Департаментом экстренной медицинской помощи и экспертной деятельности (О.И. Гусева), Департаментом медицинского образования и кадровой политики в здравоохранении (Т.В. Семенова), Департаментом организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела (И.Г. Никитин) обеспечить ежегодно с участием общественных организаций

проведение независимой оценки качества работы федеральных государственных бюджетных, казенных медицинских организаций, подведомственных Министерству здравоохранения Российской Федерации.

3. Департаменту международного сотрудничества и связей с общественностью (С.М. Муравьев), Департаменту информационных технологий и связи (Р.М. Ивакин) совместно с Департаментом учетной политики и контроля (Н.Б. Саволайнен), Финансово-экономическим департаментом (Н.А. Хорова), Правовым департаментом (А.А. Черкасов) обеспечить ежегодно формирование рейтингов деятельности медицинских организаций на основе независимой оценки качества работы федеральных государственных бюджетных, казенных медицинских организаций, подведомственных Министерству здравоохранения Российской Федерации, и размещение их на официальном сайте Министерства.

4. Рекомендовать органам государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья обеспечить формирование независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения, в соответствии с настоящими Методическими рекомендациями.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра здравоохранения Российской Федерации И.Н. Каграманяна.

Министр



В.И. Скворцова

Приложение
к приказу Министерства здравоохранения
Российской Федерации
от « 31 » октября 2013 г. № 810а

**Методические рекомендации
по проведению независимой оценки качества работы государственных
(муниципальных) учреждений, оказывающих услуги
в сфере здравоохранения**

1. Методические рекомендации подготовлены с целью обеспечения единых подходов к формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения (далее – медицинские организации), и оказания методической помощи органам государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья, общественным советам при указанных органах, ответственным за проведение независимой оценки качества работы медицинских организаций.

2. Под независимой оценкой качества работы медицинских организаций (далее – независимая оценка качества) понимается оценка деятельности таких организаций в соответствии с критериями и показателями оценки, определенными общественным советом в установленном порядке, и составление рейтингов медицинских организаций не реже 1 раза в год на основе следующих принципов:

законность;

открытость и публичность;

добровольность участия общественных объединений;

независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;

полнота информации, используемой для проведения оценки;

компетентность и профессионализм членов общественного совета.

3. Основные задачи независимой оценки качества:

стимулирование повышения качества работы медицинских организаций;

повышение информированности потребителей о порядке предоставления медицинской организацией медицинских услуг;

развитие института общественного контроля.

4. Участниками независимой оценки качества являются:

Общественный совет при Министерстве здравоохранения Российской Федерации;

федеральные, государственные бюджетные и казенные медицинские организации, подведомственные Министерству здравоохранения Российской Федерации;

общественные советы при органах исполнительной власти субъектов Российской Федерации;

попечительские (общественные, наблюдательные) советы медицинских организаций;

общероссийские, региональные и муниципальные общественные объединения в сфере здравоохранения;

органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие функции и полномочия учредителя медицинских организаций;

медицинские организации;

граждане – потребители услуг в сфере здравоохранения, их родственники и члены семьи, законные представители;

профессиональное и пациентское сообщество;

экспертное сообщество;

рейтинговые агентства, средства массовой информации.

5. Под медицинской организацией в настоящих методических рекомендациях понимается юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

К медицинским организациям приравниваются индивидуальные предприниматели, осуществляющие медицинскую деятельность.

6. Независимая оценка качества проводится в обязательном порядке в отношении государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения.

7. К медицинским организациям относятся организации в соответствии с номенклатурой, утвержденной приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 6 августа 2013 г. № 529н.

8. Независимая оценка качества проводится в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных и стационарных условиях.

9. Медицинские организации иных форм собственности, кроме указанных в пункте 6 настоящих Методических рекомендаций, осуществляющие

медицинскую деятельность, вправе на добровольной основе участвовать в проведении независимой оценки качества и предоставлять информацию о своей деятельности в общественный совет.

