



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

25 МАЙ 2017

ПРИКАЗ

№ 866-п.

г. Екатеринбург

*Об утверждении перечня медицинских организаций
Свердловской области, критериев и показателей, методики и технологии
проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими
организациями Свердловской области в 2017 году*

В соответствии с приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28.11.2014 № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии качества оказания услуг медицинскими организациями», от 30.12.2014 № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», от 14.05.2015 № 240 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями», распоряжением Правительства Свердловской области от 09 октября 2013 года № 1628-РП «Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы учреждений в сфере образования, здравоохранения, культуры, физической культуры и спорта, социального обслуживания в Свердловской области», приказом Министерства здравоохранения Свердловской области от 12.05.2016 № 707-п «Об организации работы Министерства здравоохранения Свердловской области по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Свердловской области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1) Перечень медицинских организаций Свердловской области для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области в 2017 году (Приложение № 1);

2) ГБУЗ СО «Медицинский информационно-аналитический центр» организацией, осуществляющей обработку информации, полученной в ходе проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области в 2017 году, для представления Общественному совету при Министерстве здравоохранения Свердловской области;

3) Формы анкет для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области в стационарных условиях (Анкета № 1), в амбулаторных условиях врачом – терапевтом участковым, врачом – педиатром участковым, врачом общей практики (Анкета № 2), в амбулаторных условиях врачом – специалистом (Анкета № 3) (Приложение № 2);

4) Перечень показателей и критериев качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области в стационарных условиях, в амбулаторных условиях врачом – терапевтом участковым, врачом – педиатром участковым, врачом общей практики, в амбулаторных условиях врачом – специалистом, а также порядок их расчета для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области в 2017 году (Приложение № 3);

5) Отчетную форму по показателям, характеризующим открытость и доступность информации о медицинской организации (Приложение № 4);

6) Отчетные формы к анкетам для оценки качества оказания услуг в стационарных условиях, в амбулаторных условиях врачом - терапевтом участковым, врачом - педиатром участковым, врачом общей практики, в амбулаторных условиях врачом – специалистом (Приложение № 5);

7) Методику и технологию проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области в 2017 году (Приложение № 6);

8) Сводные формы «Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области в стационарных условиях в 2017 году», «Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области в амбулаторных условиях врачом - терапевтом участковым, врачом - педиатром участковым, врачом общей практики в 2017 году», «Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области в амбулаторных условиях врачом – специалистом в 2017 году» (Приложение № 7).

2. Начальнику ГБУЗ СО «Медицинский информационно-аналитический центр» Ю.В. Гушину осуществить обработку и подготовку информации, полученной в ходе проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области в 2017 году, для представления в Общественный совет при Министерстве здравоохранения Свердловской области в соответствии с Приложениями №№ 3, 4, 5, 6, 7 к настоящему приказу.

3. И.о. начальника отдела контроля качества и стандартизации Министерства здравоохранения Свердловской области Н.В. Евсюковой осуществлять информационно-методическое руководство проведением независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области в 2017 году.

4. Признать утратившим силу приказ Министерства здравоохранения Свердловской области от 10.11.2016 № 2032-п «Об утверждении перечня медицинских организаций Свердловской области, критериев и показателей, методики и технологии проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области в 2016 году».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Заместителя Министра здравоохранения Свердловской области Д.Р. Медведскую.

Министр

И.М. Трофимов

Приложение № 1 к приказу
Министерства здравоохранения
Свердловской области
от 25 МАЙ 2017 № 866-п.

Перечень медицинских организаций для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области в 2017 году

№ п/п	Наименование медицинской организации	Анкета № 1	Анкета № 2	Анкета № 3
1	АО Научно-производственная корпорация "Уралвагонзавод им. Ф.Э. Дзержинского", медико-санитарная часть (Нижний Тагил)	-	-	+
2	Богдановичское ОАО "Огнеупоры"	-	-	+
3	ГАМУ СО "Областной специализированный центр медицинской реабилитации "Санаторий "Руш" (Нижний Тагил)	+	-	-
4	ГАУЗ СО "Алапаевская стоматологическая поликлиника"	-	-	+
5	ГАУЗ СО "Богдановичская стоматологическая поликлиника"	-	-	+
6	ГАУЗ СО "Верхнесалдинская стоматологическая поликлиника"	-	-	+
7	ГАУЗ СО "Ирбитская стоматологическая поликлиника"	-	-	+
8	ГАУЗ СО "Качканарская стоматологическая поликлиника"	-	-	+
9	ГАУЗ СО "Краснотурьинская стоматологическая поликлиника"	-	-	+
10	ГАУЗ СО "Красноуральская стоматологическая поликлиника"	-	-	+
11	ГАУЗ СО "Кушвинская стоматологическая поликлиника"	-	-	+

12	ГАУЗ СО "Невьянская стоматологическая поликлиника"	-	-	+
13	ГАУЗ СО "Нижнетуринская городская стоматологическая поликлиника"	-	-	+
14	ГАУЗ СО "Областная специализированная больница медицинской реабилитации "Липовка" (Реж)	+	-	-
15	ГАУЗ СО "Областная специализированная больница медицинской реабилитации "Маян" (Талица)	+	-	-
16	ГАУЗ СО "Режевская стоматологическая поликлиника"	-	-	+
17	ГАУЗ СО "Режевская центральная районная больница"	+	+	+
18	ГАУЗ СО "Серовская городская стоматологическая поликлиника"	-	-	+
19	ГАУЗ СО "Суходоложская районная больница"	+	+	+
20	ГАУЗ СО "Суходоложская стоматологическая поликлиника"	-	-	+
21	ГАУЗ СО "Тавдинская стоматологическая поликлиника"	-	-	+
22	ГАУЗ СО "Талицкая стоматологическая поликлиника"	-	-	+
23	ГБУЗ СО "Алапаевская городская больница"	+	+	+
24	ГБУЗ СО "Алапаевская центральная районная больница"	+	+	+
25	ГБУЗ СО "Арамилская городская больница"	+	+	+
26	ГБУЗ СО "Артемовская центральная	+	+	+

