



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

10 НОЯ 2016

ПРИКАЗ

№ 2032-н

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 2016 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 2016 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 2016 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 2016 году (Приложение № 3);

5) 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 № 4);

6) Методику и технологию проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области в 2016 году (Приложение № 5);

7) Сводные формы «Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области в стационарных условиях в 2016 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 2016 году», «Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области в амбулаторных условиях врачом – специалистом в 2016 году» (Приложение № 6).

2. И.о. начальника 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 2016 году, для представления в Общественный совет при Министерстве здравоохранения Свердловской области в соответствии с Приложениями №№ 3, 4, 5, 6 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 2016 году.

4. Признать утратившим силу приказ Министерства здравоохранения Свердловской области от 05.11.2016 № 1741-п «Об утверждении перечня государственных медицинских организаций, критериев и показателей, методики и технологии проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными медицинскими организациями Свердловской области в 2015 году».

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

Министр

И.М. Трофимов

Приложение № 1 к приказу
Министерства здравоохранения
Свердловской области
от 10 НОЯ 2016 № 2032-н.

Перечень медицинских организаций для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области в 2016 году

№ п/п	Наименование медицинской организации	Анкета № 1	Анкета № 2	Анкета № 3
1	ГБУЗ СО «Противотуберкулезный диспансер»	+	-	+
2	ГБУЗ СО «Свердловский областной кожно-венерологический диспансер»	-	-	+
3	ГБУЗ СО «Областной наркологический диспансер»	+	-	+
4	ГБУЗ СО «Клинико-диагностический центр «Охрана здоровья матери и ребенка»	-	-	+
5	ГАУЗ СО «Областной специализированный центр медицинской реабилитации «Озеро Чусовское»	+	-	-
6	ГАУЗ СО «Свердловская областная стоматологическая поликлиника»	-	-	+
7	ГАУЗ СО «Свердловский областной центр медицинской профилактики»	-	-	+
8	ГБУЗ СО «Свердловский областной центр профилактики и борьбы со СПИД»	-	-	+
9	ГБУЗ СО «Уральский институт травматологии и ортопедии им. В.Д. Чаклина»	+	-	+
10	ГБУ СО «Уральский научно-исследовательский институт дерматовенерологии и иммунопатологии»	+	-	+
11	ГБУЗ СО «Артинская центральная районная больница»	+	+	+
12	ГБУЗ СО «Ачитская центральная районная больница»	+	+	+
13	ГБУЗ СО «Нижнесергинская центральная районная больница»	+	+	+
14	ГБУЗ СО «Шалинская центральная городская больница»	+	+	+
15	ГБУЗ СО «Верхнепышминская центральная городская больница имени П.Д. Бородина»	+	+	+
16	ГАУЗ СО «Верхнепышминская стоматологическая	-	-	+

	поликлиника»			
17	ГБУЗ СО «Красноуфимская районная больница»	+	+	+
18	ГАУЗ СО «Красноуфимская стоматологическая поликлиника»	-	-	+
19	ГБУЗ СО «Городская больница город Первоуральск»	+	+	+
20	ГБУЗ СО «Детская городская больница город Первоуральск»	+	+	+
21	ГАМУ СО «Стоматологическая поликлиника город Первоуральск»	-	-	+
22	ГБУЗ СО «Полевская центральная городская больница»	+	+	+
23	ГАУЗ СО «Полевская стоматологическая поликлиника»	-	-	+
24	ГБУЗ СО «Ревдинская городская больница»	+	+	+
25	ГАУЗ СО «Ревдинская стоматологическая поликлиника»	-	-	+
26	ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город Нижний Тагил»	+	+	+
27	ГБУЗ СО «Городская больница № 4 город Нижний Тагил»	+	+	+
28	ГБУЗ СО «Городская поликлиника № 3 город Нижний Тагил»	-	+	+
29	ГБУЗ СО «Городская поликлиника № 4 город Нижний Тагил»	-	+	+
30	ГБУЗ СО «Демидовская городская больница»	+	+	+
31	ГБУЗ СО «Городская инфекционная больница город Нижний Тагил»	+	-	-
32	ГБУЗ СО «Детская городская больница город Нижний Тагил»	+	+	+
33	ГБУЗ СО «Врачебно-физкультурный диспансер город Нижний Тагил»	-	-	+
34	ГАУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Нижний Тагил»	-	-	+
35	ГБУЗ СО «Городская больница город Каменск-Уральский»	+	+	+
36	ГБУЗ СО «Детская городская больница город Каменск-Уральский»	+	+	+