В случае подтверждения добровольного участия таких организаций в проведении независимой оценки качества на них распространяются все требования по обеспечению проведения независимой оценки качества, устанавливаемые к государственным (муниципальным) учреждениям, оказывающим услуги в сфере здравоохранения.

10. Организацию проведения независимой оценки качества в субъекте Российской Федерации осуществляет орган государственной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья, осуществляющий функции и полномочия учредителя организаций (далее – учредитель), на который возлагаются следующие функции:

общее организационное обеспечение проведения независимой оценки качества;

мониторинг проведения независимой оценки на региональном уровне;

обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями услуг в сфере здравоохранения о работе медицинских организаций и удовлетворенности качеством обслуживания в медицинской организации на официальном сайте учредителя в сети Интернет, а также на официальных сайтах медицинских организаций, находящихся в ведении учредителя (при наличии).

11. В целях обеспечения проведения независимой оценки качества учредитель образует общественный совет в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, законодательством субъектов Российской Федерации и муниципальными нормативными правовыми актами соответственно.

12. Общественный совет вправе:

устанавливать порядок оценки качества работы медицинских организаций на основании определенных критериев эффективности работы организаций;

организовывать работу по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы медицинских организаций, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными, пациентскими сообществами и иными экспертами;

направлять учредителю информацию о результатах независимой оценки качества работы медицинских организаций, а также предложений по улучшению качества работы медицинских организаций и доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

13. Состав общественного совета формируется из числа представителей общероссийских, региональных и муниципальных общественных объединений в сфере здравоохранения, профессиональных и пациентских сообществ, других заинтересованных организаций и независимых экспертов. При формировании состава общественного совета необходимо обеспечить участие от общественных объединений, представляющих интересы всех категорий населения, получающих услуги в медицинских организациях. При этом следует обеспечить отсутствие конфликта интересов в отношении членов общественного совета.

Состав общественного совета при федеральных органах исполнительной власти формируется в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 2 августа 2005 г. № 481 «О Порядке образования общественных советов при федеральных министерствах, руководство которыми осуществляет Правительство Российской Федерации, федеральных службах и федеральных агентствах, подведомственных этим федеральным министерствам, а также федеральных службах и федеральных агентствах, руководство которыми осуществляет Правительство Российской Федерации».

14. Учредитель обеспечивает размещение информации об общественном совете, в том числе положения об общественном совете, сведений о его составе, протоколов заседаний общественного совета на официальном сайте в сети Интернет.

15. При проведении заседаний общественного совета обеспечивается их открытость и публичность, в том числе посредством привлечения средств массовой информации на заседания общественного совета, он-лайн трансляций заседаний, публикации результатов деятельности общественного совета за отчетный период.

16. Учредитель вправе определить организацию-оператора по проведению работы по формированию рейтингов медицинских организаций (далее – организация-оператор) в соответствии с законодательством о размещении государственных заказов.

17. Организация-оператор проводит независимую оценку качества в соответствии с этапами, определенными пунктами 27–31 настоящих Методических рекомендаций.

Предварительные результаты проведения независимой оценки качества организацией-оператором, в том числе проекты итоговой оценки качества работы (рейтинг медицинских организаций), методика их формирования подлежат обязательному рассмотрению общественным советом.

Результаты проведения независимой оценки качества организацией-оператором, в том числе итоговая оценка качества работы (рейтинг медицинских организаций) размещаются на официальном сайте учредителя в сети Интернет, в том числе в формате открытых данных (xml, csv) в течение трех рабочих дней с момента их одобрения общественным советом.

18. Независимую оценку качества могут проводить также иные юридические лица независимо от их организационно-правовой формы, индивидуальные предприниматели (далее – иные организации, осуществляющие независимую оценку качества).

Иные организации, осуществляющие независимую оценку качества, вправе проводить независимую оценку качества медицинских организаций по дополнительным показателям сверх показателей, определенных настоящими Методическими рекомендациями.