	районная больница"			
27	ГБУЗ СО "Байкаловская центральная районная больница"	+	+	+
28	ГБУЗ СО "Белоярская центральная районная больница"	+	+	+
29	ГБУЗ СО "Березовская стоматологическая поликлиника"	-	-	+
30	ГБУЗ СО "Березовская центральная городская больница"	+	+	+
31	ГБУЗ СО "Бисертская городская больница"	+	+	+
32	ГБУЗ СО "Богдановичская центральная районная больница"	+	+	+
33	ГБУЗ СО "Верх-Нейвинская городская поликлиника"	-	+	+
34	ГБУЗ СО "Верхнесалдинская центральная городская больница"	+	+	+
35	ГБУЗ СО "Волчанская городская больница"	+	+	+
36	ГБУЗ СО "Врачебно-физкультурный диспансер N 2", Каменск-Уральский	-	-	+
37	ГБУЗ СО "Горноуральская районная больница"	-	+	+
38	ГБУЗ СО "Городская больница город Верхний Тагил"	+	+	+
39	ГБУЗ СО "Городская больница ЗАТО Свободный"	+	+	+
40	ГБУЗ СО "Дегтярская городская больница"	+	+	+
41	ГБУЗ СО "Ивдельская центральная районная больница"	+	+	+

42	ГБУЗ СО "Ирбитская центральная городская больница"	+	+	+
43	ГБУЗ СО "Каменская центральная районная больница"	+	+	+
44	ГБУЗ СО "Камышловская центральная районная больница"	+	+	+
45	ГБУЗ СО "Карпинская центральная городская больница"	+	+	+
46	ГБУЗ СО "Качканарская центральная городская больница"	+	+	+
47	ГБУЗ СО "Кировградская центральная городская больница"	+	+	+
48	ГБУЗ СО "Краснотурьинская городская больница"	+	+	+
49	ГБУЗ СО "Красноуральская городская больница"	+	+	+
50	ГБУЗ СО "Малышевская городская больница"	+	+	+
51	ГБУЗ СО "Махневская районная больница"	+	+	+
52	ГБУЗ СО "Невьянская центральная районная больница"	+	+	+
53	ГБУЗ СО "Нижнесалдинская центральная городская больница"	+	+	+
54	ГБУЗ СО "Нижнетуринская центральная городская больница"	+	+	+
55	ГБУЗ СО "Новолялинская районная больница"	+	+	+
56	ГБУЗ СО "Противотуберкулезный диспансер N 2"	+	-	+
57	ГБУЗ СО "Противотуберкулезный диспансер N 3"	+	-	+

58	ГБУЗ СО "Психиатрическая больница N 3"	+	-	+
59	ГБУЗ СО "Психиатрическая больница N 6"	+	-	+
60	ГБУЗ СО "Психиатрическая больница N 7"	+	-	+
61	ГБУЗ СО "Пышминская центральная районная больница"	+	+	+
62	ГБУЗ СО "Рефтинская городская больница"	+	+	+
63	ГБУЗ СО "Свердловская областная клиническая психиатрическая больница"	+	-	+
64	ГБУЗ СО "Североуральская центральная городская больница"	+	+	+
65	ГБУЗ СО "Серовская городская больница"	+	+	+
66	ГБУЗ СО "Слободо-Туринская районная больница"	+	+	+
67	ГБУЗ СО "Сысертская центральная районная больница"	+	+	+
68	ГБУЗ СО "Тавдинская центральная районная больница"	+	+	+
69	ГБУЗ СО "Талицкая центральная районная больница"	+	+	+
70	ГБУЗ СО "Тугулымская центральная районная больница"	+	+	+
71	ГБУЗ СО "Туринская центральная районная больница имени О.Д. Зубова"	+	+	+
72	ГБУЗ СО "Центральная городская больница город Верхняя Тура"	+	+	+

73	ГБУЗ СО "Центральная городская больница город Кушва"	+	+	+
74	ГБУЗ СО "Центральная районная больница Верхотурского района"	+	+	+
75	МУ Медико-санитарная часть "Тирус"	-	-	+
76	НУЗ "Линейная поликлиника на станции Камышлов ОАО "РЖД"	-	-	+
77	НУЗ Отделенческая больница на станции Егоршино ОАО "РЖД"	-	-	+
78	НУЗ Узловая больница на станции Серов ОАО "РЖД"	-	-	+
79	НУЗ Узловая поликлиника на станции Каменск-Уральский ОАО "РЖД"	-	-	+
80	НУЗ Узловая поликлиника на станции Красноуфимск ОАО "РЖД"	-	-	+
81	ОАО "Каменск-Уральский металлургический завод"	-	-	+
82	ООО "Екатеринбургский Деловой Мир"	+	-	+
83	ООО "Клиника Института Мозга"	+	-	+
84	ООО "Медист"	-	-	+
85	ООО "Уральский клинический лечебно-реабилитационный центр"	+	-	+
86	ООО "Учреждение здравоохранения "Медико-санитарная часть"	-	-	+
87	ООО "Центр изучения региональных стоматологических проблем с клиникой "Уралдент"	-	-	+
88	ООО Медико-санитарная часть "Ванадий"	-	-	+
89	ПАО "Северский трубный завод", лечебно-оздоровительный центр	-	-	+

90	ГБУЗ СО «НПЦ СВМП «Уральский институт кардиологии»	-	-	+
91	ГБУЗ СО «Областная детская клиническая больница № 1»	-	-	+
92	ГБУЗ СО «Свердловский областной онкологический диспансер»	-	-	+
93	ГБУЗ СО «Свердловская областная клиническая больница № 1»	-	-	+
94	ГБУЗ СО «Свердловский областной клинический психоневрологический госпиталь для ветеранов войн»	-	-	+
95	поликлиника ФГУП "Производственное объединение "Октябрь"	-	-	+
96	ФБУЗ "Медико-санитарная часть N 32 ФМБА России"	+	+	+
97	ФГБУЗ "Медико-санитарная часть N 121 ФМБА России"	+	+	+
98	ГБУЗ СО «Свердловская областная больница № 2»	-	-	+
99	ГБУЗ СО детская клиническая больница восстановительного лечения «Научно-практический центр «Бонум»	-	-	+
100	ФГБУЗ "Центральная медико- санитарная часть N 31 ФМБА России"	+	+	+
101	ФГБУЗ "Центральная медико- санитарная часть N 91 ФМБА России"	+	+	+
102	ФГКУ "354 военный клинический госпиталь" Министерства обороны Российской Федерации	+	-	+
103	ФГКУ "Поликлиника N 3 Федеральной таможенной службы"	-	-	+
104	ФГКУЗ "5 военный клинический госпиталь войск национальной	+	-	-

	гвардии Российской Федерации"			
105	ФКУЗ "Медико-санитарная часть Министерства внутренних дел Российской Федерации по Свердловской области"	+	-	+

Приложение № 2 к приказу
Министерства здравоохранения
Свердловской области
от 25 МАЙ 2017 № 866-н.