37	ГБУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Каменск-Уральский»	-	-	+
38	ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город Асбест»	+	+	+
39	ГАУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Асбест»	-	-	+
40	МБУ «Центральная городская клиническая больница № 1 Октябрьского района»	+	+	+
41	МБУ «Центральная городская больница № 2 имени Миславского А.А.»	+	+	+
42	МАУЗ «Центральная городская больница № 3»	+	+	+
43	МБУ «Центральная городская клиническая больница № 6»	+	+	+
44	МБУ «Центральная городская больница № 7»	+	+	+
45	МБУ «Городская клиническая больница № 14»	+	-	-
46	МБУ «Центральная городская больница № 20»	+	+	+
47	МБУ «Центральная городская клиническая больница № 23»	+	+	+
48	МБУ «Центральная городская клиническая больница № 24»	+	+	+
49	МБУ «Городская больница № 36 «Травматологическая»	+	-	+
50	МАУ «Городская клиническая больница № 40»	+	-	+
51	МБУ «Детская городская больница № 5»	+	+	+
52	МБУ «Детская городская больница № 15»	+	+	+
53	МБУ «Детская городская больница № 10»	+	+	+
54	МАУ «Детская городская больница № 8»	+	+	+
55	МАУ «Детская городская клиническая больница № 9»	+	+	+
56	МАУ «Детская городская клиническая больница № 11»	+	+	+
57	МАУ «Детская городская поликлиника № 13»	-	+	+
58	МБУ «Екатеринбургский консультативно-диагностический центр»	-	+	+
59	МАУ «Городской центр медицинской профилактики»	-	-	+

60	МАУ «Стоматологическая поликлиника № 1»	-	-	+
61	МАУ «Стоматологическая поликлиника № 12»	-	-	+
62	ФГАОУ ВПО «Уральский федеральный университет имени Первого Президента России Б.Н. Ельцина»	-	-	+
63	ФБУН «Екатеринбургский медицинский научный центр профилактики и охраны здоровья рабочих промышленных предприятий» Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека	+	-	+
64	ФГБУЗ «Медико-санитарная часть № 70 - Уральский центр профессиональной патологии им. Ю.А. Брусницина ФМБА России»	+	+	+
65	ФГБУЗ Поликлиника Уральского отделения Российской академии наук	-	+	+
66	АО «Екатеринбургский центр медицинский научно-технический комплекс «Микрохирургия глаза»	+	-	+
67	ООО «Медицинское объединение «Новая больница»	+	+	+
68	ООО «Стоматологическая поликлиника № 9»	-	-	+
79	ООО «Клиника Павлова»	+	+	+
70	АНО «Объединение «Стоматология»	-	-	+
71	ООО «Европейский медицинский центр «УГМК-Здоровье»	+	-	+
72	НУЗ «Дорожная больница на станции Свердловск-Пассажирский» ОАО «РЖД»	+	-	+
73	НУЗ «Дорожная стоматологическая поликлиника на станции Свердловск-Сортировочный» ОАО «РЖД»	-	-	+
74	АО Производственное объединение «Уральский оптико-механический завод им. Э.С. Яламова»	-	+	+
75	ООО «Городская больница № 41»	+	-	+
76	АО «Медицинские технологии»	+	-	+
77	ООО «Уральский медицинский центр»	-	-	+
78	ООО «Наш медицинский центр «Парацельс»	+	-	+
79	ООО «Клиника Микрохирургии «ГЛАЗ»	-	-	+
80	АОЗТ Центр реабилитации нарушений репродуктивной функции «ПАРТУС»	-	-	+

81	ООО «Научно-практический центр МедИнвест-Е»	-	-	+
82	АНО «Детский санаторий «Изоплит»	+	-	-
83	ООО «Первая детская поликлиника»	-	+	+
84	ООО «Медицинский центр «Доктор Плюс»	-	-	+
85	ООО «Медицинский центр ОЛМЕД»	-	-	+

Приложение № 2 к приказу
Министерства здравоохранения
Свердловской области
от 10 НОЯ 2016 № 2032-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 10 ноября 2016 № 2034-П

**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 2016 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 информационной 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_j); иная информация (i_i).				
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	$n > 90' - 1$ $60' \leq n < 90' - 2$ $45' \leq n < 60' - 3$ $30' \leq n < 45' - 4$ $n < 30' - 5$	0 - 5	6	$(1^* \text{ кол-во а}) + 2^* \text{ кол-во б}) + 3^* \text{ кол-во в}) + 4^* \text{ кол-во г}) + 5^* \text{ кол-во д})) / \text{кол-во пациентов, ответивших на данный вопрос}$
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 3 дня - 4 меньше на 1/2 срока - 5	0 - 5	2	$(1^* \text{ кол-во а}) + 2^* \text{ кол-во б}) + 3^* \text{ кол-во в}) + 4^* \text{ кол-во г}) + 5^* \text{ кол-во д})) / \text{кол-во пациентов, ответивших на данный вопрос}$
3.3.	Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации (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	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 2016 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	Данные заносятся ГБУЗ СО «Медицинский информационно-аналитический центр» в сводную таблицу (Приложение № 6) по результатам проведенного дистанционного исследования информационной открытости и доступности медицинских организаций.			
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				