При проведении независимой оценки качества иными организациями могут выстраиваться дополнительные рейтинги в соответствии с методикой их формирования и показателями, одобренными общественным советом.

Результаты проведения независимой оценки качества иными организациями, осуществляющими независимую оценку качества, в том числе рейтинг медицинских организаций, описание методики их формирования размещаются на официальном сайте учредителя в сети Интернет в течение десяти рабочих дней после их рассмотрения общественным советом.

19. Информация о результатах проведения независимой оценки качества предоставляется организацией-оператором, иными организациями, осуществляющими независимую оценку качества, учредителю, в том числе в формате открытых данных (xml, csv).

20. Для проведения независимой оценки качества медицинских организаций в амбулаторных условиях рекомендуется использовать показатели качества работы медицинских организаций в соответствии с приложением № 4 к настоящим Методическим рекомендациям, характеризующие:

- 1) открытость и доступность информации о медицинской организации:
 - уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1);
 - полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (балл);
 - наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл);

доля пациентов, которые считают информирование о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг достаточным, от числа опрошенных (%);

доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации (%);

2) комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

доля пациентов, которые записались на прием у врача при первом обращении в медицинскую организацию (%);

средняя длительность ожидания посещения врача с момента записи на прием;

доступность записи на прием к врачу, в том числе:

по телефону,

с использованием сети Интернет,

в регистратуре,

посредством личного общения с лечащим врачом;

3) время ожидания в очереди при получении медицинской услуги:

время ожидания посещения врача в очереди (в минутах);

время ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию;

время ожидания результатов диагностического исследования;

4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации:

доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников медицинской организации (%);

доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников (%);

5) удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации:

удовлетворенность условиями ожидания приема у врача в очереди;

доступность получения медицинской помощи на дому;

удовлетворенность посещением медицинской организации;

доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%).

21. Для проведения независимой оценки качества медицинских организаций в стационарных условиях рекомендуется использовать показатели качества работы медицинских организаций в соответствии с приложением № 5 к настоящему Методическим рекомендациям, характеризующие:

1) открытость и доступность информации о медицинской организации:
уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1);

полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (балл);

наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл);

доля пациентов, которые считают информирование о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг достаточным от числа опрошенных (%);

доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации (%);

2) комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

доля пациентов, у которых не возникла необходимость приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет (%);

доля пациентов, у которых не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет (%);

3) время ожидания в очереди при получении медицинской услуги:

время ожидания в приемном отделении (в минутах);

срок ожидания плановой госпитализации по направлению врачей поликлиник (в днях);

соблюдение назначенного срока плановой госпитализации (в срок, с нарушением срока);

4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации:

доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников медицинской организации (%);

доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников (%);

5) удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации:

доля пациентов, удовлетворенных условиями оказания медицинской помощи (%);

доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%);

доля пациентов, удовлетворенных продолжительностью, условиями ожидания, отношением персонала медицинской организации в приемном покое;

удовлетворенность действиями врачей и медсестер по обезболиванию;

удовлетворенность отношением врачей и медсестер во время пребывания в медицинской организации;

доля пациентов, удовлетворенных питанием в медицинской организации;

удовлетворенность пребыванием в медицинской организации в ночное время;

доля пациентов, удовлетворенных качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом;

удовлетворенность действиями персонала медицинской организации по уходу.

22. Дополнительно к показателям, указанным в пункте 20 и 21 настоящих Методических рекомендаций, могут использоваться иные показатели.

23. Для расчета показателей, указанных в пунктах 20, 21 настоящих Методических рекомендаций, с учетом особенностей деятельности медицинской организации рекомендуется применять следующие методы сбора первичной информации, необходимой для проведения независимой оценки:

изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность медицинской организации) с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров деятельности медицинских организаций;

опрос (глубинное и формализованное, полужформализованное интервьюирование, интервью, проводимые в порядке самообследования медицинских организаций, анкетирование, проведение фокус-групп):

а) потребителей услуг в сфере здравоохранения;

б) работников медицинских организаций;

в) руководителей медицинских организаций о качестве работы поставщиков услуг в сфере здравоохранения;

г) представителей общественных объединений, экспертного сообщества.