Анкета № 1

АНКЕТА
для оценки качества оказания услуг
медицинскими организациями в стационарных условиях

Уважаемый пациент!

Ваши ответы на вопросы этой анкеты будут использованы для оценки доступности и качества оказания медицинской помощи в данном медицинском учреждении.

Наименование оцениваемой Вами медицинской организации _____

Текущий месяц: _____

1 Госпитализация была:

- а) экстренная
- б) плановая

2. Срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию?

- а) 30 календарных дней и более
- б) 29 календарных дней
- в) 28 календарных дней
- г) 15 календарных дней
- д) менее 15 календарных дней

3. Вы были госпитализированы в назначенный срок?

- а) да
- б) нет

4. Вы удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении?

- а) да (*перейдите к вопросу № 6*)
- б) нет

5. Что не удовлетворяет?

- а) отсутствие свободных мест ожидания
- б) состояние гардероба
- в) состояние туалета
- г) отсутствие питьевой воды
- д) санитарные условия

6. Сколько времени Вы ожидали в приемном отделении?

- а) 90 мин и более
- б) до 90 мин
- в) до 60 мин
- г) до 45 мин
- д) до 30 мин

7. Вы были госпитализированы?
- а) за счет ОМС, бюджет
 - б) за счет ДМС
 - в) на платной основе
8. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?
- а) да
 - б) нет (*перейдите к вопросу № 12*)
9. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?
- а) I группа
 - б) II группа
 - в) III группа
 - г) ребенок – инвалид
10. Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?
- а) да (*перейдите к вопросу № 12*)
 - б) нет
11. Пожалуйста, укажите, что именно отсутствует
- а) отсутствие выделенного места для стоянки автотранспортных средств для инвалидов
 - б) отсутствие пандусов, поручней
 - в) отсутствие подъемных платформ (аппарелей)
 - г) отсутствие адаптированных лифтов
 - д) отсутствие сменных кресел-колясок
 - е) отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов
 - ж) отсутствие информации шрифтом Брайля
 - з) отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений
 - и) отсутствие сопровождающих работников
12. Перед госпитализацией Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?
- а) да
 - б) нет (*перейдите к вопросу № 14*)
13. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?
- а) да
 - б) нет
14. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?
- а) да
 - б) нет (*перейдите к вопросу № 16*)
15. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?
- а) да
 - б) нет

16. В каком режиме стационара Вы проходили лечение?
- а) дневного стационара (*перейдите к вопросу № 18*)
 - б) круглосуточного пребывания
17. Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в медицинской организации?
- а) да
 - б) нет
18. Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?
- а) да
 - б) нет
19. Возникала ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет?
- а) да
 - б) нет
20. Возникала ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет?
- а) да
 - б) нет (*перейдите к вопросу № 22*)
21. По какой причине возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет?
- а) для уточнения диагноза
 - б) с целью сокращения срока лечения
 - в) приобретение расходных материалов
22. Удовлетворены ли Вы компетентностью медицинских работников медицинской организации?
- а) да (*перейдите к вопросу № 24*)
 - б) нет
23. Что именно Вас не удовлетворило?
- а) Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья
 - б) Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению, реабилитации
 - в) Вам не дали выписку
 - г) другое
24. Удовлетворены ли Вы условиями пребывания в медицинской организации?
- а) да (*перейдите к вопросу № 26*)
 - б) нет
25. Что не удовлетворяет?
- а) уборка помещений
 - б) освещение, температурный режим
 - в) медицинской организации требуется ремонт
 - г) в медицинской организации старая мебель
26. Удовлетворены ли Вы оказанными услугами в этой медицинской организации?
- а) да
 - б) нет

27. Удовлетворены ли Вы действиями персонала медицинской организации по уходу?

- а) да
- б) нет

28. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?

- а) да
- б) нет

29. Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках этой организации в социальных сетях?

- а) да
- б) нет (*перейдите к вопросу № 31*)

30. Характеристика комментария:

- а) положительный
- б) отрицательный

31. Вы благодарили персонал медицинской организации за оказанные Вам медицинские услуги?

- а) да (*перейдите к вопросу № 32*)
- б) нет (*Благодарим за участие в анкетировании!*)

32. Кто был инициатором благодарения?

- а) я сам (а)
- б) персонал медицинской организации

33. Форма благодарения

- а) письменная благодарность (в журнале, на сайте)
- б) цветы
- в) подарки
- г) услуги
- д) деньги

Благодарим за участие в анкетировании!

Анкета № 2

АНКЕТА
для оценки качества оказания услуг
медицинскими организациями в амбулаторных условиях
врачом-терапевтом участковым, врачом-педиатром участковым,
врачом общей практики

Уважаемый пациент!

Ваши ответы на вопросы этой анкеты будут использованы для оценки доступности и качества оказания медицинской помощи в данном медицинском учреждении.

Наименование оцениваемой Вами медицинской организации _____

Текущий месяц: _____

1. Вы обратились в медицинскую организацию?

- а) к врачу-терапевту участковому
- б) к врачу-педиатру участковому
- в) к врачу общей практики (семейному врачу)

2. Вы удовлетворены обслуживанием (доброжелательность, вежливость) у участкового терапевта (педиатра, врача общей практики (семейного врача)?

- а) да
- б) нет

3. Удовлетворены ли Вы компетентностью участкового терапевта (педиатра, врача общей практики (семейного врача)?

- а) да (*перейдите к вопросу № 5*)
- б) нет

4. Что именно Вас не удовлетворило?

- а) Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья
- б) Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации
- в) Вам не дали выписку
- г) Вам не выписали рецепт
- д) другое

5. Форма обращения

- а) на прием
- б) вызов на дом

6. Время ожидания приема у врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием?