	информация о медицинской деятельности (i_1);		коэффициент 0,5		
	информация о медицинских работниках (i_2);		коэффициент 0,2		
	иная информация (i_3).		коэффициент 0,1		
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)		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	12 % пациентов, выбравших вариант ответа а), от общего кол-ва ответивших на данный вопрос 11 % 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	%	$k_2 < 70\%$ - 0 $70\% \leq k_2 < 75\%$ - 1 $75\% \leq k_2 < 80\%$ - 2	0 - 5	14 % пациентов, выбравших вариант ответа а), от общего кол-ва 13 % пациентов, выбравших вариант ответа а), от общего кол-ва

	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
2.	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения	баллы	Сумма баллов с 2.1. по 2.5.	-	-	-	-
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	% 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)	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* 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	(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
2.3.	Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети	баллы	Сумма баллов наличие - 1; отсутствие - 0	0 - 4	8	(кол-во а) + кол-во б) + кол-во в) + кол-во г) /	(кол-во а) + кол-во б) + кол-во в) + кол-во г) /

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	14	% пациентов, выбравших вариант ответа а), от общего кол-ва ответивших на данный вопрос	% пациентов, выбравших вариант ответа а), от общего кол-ва ответивших на данный вопрос	% 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	18	% пациентов, выбравших вариант ответа а), от общего кол-ва ответивших на данный вопрос	% пациентов, выбравших вариант ответа а), от общего кол-ва ответивших на данный вопрос	% 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 3 дня - 4 меньше на 1/2 срока - 5	0 - 5	21, 23	20, 22	(1* кол-во а) + 2* кол-во б) + 3* кол-во в) + 4* кол-во г) + 5* (кол-во д)+(кол-во ж)) / кол-во	(1* кол-во а) + 2* кол-во б) + 3* кол-во в) + 4* кол-во г) + 5* (кол-во д)+(кол-во ж)) / кол-во	(1* кол-во а) + 2* кол-во б) + 3* кол-во в) + 4* кол-во г) + 5* (кол-во д)+(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)	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]

Отчетная форма к анкете для оценки качества оказания услуг в стационарных условиях

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) в) г)	а) б)	а) б)	а) б) в) г) д)	а) б) в) г) д)	а) б) в)	а) б)

Номер вопроса анкеты	Вопрос №9	Вопрос №10	Вопрос №11	Вопрос №12	Вопрос №13	Вопрос №14	Вопрос №15	Вопрос №16
Количество выбранных ответов	а) б) в) г)	а) б)	а) б) в) г) д) е) ж) з) и)	а) б)	а) б)	а) б)	а) б)	а) б)

Номер вопроса анкеты	Вопрос №17	Вопрос №18	Вопрос №19	Вопрос №20	Вопрос №21	Вопрос №22	Вопрос №23	Вопрос №24	Вопрос №25
Количество выбранных ответов	а) б)	а) б)	а) б)	а) б)	а) б) в)	а) б)	а) б) в) г)	а) б)	а) б) в) г)

Номер вопроса анкеты	Вопрос №26	Вопрос №27	Вопрос №28	Вопрос №29	Вопрос №30	Вопрос №31	Вопрос №32	Вопрос №33
Количество выбранных ответов	а) б)	а) б)	а) б)	а) б)	а) б)	а) б)	а) б)	а) б) в) г) д)

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			
	а)	б)	а)	б)	а)	б)	а)	б)	в)	г)	д)	а)	б)	в)	г)	д)	е)	а)	б)	а)	б)	а)	б)	в)	г)
Количество выбранных ответов																									

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

Номер вопроса анкеты	Вопрос №18		Вопрос №19						Вопрос №20						Вопрос №21			Вопрос №22				Вопрос №23					
	а)	б)	а)	б)	в)	г)	д)	е)	ж)	з)	и)	а)	б)	в)	г)	д)	е)	ж)	а)	б)	в)	г)	д)	е)	ж)	а)	б)
Количество выбранных ответов																											

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

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

**Методика и технология
проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими
организациями Свердловской области в 2016 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 № 4) и предоставляют заполненные отчетные формы в МИАЦ.

По результатам кабинетного исследования Интернет-сайтов МИАЦ заполняет графы 3, 4, 5 в соответствии с Приложением № 6 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 № 6 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]

Наименование медицинской организации		Количество полностью заполненных анкет		1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации		Общее количество баллов по разделу 1		2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения						Общее количество баллов по разделу 2		3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги			Общее количество баллов по разделу 3		4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации		Общее количество баллов по разделу 4		5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами медицинской организации		Общее количество баллов по разделу 5		Общее количество баллов	
1		2		3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25				
				Показатель рейтинга на официальном сайте www.bus.gov.ru	Полнота и актуальность информации о медицинской организации на официальном сайте МО	Наличие и доступность на официальном сайте МО способов обратной связи с потребителями услуг	Информация в помещениях медицинской организации	Информация на официальном сайте медицинской организации		Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу при первом обращении в медицинскую организацию	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием	Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечением врачом на приеме при посещении	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации				Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи	Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи				Доля потребителей услуг, положительно оценивавших доброжелательность и вежливость работников медицинской организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивавших компетентность медицинских работников медицинской организации					

[illegible]