При необходимости могут быть использованы такие методы, как проведение «контрольных закупок», включенное структурированное наблюдение в местах оказания услуг в сфере здравоохранения, метод экспертных оценок.

24. В качестве дополнительных источников информации целесообразно использовать:

информацию от общественных объединений;

информацию от попечительских (общественных, наблюдательных) советов медицинских организаций;

информацию от экспертного сообщества, рейтинговых агентств, средств массовой информации.

25. В целях информационного обеспечения проведения независимой оценки медицинским организациям с учетом особенности их деятельности рекомендуется обеспечить:

формирование открытых и общедоступных информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности медицинской организации, в соответствии с приложением № 1 к настоящим Методическим рекомендациям, доступ к таким ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях медицинской организации, средствах массовой информации, в сети Интернет, в том числе на официальном сайте медицинской организации (при наличии).

26. Информация о деятельности медицинской организации размещается на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет, в том числе в формате открытых данных (xml, csv).

27. Проведение независимой оценки качества рекомендуется осуществлять последовательно в 4 этапа.

28. На I «Организационном» этапе рекомендуется осуществить следующие мероприятия:

1) определить (уточнить) перечень медицинских организаций для проведения независимой оценки качества и формирования рейтингов их деятельности в текущем периоде;

2) уточнить (дополнить) при необходимости перечни параметров и показатели качества работы медицинских организаций;

3) определить методы сбора первичной информации и уточнить требования к методикам их применения.

29. На II «Подготовительном» этапе:

1) проводится анализ законодательных и иных нормативных правовых актов в сфере охраны здоровья, регулирующих деятельность медицинских организаций, мнений экспертов, потребителей услуг в сфере здравоохранения, открытых источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения, гипотез для исследования;

2) осуществляется разработка методик и инструментария сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации, анкет (примерный образец анкеты приведен в приложениях № 2 и № 3 к настоящим Методическим рекомендациям);

3) формируются выборки для проведения опросов;

4) осуществляется подготовка интервьюеров к проведению опросов.

30. На этапе III «Сбор первичной информации» рекомендуется осуществлять:

1) анализ нормативных правовых и иных актов в сфере охраны здоровья, регулирующих деятельность медицинской организации, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых параметров и показателей деятельности медицинской организации;

2) проведение «полевого этапа» исследования – сбор первичных данных и их обработка в соответствии с утвержденными методами, выбранными или разработанными методиками;

3) независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации;

4) формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

31. На этапе IV «Анализ и оценка качества работы медицинских организаций» рекомендуется обеспечить:

1) систематизацию полученных данных о деятельности медицинских организаций;

2) сопоставление реальных (фактических) и нормативно установленных значений исследуемых показателей;

3) выявление территориальных и иных особенностей деятельности медицинских организаций;

4) анализ динамики значений исследуемых показателей в отчетном периоде;

5) сопоставление нормативно установленных значений оцениваемых параметров и показателей деятельности медицинской организации с полученными данными;

6) формирование рейтинга медицинских организаций;

7) общественное обсуждение результатов независимой оценки качества в отчетном периоде и разработка предложений по улучшению качества работы медицинских организаций;

8) публикацию результатов независимой оценки качества, в том числе рейтингов медицинских организаций.

32. Медицинским организациям присваиваются балльные оценки по каждому из критериев, на основании которых в зависимости от количества баллов формируется итоговая оценка качества работы медицинских организаций (рейтинг).

33. Итоговые оценки (рейтинг медицинских организаций) размещаются в открытом доступе на официальном сайте учредителя в сети Интернет.

34. Учредитель совместно с общественным советом организует контроль за соблюдением организацией-оператором настоящих Методических рекомендаций при проведении независимой оценки качества.

35. По итогам проведения независимой оценки качества общественный совет разрабатывает и представляет оцениваемым медицинским организациям предложения по улучшению качества их работы.