- а) 24 часа и более
- б) 12 часов
- в) 8 часов
- г) 6 часов
- д) 3 часа
- е) менее 1 часа

7. При первом обращении в медицинскую организацию Вы сразу записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени и ФИО врача)?
- а) да
 - б) нет (*перейдите к вопросу № 9*)
8. Вы записались на прием к врачу (вызвали врача на дом)?
- а) по телефону
 - б) с использованием сети Интернет
 - в) в регистратуре лично
 - г) лечащим врачом на приеме при посещении
9. По какой причине Вам не удалось сразу записаться на прием к врачу?
- а) не дозвонился
 - б) не было талонов
 - в) не было технической возможности записаться в электронном виде
 - г) другое
10. Врач Вас принял во время, установленное по записи?
- а) да
 - б) нет
11. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?
- а) да
 - б) нет (*перейдите к вопросу № 13*)
12. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?
- а) да
 - б) нет
13. Перед обращением в медицинскую организацию Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?
- а) да
 - б) нет (*перейдите к вопросу № 15*)
14. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?
- а) да
 - б) нет
15. Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации?
- а) да (*перейдите к вопросу № 17*)
 - б) нет
16. Что не удовлетворяет?
- а) отсутствие свободных мест ожидания
 - б) состояние гардероба
 - в) состояние туалета
 - г) отсутствие питьевой воды
 - д) санитарные условия

е) отсутствие мест для детских колясок

17. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

а) да

б) нет (*перейдите к вопросу № 21*)

18. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

а) I группа

б) II группа

в) III группа

г) ребенок-инвалид

19. Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?

а) да (*перейдите к вопросу № 21*)

б) нет

20. Пожалуйста, укажите, что именно отсутствует?

а) отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов

б) отсутствие пандусов, поручней

в) отсутствие подъемных платформ (аппарелей)

г) отсутствие адаптированных лифтов

д) отсутствие сменных кресел-колясок

е) отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов

ж) отсутствие информации шрифтом Брайля

з) отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений

и) отсутствие сопровождающих работников

21. Вы ожидали проведения диагностического исследования (инструментального, лабораторного) с момента получения направления на диагностическое исследование?

а) не назначалось

б) 14 календарных дней и более

в) 13 календарных дней

г) 12 календарных дней

д) 10 календарных дней

е) 7 календарных дней

ж) менее 7 календарных дней

22. Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?

а) да

б) нет

23. Вы ожидали проведения диагностического исследования (компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография) с момента получения направления на диагностическое исследование?

а) не назначалось

б) 30 календарных дней и более

в) 29 календарных дней

г) 28 календарных дней

д) 27 календарных дней

е) 15 календарных дней

ж) менее 15 календарных дней

24. Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?

- а) да
- б) нет

25. Вы удовлетворены оказанными услугами в этой медицинской организации?

- а) да
- б) нет

26. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?

- а) да
- б) нет

27. Ваше обслуживание в медицинской организации?

- а) за счет ОМС, бюджет
- б) за счет ДМС
- в) на платной основе

28. Вы знаете своего участкового терапевта (педиатра, врача общей практики (семейного врача) (ФИО, график работы, № кабинета и др.)?

- а) да
- б) нет

29. Как часто Вы обращаетесь к участковому терапевту (педиатру, врачу общей практики (семейному врачу)?

- а) раз в месяц
- б) раз в квартал
- в) раз в полугодие
- г) раз в год
- д) не обращаюсь

30. Как часто Вы обращаетесь к врачам-специалистам (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог и др.)?

- а) раз в месяц
- б) раз в квартал
- в) раз в полугодие
- г) раз в год
- д) не обращаюсь

31. Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках этой организации в социальных сетях?

- а) да
- б) нет (*перейдите к вопросу № 33*)

32. Характеристика комментария:

- а) положительный
- б) отрицательный

33. Вы благодарили персонал медицинской организации за оказанные Вам медицинские услуги?

- а) да (*перейдите к вопросу № 34*)
- б) нет (*Благодарим за участие в анкетировании!*)

34. Кто был инициатором благодарения?

- а) я сам(а)
- б) персонал медицинской организации

35. Форма благодарения:

- а) письменная благодарность (в журнале, на сайте)
- б) цветы
- в) подарки
- г) услуги
- д) деньги

Благодарим за участие в анкетировании!

Анкета № 3

АНКЕТА
для оценки качества оказания услуг
медицинскими организациями в амбулаторных условиях
врачом-специалистом (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог и др.)

Уважаемый пациент!

Ваши ответы на вопросы этой анкеты будут использованы для оценки доступности и качества оказания медицинской помощи в данном медицинском учреждении.

Наименование оцениваемой Вами медицинской организации _____

Текущий месяц: _____

1. Вы обратились в медицинскую организацию?

- а) к врачу-специалисту (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог и др.)
- б) другое (диспансеризация, профосмотр, справка, рецепт и т.д.)

2. Вы удовлетворены обслуживанием (доброжелательность, вежливость) у врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог и др.)?

- а) да
- б) нет

3. Удовлетворены ли Вы компетентностью врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог и др.)?

- а) да (перейдите к вопросу № 5)
- б) нет

4. Что именно Вас не удовлетворило?

- а) Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья
- б) Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации
- в) Вам не дали выписку
- г) Вам не выписали рецепт
- д) другое

5. Срок ожидания приема у врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием?

- а) 14 календарных дней
- б) 13 календарных дней
- в) 12 календарных дней
- г) 10 календарных дней
- д) 7 календарных дней
- е) менее 7 календарных дней

6. При первом обращении в медицинскую организацию Вы сразу записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача)?

- а) да
- б) нет (перейдите к вопросу № 8)

7. Вы записались на прием к врачу (вызвали врача на дом)?

- а) по телефону
- б) с использованием сети Интернет

- в) в регистратуре лично
- г) лечащим врачом на приеме при посещении

8. Если Вы не сразу записались на прием к врачу, то по какой причине?

- а) не дозвонился
- б) не было талонов
- в) не было технической возможности записаться в электронном виде
- г) другое

9. Врач Вас принял во время, установленное по записи?

- а) да
- б) нет

10. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, информаты и др.)?

- а) да
- б) нет (*перейдите к вопросу № 12*)

11. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?