36. По представленным общественным советом предложениям медицинские организации разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы (далее – планы мероприятий) в соответствии с примерной формой плана, предусмотренной приложением № 6 к настоящим Методическим рекомендациям.

37. Медицинские организации размещают планы мероприятий на своих официальных сайтах в сети Интернет (при наличии сайтов) и обеспечивают их выполнение.

38. В плане мероприятий рекомендуется предусматривать меры, реализация которых:

непосредственно может повлиять на решение проблем, в том числе на устранение и предотвращение нарушений нормативно установленных требований, выявленных по итогам независимой оценки качества;

позволит повысить уровень удовлетворенности потребителей услуг в сфере здравоохранения комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации, вежливостью и компетентностью медицинских работников, результатами предоставления услуг в сфере здравоохранения;

обеспечит реализацию ожиданий потребителей услуг в сфере здравоохранения.

39. Результаты проведения независимой оценки качества направлены на:

обеспечение потребителей услуг в сфере здравоохранения дополнительной информацией о качестве работы медицинской организации, в том числе путем формирования рейтингов медицинских организаций, в целях реализации принадлежащего потребителям права выбора конкретной медицинской организации для получения услуг в сфере здравоохранения;

определение результативности деятельности медицинской организации и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации ее деятельности;

своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг в сфере здравоохранения, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников медицинских организаций.

* #

Приложение № 1
к Методическим рекомендациям
по проведению независимой
оценки качества работы
государственных (муниципальных) учреждений,
оказывающих услуги
в сфере здравоохранения,
утвержденным приказом Минздрава России
от *Ноябрь 2013г.* № *810а*

**Перечень
информации о деятельности медицинских организаций,
рекомендуемой к размещению на официальном сайте медицинской
организации (информационных стендах)**

Общая информация:

- а) полное наименование медицинской организации (структура, схема проезда (карта), информация о транспортной доступности);
- б) информация об осуществляемой медицинской деятельности (копии (электронные образы) лицензий на все виды деятельности);
- в) информация о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья;
- г) контакты контролирующих организаций;
- д) контакты: адрес, телефон, электронная почта;
- ж) график работы медицинской организации и часы приема медицинскими работниками;

Информация:

- а) информация об оказываемой медицинской помощи, эффективности методов лечения, используемых лекарственных препаратах и о медицинских изделиях;
- б) информация о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- в) информация о перечне льготных лекарственных средств и лекарственном обеспечении;
- г) информация о перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
- д) список страховых медицинских организаций, с которыми работает медицинская организация;
- ж) правила записи на первичный прием/консультацию/обследование;
- з) информация о стандартах медицинской помощи;
- и) информация о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации

населения в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь и имеющих прикрепленное население;

к) правила госпитализации (сроки и документы);

Информация о специалистах:

а) график приема граждан руководителем и иными уполномоченными лицами медицинской организации;

б) информация о медицинских работниках медицинской организации, об уровне их образования и об их квалификации;

в) отзывы пациентов;

г) информация о вакансиях медицинской организации;

Механизмы обратной связи:

а) возможность разместить обращение на сайте (размещена форма для подачи электронного запроса);

б) рубрика вопрос-ответ.

* Информация о предоставлении в доступной форме: дизайн сайта, версия для слабовидящих, скорость загрузки элементов страниц, удобство навигации по сайту, наличие работоспособного поиска по сайту, отсутствие ошибок.

Приложение № 2
к Методическим рекомендациям
по проведению независимой
оценки качества работы
государственных (муниципальных) учреждений,
оказывающих услуги
в сфере здравоохранения,
утвержденным приказом Минздрава России
от 11 октября 2013 г. № 10а
Примерный образец

АНКЕТА
по анализу удовлетворенности качеством
предоставления медицинских услуг
в амбулаторных условиях

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы медицинской организации, в которой Вам оказывают медицинские услуги.

Просим Вас с пониманием относиться к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. Когда Вам приходилось последний раз обращаться в медицинскую организацию для получения медицинской помощи?

- обращался (напишите месяц, год)
- не обращался в данную медицинскую организацию за получением медицинской помощи

2. Когда Вам потребовалось посещение врача, удалось ли Вам записаться на прием при первом обращении в медицинскую организацию?

- да
- нет
- не обращался

3. Сколько дней прошло с момента обращения в медицинскую организацию за получением медицинской помощи у нужного Вам врача до назначенного времени приема у врача?

- прошло около _____ дней
- не обращался

4. *Насколько легко Вам удалось записаться на прием к врачу одним из указанных способов?*

по телефону:

- очень легко
- легко
- сложно
- очень сложно
- не удалось записаться
- не пользовался

личное обращение в регистратуру:

- очень легко
- легко
- сложно
- очень сложно
- не удалось записаться
- не пользовался

через интернет:

- очень легко
- легко
- сложно
- очень сложно
- не удалось записаться
- не пользовался

на прием к нужному мне врачу меня записал лечащий врач:

- очень легко
- легко
- сложно
- очень сложно
- не удалось записаться
- не пользовался

5. *Сколько времени Вы ожидали приема в очереди?*

- практически не пришлось ожидать в очереди
- да, пришлось ждать приема в очереди около _____ минут (ы)
- не помню

6. *Удовлетворены ли Вы условиями ожидания приема (наличие свободных мест ожидания, туалета, питьевой воды, чистота и свежесть помещения)?*

- полностью удовлетворен
- частично удовлетворен
- скорее не удовлетворен
- полностью не удовлетворен

7. Если Вам приходилось вызывать участкового врача на дом, то получили ли Вы необходимую помощь и консультацию?

- да, помощь была оказана на дому вовремя
- да, помощь была оказана позже, чем это требовалось
- нет, пришлось самостоятельно обращаться в медицинскую организацию
- не возникало необходимости вызывать врача на дом

8. В случае, если после обращения в медицинскую организацию Вы получили направление на плановую госпитализацию, то сколько времени Вам пришлось ожидать плановую госпитализацию?

- Количество дней ожидания (напишите) _____ дней

9. В случае если после обращения в медицинскую организацию Вам были назначены диагностические исследования, то сколько времени прошло от назначения до прохождения Вами исследований и от прохождения исследований до получения результатов исследования?

1. Количество дней от назначения до прохождения исследований _____ дней
2. Количество дней от прохождения результатов исследований _____ дней

10. Удовлетворены ли Вы приемом у врача? Оцените по 5-балльной шкале, где 1 – крайне плохо, а 5 – отлично

№	Работа врача и медицинской сестры	1	2	3	4	5
1	Вежливость и внимательность врача	крайне плохо	плохо	удовлетворительно	хорошо	отлично
2	Вежливость и внимательность медицинской сестры	крайне плохо	плохо	удовлетворительно	хорошо	отлично
3	Объяснение врачом назначенных исследований, проведенных исследований и назначенного лечения	крайне плохо	плохо	удовлетворительно	хорошо	отлично
4	Выявление врачом изменения состояния здоровья с учетом жалоб пациента на боли, недомогание и прочие ощущения	крайне плохо	плохо	удовлетворительно	хорошо	отлично

11. *Удовлетворены ли Вы условиями оказания медицинской помощи?*

- да, полностью
- больше да, чем нет
- больше нет, чем да
- не удовлетворен

12. *Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию Вашим друзьям и родственникам?*

- да
- нет
- пока не знаю

13. *Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации?*

- да, полностью
- больше да, чем нет
- больше нет, чем да
- не удовлетворен

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых медицинских услуг:

Дата заполнения « ____ » _____ 20 ____ г.