- а) да
- б) нет

12. Перед обращением в медицинскую организацию Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?

- а) да
- б) нет (*перейдите к вопросу № 14*)

13. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?

- а) да
- б) нет

14. Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации?

- а) да (*перейдите к вопросу № 16*)
- б) нет

15. Что не удовлетворяет?

- а) отсутствие свободных мест ожидания
- б) состояние гардероба
- в) состояние туалета
- г) отсутствие питьевой воды
- д) санитарные условия
- е) отсутствие мест для детских колясок

16. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

- а) да
- б) нет (*перейдите к вопросу №20*)

17. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?
- а) I группа
 - б) II группа
 - в) III группа
 - г) ребенок-инвалид
18. Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?
- а) да (*перейдите к вопросу № 20*)
 - б) нет
19. Пожалуйста, укажите, что именно отсутствует?
- а) отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов
 - б) отсутствие пандусов, поручней
 - в) отсутствие подъемных платформ (аппарелей)
 - г) отсутствие адаптированных лифтов
 - д) отсутствие сменных кресел-колясок
 - е) отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов
 - ж) отсутствие информации шрифтом Брайля
 - з) отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений
 - и) отсутствие сопровождающих работников
20. Вы ожидали проведения диагностического исследования (инструментального, лабораторного) с момента получения направления на диагностическое исследование?
- а) не назначалось
 - б) 14 календарных дней и более
 - в) 13 календарных дней
 - г) 12 календарных дней
 - д) 10 календарных дней
 - е) 7 календарных дней
 - ж) менее 7 календарных дней
21. Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?
- а) да
 - б) нет
22. Вы ожидали проведения диагностического исследования (компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография) с момента получения направления на диагностическое исследование?
- а) не назначалось
 - б) 30 календарных дней и более
 - в) 29 календарных дней
 - г) 28 календарных дней
 - д) 27 календарных дней
 - е) 15 календарных дней
 - ж) менее 15 календарных дней
23. Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?
- а) да
 - б) нет
24. Вы удовлетворены оказанными услугами в этой медицинской организации?
- а) да
 - б) нет

25. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?

- а) да
- б) нет

26. Ваше обслуживание в медицинской организации?

- а) за счет ОМС, бюджет
- б) за счет ДМС
- в) на платной основе

27. Вы знаете своего участкового терапевта (педиатра, врача общей практики (семейного врача) (ФИО, график работы, № кабинета и др.)?

- а) да
- б) нет

28. Как часто Вы обращаетесь к участковому терапевту (педиатру, врачу общей практики (семейному врачу)?

- а) раз в месяц
- б) раз в квартал
- в) раз в полугодие
- г) раз в год
- д) не обращаюсь

29. Как часто Вы обращаетесь к врачам-специалистам (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог и др.)?

- а) раз в месяц
- б) раз в квартал
- в) раз в полугодие
- г) раз в год
- д) не обращаюсь

30. Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках этой организации в социальных сетях?

- а) да
- б) нет (*перейдите к вопросу № 32*)

31. Характеристика комментария:

- а) положительный
- б) отрицательный

32. Вы благодарили персонал медицинской организации за оказанные Вам медицинские услуги?

- а) да (*перейдите к вопросу № 33*)
- б) нет (*Благодарим за участие в анкетировании!*)

33. Кто был инициатором благодарения?

- а) я сам(а)
- б) персонал медицинской организации

34. Форма благодарения:

- а) письменная благодарность (в журнале, на сайте)
- б) цветы
- в) подарки
- г) услуги
- д) деньги

Благодарим за участие в анкетировании!

Приложение № 3 к приказу
Министерства здравоохранения
Свердловской области
от 25 МАЙ 2017 № 866-12

Перечень показателей и критериев качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области в стационарных условиях для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области в 2017 году

N п/п	Показатели	Единица измерения	Расчет показателя	Значение показателя в баллах	Вопросы анкеты для расчета показателя	Формула для расчета показателя
1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации	баллы	Сумма баллов с 1.1 по 1.5	0 - 14	Данные заносятся ГБУЗ СО «Медицинский информационно-аналитический центр» в сводную таблицу (Приложение № 6) по результатам проведенного дистанционного исследования информативной открытости и доступности медицинских организаций.	
1.1.	Показатель рейтинга на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru)	баллы	В соответствии с порядком формирования рейтинга «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru	0 - 1		
1.2.	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i): общая информация (i ₁); информация о медицинской деятельности (i ₂); информация о	баллы	$i = i_1 \times 0,2 + i_2 \times 0,5 + i_3 \times 0,2 + i_4 \times 0,1$ Наличие информации - 1 иные случаи - 0 коэффициент 0,2 коэффициент 0,5 коэффициент 0,2 коэффициент 0,1	0 - 1		

	медицинских работников (i_1); иная информация (i_2).	баллы				
1.3.	Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)	баллы	Сумма баллов наличие - 1 отсутствие - 0 наличие - 1 отсутствие - 0	0 - 2		
1.4.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (k_1)	%	$k_1 < 70\%$ - 0 $70\% \leq k_1 < 75\%$ - 1 $75\% \leq k_1 < 80\%$ - 2 $80\% \leq k_1 < 85\%$ - 3 $85\% \leq k_1 < 90\%$ - 4 $k_1 \geq 90\%$ - 5	0 - 5	15	% пациентов, выбравших вариант ответа а), от общего кол-ва ответивших на данный вопрос
1.5.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (k_2)	%	$k_2 < 70\%$ - 0 $70\% \leq k_2 < 75\%$ - 1 $75\% \leq k_2 < 80\%$ - 2 $80\% \leq k_2 < 85\%$ - 3 $85\% \leq k_2 < 90\%$ - 4 $k_2 \geq 90\%$ - 5	0 - 5	13	% пациентов, выбравших вариант ответа а), от общего кол-ва ответивших на данный вопрос
2.	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения	баллы	Сумма баллов с 2.1 по 2.5	0 - 21	-	-
2.1.	Доля потребителей услуг,	%	$u < 70\%$ - 0	0 - 5	24	% пациентов,

	удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)		70% ≤ u < 75% - 1 75% ≤ u < 80% - 2 80% ≤ u < 85% - 3 85% ≤ u < 90% - 4 u ≥ 90% - 5			выбравших вариант ответа а), от общего кол-ва ответивших на данный вопрос
2.2.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (p)	%	p < 70% - 0 70% ≤ p < 75% - 1 75% ≤ p < 80% - 2 80% ≤ p < 85% - 3 85% ≤ p < 90% - 4 p ≥ 90% - 5	0 - 5	17	% пациентов, выбравших вариант ответа а), от общего кол-ва ответивших на данный вопрос
2.3.	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет (d)	%	d < 90% - 0 90% ≤ d < 95% - 1 95% ≤ d < 100% - 2 d = 100% - 3	0 - 3	20	% пациентов, выбравших вариант ответа б), от общего кол-ва ответивших на данный вопрос
2.4.	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (i)	%	I < 90% - 0 90% ≤ I < 95% - 1 95% ≤ I < 100% - 2 I = 100% - 3	0 - 3	19	% пациентов, выбравших вариант ответа б), от общего кол-ва ответивших на данный вопрос
2.5.	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)	%	y < 50% - 0 50% ≤ y < 55% - 1 55% ≤ y < 60% - 2 60% ≤ y < 65% - 3 65% ≤ y < 70% - 4 y ≥ 70% - 5	0 - 5	10	% пациентов, выбравших вариант ответа а), от общего кол-ва ответивших на данный вопрос

3.	Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги	баллы	Сумма баллов с 3.1 по 3.3	0 - 15	-	-
3.1.	Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации (n)	минуты	n > 90' - 1 60' ≤ n < 90' - 2 45' ≤ n < 60' - 3 30' ≤ n < 45' - 4 n < 30' - 5	0 - 5	6	(1* кол-во а) + 2* кол-во б) + 3* кол-во в) + 4* кол-во г) + 5* кол-во д) / кол-во пациентов, ответивших на данный вопрос
3.2.	Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	дни	равен - 1 меньше на 1 день - 2 меньше на 2 дня - 3 меньше на 1/2 срока - 4 меньше 1/2 срока - 5	0 - 5	2	((1* (кол-во а) + 2* (кол-во б) + 3* (кол-во в) + 4* (кол-во г) + 5* ((кол-во д))) / кол-во пациентов, ответивших на вопрос
3.3.	Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации (v)	%	v < 70% - 0 70% ≤ v < 75% - 1 75% ≤ v < 80% - 2 80% ≤ v < 85% - 3 85% ≤ v < 90% - 4 v ≥ 90% - 5	0 - 5	3	% пациентов, выбравших вариант ответа а), от общего кол-ва ответивших на данный вопрос
4.	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации	баллы	Сумма баллов с 4.1 по 4.2	0 - 10	-	-
4.1.	Доля потребителей услуг,	%	m < 70% - 0	0 - 5	18	% пациентов,

	положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)		70% ≤ m < 75% - 1 75% ≤ m < 80% - 2 80% ≤ m < 85% - 3 85% ≤ m < 90% - 4 m ≥ 90% - 5			выбравших вариант ответа а), от общего кол-ва ответивших на данный вопрос
4.2.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g)	%	g < 70% - 0 70% ≤ g < 75% - 1 75% ≤ g < 80% - 2 80% ≤ g < 85% - 3 85% ≤ g < 90% - 4 g ≥ 90% - 5	0 - 5	22	% пациентов, выбравших вариант ответа а), от общего кол-ва ответивших на данный вопрос
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации	баллы	Сумма баллов с 5.1 по 5.3	0 - 15	-	-
5.1.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	%	f < 70% - 0 70% ≤ f < 75% - 1 75% ≤ f < 80% - 2 80% ≤ f < 85% - 3 85% ≤ f < 90% - 4 f ≥ 90% - 5	0 - 5	26	% пациентов, выбравших вариант ответа а), от общего кол-ва ответивших на данный вопрос
5.2.	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	%	r < 70% - 0 70% ≤ r < 75% - 1 75% ≤ r < 80% - 2 80% ≤ r < 85% - 3 85% ≤ r < 90% - 4 r ≥ 90% - 5	0 - 5	28	% пациентов, выбравших вариант ответа а), от общего кол-ва ответивших на данный вопрос

5.3.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу (h)	%	$h < 70\%$ - 0 $70\% \leq h < 75\%$ - 1 $75\% \leq h < 80\%$ - 2 $80\% \leq h < 85\%$ - 3 $85\% \leq h < 90\%$ - 4 $h \geq 90\%$ - 5	0 - 5	27	% пациентов, выбравших вариант ответа а), от общего кол-ва ответивших на данный вопрос
------	--	---	---	-------	----	--

Перечень показателей и критериев качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области в амбулаторных условиях врачам – терапевтом участковым, врачом - педиатром участковым, врачом общей практики, врачом специалистом для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области в 2017 году

N п/п	Показатели	Единица измерения	Расчет показателя	Значение показателя в баллах	Анкета № 2		Анкета № 3	
					Вопросы анкеты для расчета показателя	Формула для расчета показателя	Вопросы анкеты для расчета показателя	Формула для расчета показателя
1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации	баллы	Сумма баллов с 1.1. по 1.5.	0 - 14	<i>Данные заносятся ГБУЗ СО «Медицинский информационно-аналитический центр» в сводную таблицу (Приложение № 6) по результатам проведенного дистанционного исследования информационной открытости и доступности медицинских организаций.</i>			
1.1.	Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет	баллы	В соответствии с порядком формирования рейтинга "Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru	0 - 1				
1.2.	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i): общая информация (¹);	баллы	$i = i_1 \times 0,2 + i_2 \times 0,5 + i_3 \times 0,2 + i_4 \times 0,1$ наличие информации - 1 иные случаи - 0 коэффициент 0,2	0 - 1				

	предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (k_2)		$80\% \leq k_2 < 85\%$ - 3 $85\% \leq k_2 < 90\%$ - 4 $k_2 \geq 90\%$ - 5			ответивших на данный вопрос	ответивших на данный вопрос	ответивших на данный вопрос
2.	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения	баллы	Сумма баллов с 2.1. по 2.5.	0 - 24	-	-	-	-
2.1.	Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию (s)	%	$s < 70\%$ - 0 $70\% \leq s < 75\%$ - 1 $75\% \leq s < 80\%$ - 2 $80\% \leq s < 85\%$ - 3 $85\% \leq s < 90\%$ - 4 $s \geq 90\%$ - 5	0 - 5	7	% пациентов, выбравших вариант ответа а), от общего кол-ва ответивших на данный вопрос	6	% пациентов, выбравших вариант ответа а), от общего кол-ва ответивших на данный вопрос
2.2.	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	Часы/Дни	равен - 1 меньше на 1 день - 2 меньше на 2 дня - 3 меньше на 3 дня - 4 меньше на 1/2 срока - 5	0 - 5	6	$(1^* (\text{кол-во а}) + 2^* (\text{кол-во б}) + 3^* (\text{кол-во в}) + 4^* (\text{кол-во г}) + 5^* ((\text{кол-во д}) + (\text{кол-во е}))) / \text{кол-во пациентов, ответивших на вопрос}$	5	$(1^* (\text{кол-во а}) + 2^* (\text{кол-во б}) + 3^* (\text{кол-во в}) + 4^* (\text{кол-во г}) + 5^* ((\text{кол-во д}) + (\text{кол-во е}))) / \text{кол-во пациентов, ответивших на вопрос}$
2.3.	Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети	баллы	Сумма баллов наличие - 1; отсутствие - 0	0 - 4	8	$(\text{кол-во а}) + \text{кол-во б}) + \text{кол-во в}) + \text{кол-во г}) /$	7	$(\text{кол-во а}) + \text{кол-во б}) + \text{кол-во в}) +$

	Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении		наличие - 1; отсутствие - 0 наличие - 1; отсутствие - 0 наличие - 1; отсутствие - 0			кол-во пациентов, ответивших на вопрос	кол-во пациентов, ответивших на вопрос	кол-во г)) / кол-во пациентов, ответивших на вопрос
2.4.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)	%	u < 70% - 0 70% ≤ u < 75% - 1 75% ≤ u < 80% - 2 80% ≤ u < 85% - 3 85% ≤ u < 90% - 4 u ≥ 90% - 5	0 - 5	15	% пациентов, выбравших вариант ответа а), от общего кол-ва ответивших на данный вопрос	14	% пациентов, выбравших вариант ответа а), от общего кол-ва ответивших на данный вопрос
2.5.	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)	%	y < 50% - 0 50% ≤ y < 55% - 1 55% ≤ y < 60% - 2 60% ≤ y < 65% - 3 65% ≤ y < 70% - 4 y ≥ 70% - 5	0 - 5	19	% пациентов, выбравших вариант ответа а), от общего кол-ва ответивших на данный вопрос	18	% пациентов, выбравших вариант ответа а), от общего кол-ва ответивших на данный вопрос
3.	Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги	баллы	Сумма баллов с 3.1. по 3.3.	0 - 15	-	-	-	-
3.1.	Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания,	Дни	равен - 1 меньше на 1 день - 2 меньше на 2 дня - 3 меньше на 4/3 дня - 4 меньше либо равен 1/2 срока - 5	0 - 5	21, 23	(1* (кол-во б) + 2* (кол-во в) + 3* (кол-во г) + 4* (кол-во д) + 5* * ((кол-во е) + кол-во ж)))/ кол-во	20, 22	(1* (кол-во б) + 2* (кол-во в) + 3* (кол-во г) + 4* (кол-во д) + 5* * ((кол-во е) + кол-во ж)) / кол-во

	установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)					пациентов, выбравших на данные вопросы варианты ответов б), в), г), д), е), ж) (среднее значение по двум вопросам)		пациентов, выбравших на данные вопросы варианты ответов б), в), г), д), е), ж) (среднее значение по двум вопросам)
3.2.	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (v)	%	$v < 70\% - 0$ $70\% \leq v < 75\% - 1$ $75\% \leq v < 80\% - 2$ $80\% \leq v < 85\% - 3$ $85\% \leq v < 90\% - 4$ $v \geq 90\% - 5$	0 - 5	10	% пациентов, выбравших вариант ответа а), от общего кол-ва ответивших на данный вопрос	9	% пациентов, выбравших вариант ответа а), от общего кол-ва ответивших на данный вопрос
3.3.	Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (d)	%	$d < 70\% - 0$ $70\% \leq d < 75\% - 1$ $75\% \leq d < 80\% - 2$ $80\% \leq d < 85\% - 3$ $85\% \leq d < 90\% - 4$ $d \geq 90\% - 5$	0 - 5	22, 24	% пациентов, выбравших вариант ответа а), от общего кол-ва ответивших на данные вопросы (среднее значение по двум вопросам)	21, 23	% пациентов, выбравших вариант ответа а), от общего кол-ва ответивших на данные вопросы (среднее значение по двум вопросам)
4.	Показатели, характеризующие	баллы	Сумма баллов с 4.1. по 4.2.	0 - 10	-	-	-	-

	доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации								
4.1.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)	%	$m < 70\% - 0$ $70\% \leq m < 75\% - 1$ $75\% \leq m < 80\% - 2$ $80\% \leq m < 85\% - 3$ $85\% \leq m < 90\% - 4$ $m \geq 90\% - 5$	0 - 5	2	% пациентов, выбравших вариант ответа а), от общего кол-ва ответивших на данный вопрос	2	% пациентов, выбравших вариант ответа а), от общего кол-ва ответивших на данный вопрос	
4.2.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g)	%	$g < 70\% - 0$ $70\% \leq g < 75\% - 1$ $75\% \leq g < 80\% - 2$ $80\% \leq g < 85\% - 3$ $85\% \leq g < 90\% - 4$ $g \geq 90\% - 5$	0 - 5	3	% пациентов, выбравших вариант ответа а), от общего кол-ва ответивших на данный вопрос	3	% пациентов, выбравших вариант ответа а), от общего кол-ва ответивших на данный вопрос	
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации	баллы	Сумма баллов с 5.1. по 5.2.	0 - 10	-	-	-	-	
5.1.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	%	$f < 70\% - 0$ $70\% \leq f < 75\% - 1$ $75\% \leq f < 80\% - 2$ $80\% \leq f < 85\% - 3$ $85\% \leq f < 90\% - 4$	0 - 5	25	% пациентов, выбравших вариант ответа а), от общего кол-ва ответивших на данный вопрос	24	% пациентов, выбравших вариант ответа а), от общего кол-ва ответивших на данный вопрос	

[illegible]

Приложение № 4 к приказу
Министерства здравоохранения
Свердловской области
от 25 мая 2017 № 868-н

Отчетная форма по показателям, характеризующим открытость и
доступность информации о медицинской организации

№ п/п	Наименование медицинской организации	общая информация (i1)	информация о медицинской деятельности (i2)	информация о медицинских работниках (i3)	иная информация (i4)	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте МО (i=i1*0,2+i2*0,5+i3*0,2+i4*0,1)
----------	---	-----------------------------	--	--	----------------------------	--

Наименование медицинской организации

Количество полностью заполненных анкет

[illegible][illegible][illegible][illegible]

Отчетная форма к анкете для оценки качества оказания услуг в амбулаторных условиях врачом-специалистом (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие)

Наименование медицинской организации _____

Количество полностью заполненных анкет _____

Номер вопроса анкеты	Вопрос №1		Вопрос №2		Вопрос №3		Вопрос №4		Вопрос №5		Вопрос №6		Вопрос №7		Вопрос №8	
Количество выбранных ответов	а)	б)	а)	б)	а)	б)	а)	б)	а)	б)	а)	б)	а)	б)	а)	б)

Номер вопроса анкеты	Вопрос №9		Вопрос №10		Вопрос №11		Вопрос №12		Вопрос №13		Вопрос №14		Вопрос №15		Вопрос №16		Вопрос №17	
Количество выбранных ответов	а)	б)	а)	б)	а)	б)	а)	б)	а)	б)	а)	б)	а)	б)	а)	б)	а)	б)

Номер вопроса анкеты	Вопрос №18		Вопрос №19		Вопрос №20		Вопрос №21		Вопрос №22		Вопрос №23	
Количество выбранных ответов	а)	б)	а)	б)	а)	б)	а)	б)	а)	б)	а)	б)

Номер вопроса анкеты	Вопрос №24		Вопрос №25		Вопрос №26		Вопрос №27		Вопрос №28		Вопрос №29		Вопрос №30		Вопрос №31		Вопрос №32	
Количество выбранных ответов	а)	б)	а)	б)	а)	б)	а)	б)	а)	б)	а)	б)	а)	б)	а)	б)	а)	б)

Номер вопроса анкеты	Вопрос №33		Вопрос №34	
Количество выбранных ответов	а)	б)	а)	б)

**Методика и технология
проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими
организациями Свердловской области в 2017 году**

В основу методики независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области (далее - независимая оценка) положена система критериев и показателей, отражающих отдельные факторы оценки качества предоставления медицинских услуг в амбулаторных условиях и условиях круглосуточного стационара.

Независимая оценка проводится по перечню критериев и показателей, сгруппированных в 5 блоков по направлениям, отражающим отдельные элементы качества работы учреждений, наиболее значимым для получателей услуг:

- 1) открытость и доступность информации о медицинской организации;
- 2) комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения;
- 3) время ожидания предоставления медицинской услуги;
- 4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации;
- 5) удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации.

Критерии, сгруппированные по 5 блокам, оцениваются в баллах по установленным показателям. Бальная оценка по каждому блоку отображает соответствие общественных ожиданий к установленным показателям. Также в баллах оценивается показатель рейтинга медицинской организации на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru).

Для проведения независимой оценки используются следующие методы исследования:

1. Исследование собственных интернет-сайтов медицинских организаций - качественный метод исследования (кабинетное исследование), позволяющий оценивать содержание web-сайтов медицинских учреждений, достоверность и полноту размещённой информации. Данный метод исследования производится дистанционно ГБУЗ СО «Медицинский информационно-аналитический центр» (далее – МИАЦ). Результаты оценки содержания сайтов фиксируются в рабочих картах по заданным параметрам с использованием критериев наличия, полноты, актуальности. В качестве инструментов валидации могут использоваться скриншоты страниц сайтов учреждений.

2. Опрос - количественный метод исследования для определения основных значимых показателей опыта получателя услуги, его мотивов, убеждений, чувств и отношения к изучаемой теме. Опрос граждан производится в помещении медицинской организации по 3 опросным листам (анкетам):

- 1) для оценки качества оказания медицинских услуг медицинской организацией в стационарных условиях;
- 2) для оценки качества оказания медицинских услуг медицинской организацией в амбулаторных условиях врачом-терапевтом участковым, врачом-педиатром участковым,

врачом общей практики;

3) для оценки качества оказания медицинских услуг медицинской организацией в амбулаторных условиях врачом-специалистом.

С целью получения максимально достоверных сведений о качестве оказываемой медицинской помощи опрашивается не менее 50 пациентов, получающих медицинскую помощь в условиях круглосуточного стационара, в амбулаторных условиях врачом-специалистом, не менее 75 пациентов, получающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях врачом-терапевтом участковым, врачом-педиатром участковым, врачом общей практики. Опрашиваются пациенты разного возраста и пола (не менее 10% от числа опрошенных составляют лица с ограниченными возможностями). Результаты опроса фиксируются в опросных листах. Интервьюеры осуществляют первичную обработку анкет с формированием отчетных форм (Приложение № 5) и предоставляют заполненные отчетные формы в МИАЦ.

По результатам кабинетного исследования Интернет-сайтов МИАЦ заполняет графы 3, 4, 5 в соответствии с Приложением № 7 к настоящему приказу по каждой медицинской организации в соответствии с Приложением № 1 к настоящему приказу.

МИАЦ осуществляет подсчёт баллов по каждому блоку показателей в соответствии с Приложением № 3 к настоящему приказу. Итоговые баллы суммируются, и информация заносится в сводную форму (Приложение № 7 к настоящему приказу).

Максимальное количество баллов, которое может получить медицинская организация, оказывающая медицинскую помощь в стационарных условиях составляет 75 баллов. Максимальное количество баллов, которое может получить медицинская организация, оказывающая медицинскую помощь в амбулаторных условиях составляет 73 балла.

Сводную форму МИАЦ предоставляет на рассмотрение Общественному совету при Министерстве здравоохранения Свердловской области. В соответствии с полученными баллами Общественным советом при Министерстве здравоохранения Свердловской области формируются рейтинги медицинских организаций Свердловской области.

[illegible]

[illegible]

[illegible]