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ
В НАШЕМ ОПРОСЕ!**

Приложение № 3
к Методическим рекомендациям
по проведению независимой
оценки качества работы
государственных (муниципальных) учреждений,
оказывающих услуги
в сфере здравоохранения,
утвержденным приказом Минздрава России
от 9 октября 2013г. № 810а

Примерный образец

АНКЕТА
по анализу удовлетворенности качеством
предоставления медицинских услуг
в стационарных условиях

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы медицинской организации, в которой Вам оказывают медицинские услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. Когда Вам приходилось последний раз проходить лечение в стационаре?

- проходил лечение в режиме стационара круглосуточного пребывания (напишите месяц и год, когда Вы были выписаны из больницы)
- проходил лечение в режиме дневного стационара (напишите месяц и год, когда Вы были выписаны из медицинской организации)
- не обращался в медицинскую организацию за получением медицинской помощи

2. Удовлетворены ли Вы продолжительностью, условиями ожидания (наличие доступа к туалету, питьевой воде, чистота и свежесть помещения) и отношением персонала больницы в приемном покое больницы в день госпитализации?

- полностью удовлетворен
- частично удовлетворен
- скорее не удовлетворен
- полностью не удовлетворен

3. Если Вам во время данного пребывания в медицинской организации проводились процедуры, требующие обезболивания, то оцените действия врачей и медицинских сестер при их выполнении?

- отлично
 хорошо
 удовлетворительно
 крайне плохо
 плохо

4. Удовлетворены ли Вы отношением врачей и медицинских сестер во время пребывания в медицинской организации? Оцените по 5-балльной шкале, где 1 – крайне плохо, а 5 – отлично

№	Работа врача и медицинской сестры	1	2	3	4	5
1	Вежливость и внимательность врача	крайне плохо	плохо	удовлетворительно	хорошо	отлично
2	Вежливость и внимательность медицинской сестры	крайне плохо	плохо	удовлетворительно	хорошо	отлично
3	Объяснение врачом назначенных исследований, проведенных исследований и назначенного лечения	крайне плохо	плохо	удовлетворительно	хорошо	отлично
4	Выявление врачом изменения состояния здоровья с учетом жалоб пациента на боли, недомогание и прочие ощущения	крайне плохо	плохо	удовлетворительно	хорошо	отлично

5. Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в медицинской организации?

- полностью удовлетворен
 частично удовлетворен
 скорее не удовлетворен
 полностью не удовлетворен

6. Во время данного пребывания в больнице как часто возле Вашей палаты соблюдалась тишина в ночное время?

- всегда

- как правило
- иногда
- никогда

7. *Удовлетворены ли Вы качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом?*

- полностью удовлетворен
- частично удовлетворен
- скорее не удовлетворен
- полностью не удовлетворен

8. *Если во время пребывания в медицинской организации Вам требовалась помощь медсестер или другого персонала больницы по уходу, то оцените действия персонала?*

- отлично
- хорошо
- удовлетворительно
- крайне плохо
- плохо

9. *Возникала ли у Вас во время пребывания в медицинской организации необходимость приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет?*

- да, в качестве лучшей альтернативы лечения бесплатными лекарствами
- да, так как нужных лекарств не было в наличии
- нет, нужные лекарства предоставлялись бесплатно
- не возникало необходимости приема лекарственных средств

10. *Возникала ли у Вас во время пребывания в медицинской организации необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет?*

- да
- нет

11. *Приходилось ли Вам благодарить (деньгами, подарками и т.п.) врачей?*

- да
- нет

12. *Кто был инициатором благодарения?*

- я сам (а)
- врач
- подсказали

13. *Удовлетворены ли Вы условиями оказания медицинской помощи?*

- да, полностью
- больше да, чем нет
- больше нет, чем да
- не удовлетворен

14. *Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию Вашим друзьям и родственникам?*

- да
- нет
- пока не знаю

15. *Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации?*

- да, полностью
- больше да, чем нет
- больше нет, чем да
- не удовлетворен

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых медицинских услуг:

Дата заполнения « ____ » _____ 20__ г.

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ
В НАШЕМ ОПРОСЕ!**

Приложение № 4
к Методическим рекомендациям
по проведению независимой
оценки качества работы
государственных (муниципальных) учреждений,
оказывающих услуги
в сфере здравоохранения,
утвержденным приказом Минздрава России
от 4 августа 2013 г.
№ 810 а

Показатели оценки качества работы медицинских организаций (амбулаторные условия)

Наименование показателя	Источник информации	Значимость показателя, баллы (макс=5)
1. Открытость и доступность информации о медицинской организации		
1) Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	www.bus.gov.ru	2
2) полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (балл)	Анализ сайтов	2
3) наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл)	Анализ сайтов	3
4) доля пациентов, считающих информирование о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения достаточным (от числа опрошенных, %)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
5) доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
2. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья		
1) Доля пациентов, которые записались на прием у врача при первом обращении в медицинскую организацию (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	5

	услуг				
2) средняя длительность ожидания посещения врача с момента записи на прием	Опрос граждан-получателей социальных услуг				4
3) доступность записи на прием к врачу по телефону, с использованием сети «Интернет», в регистратуре, посредством личного общения с лечащим врачом	Опрос граждан-получателей социальных услуг				5
3. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуг					
1) время ожидания посещения врача в очереди (мин.)	Опрос граждан-получателей социальных услуг				2
2) время ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию	Опрос граждан-получателей социальных услуг				3
3) время ожидания результатов диагностического исследования	Опрос граждан-получателей социальных услуг				3
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации					
1) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников медицинских организаций (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг				4
2) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг				4
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации					
1) Удовлетворенность условиями ожидания приема у врача в очереди	Опрос граждан-получателей социальных услуг				5
2) доступность получения медицинской помощи на дому	Опрос граждан-получателей социальных услуг				4

1) доля пациентов, у которых не возникла необходимость приобрести лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
2) Доля пациентов, у которых не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
3. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги		
1) время ожидания в приемном отделении (в минутах)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
2) срок ожидания плановой госпитализации по направлению врачей поликлиник (в днях)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
3) соблюдение назначенного срока плановой госпитализации (в срок, с нарушением срока)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации		
1) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников медицинских организаций (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
2) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации		
1) доля пациентов, удовлетворенных условиями оказания медицинской помощи (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
2) Доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
3) доля пациентов, удовлетворенных продолжительностью, условиями ожидания, отношением персонала больницы в приемном покое (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4

4) удовлетворенность действиями врачей и медсестер по обезболиванию	услуг	
5) удовлетворенность отношением врачей и медсестер во время пребывания в медицинской организации	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
6) доля пациентов, удовлетворенных питанием в медицинской организации (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
7) удовлетворенность пребыванием в медицинской организации в ночное время	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
8) доля пациентов, удовлетворенных качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
9) удовлетворенность действиями персонала медицинской организации по уходу	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3

3) удовлетворенность посещением медицинской организации	Опрос граждан-получателей социальных услуг	5
4) доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3

Приложение № 5
к Методическим рекомендациям
по проведению независимой
оценки качества работы
государственных (муниципальных) учреждений,
оказывающих услуги
в сфере здравоохранения,
утвержденным приказом Минздрава России
от 11 октября № 810а
2013 г.

Показатели оценки качества работы медицинских организаций (стационарные условия)

Наименование показателя	Источник информации	Значимость показателя, баллы (макс=5)
1. Открытость и доступность информации о медицинской организации		
1) уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	www.bus.gov.ru	2
2) полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (балл)	Анализ сайтов	2
3) наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл)	Анализ сайтов	3
4) доля пациентов, считающих информирование о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения достаточным (от числа опрошенных, %)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
5) доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
2. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья		

Приложение № 6
 к Методическим рекомендациям
 по проведению независимой
 оценки качества работы
 государственных (муниципальных) учреждений,
 оказывающих услуги
 в сфере здравоохранения,
 утвержденным приказом Минздрава России
 от 20.08.2013 № 802н

План мероприятий по улучшению качества работы медицинской организации

Наименование медицинской
 организации:

№ п.п.	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия

