



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

08 ФЕВ 2016

ПРИКАЗ

№ 146-п.

г. Екатеринбург

Об организации работы по изучению удовлетворенности населения качеством медицинской помощи в медицинских организациях Свердловской области, оказывающих консультативно-диагностическую помощь

В соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Указом Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», в целях оптимизации работы по изучению удовлетворенности населения качеством медицинской помощи, оказываемой в медицинских организациях Свердловской области, приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.05.2015 № 240н «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями», приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28.11.2014 № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1) Порядок работы по изучению удовлетворенности населения качеством медицинской помощи в медицинских организациях Свердловской области, оказывающих консультативно-диагностическую помощь (далее – Порядок) (Приложение 1);

2) Форму анкеты для изучения удовлетворенности граждан «Анкета для оценки качества медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих консультативно-диагностическую помощь» (Приложение 2);

3) Отчетную форму «Результаты изучения удовлетворенности населения качеством медицинской помощи в консультативно-диагностической поликлинике» (Приложение 3);

4) Сводную форму «Результаты анкетирования для независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области (консультативно-диагностическая поликлиника)» (Приложение 4);

5) Перечень государственных и муниципальных медицинских организаций Свердловской области, оказывающих консультативно-диагностическую помощь (Приложение 5).

2. Руководителям медицинских организаций:

1) организовать работу по изучению удовлетворенности населения качеством медицинской помощи (анкетирование) в соответствии с Порядком;

2) назначить ответственного в медицинской организации за сбор, обработку и предоставление главному врачу информации по результатам проведения работы по оценке удовлетворенности населения качеством медицинской помощи, заполнение

отчетных форм на портале «Мониторинг деятельности мед. учреждений» (<http://monitoring.mis66.ru/>) и в срок до 15.02.2016 направить в отдел контроля качества и стандартизации Министерства здравоохранения Свердловской области информацию об ответственном лице: фамилия, имя, отчество, номер контактного телефона;

3) утвердить приказом план-график проведения анкетирования в медицинской организации;

4) обеспечить заполнение на портале «Мониторинг деятельности мед. учреждений» отчетной формы в срок до 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, по результатам работы за соответствующие кварталы;

5) ежеквартально анализировать полученные при анкетировании данные об удовлетворенности граждан оказанной медицинской помощью, по результатам разрабатывать и утверждать приказом план мероприятий, направленных на повышение качества оказания медицинской помощи;

6) изучать рейтинг медицинских организаций Свердловской области, оказывающих консультативно-диагностическую помощь, по результатам исследования удовлетворенности населения качеством медицинской помощи.

3. Начальнику Управления здравоохранения Администрации города Екатеринбурга А.А. Дорнбушу:

1) осуществлять контроль проведения работы по изучению удовлетворенности населения качеством медицинской помощи в соответствии с Порядком в муниципальных медицинских организациях г. Екатеринбурга, оказывающих консультативно-диагностическую помощь;

2) обеспечить контроль исполнения пункта 2 настоящего приказа в муниципальных медицинских организациях г. Екатеринбурга, оказывающих консультативно-диагностическую помощь.

4. Начальнику ГБУЗ СО «Медицинский информационно-аналитический центр» (далее-ГБУЗ СО «МИАЦ») в срок до 22.02.2016:

1) разработать на портале «Мониторинг деятельности мед. учреждений» отчетные формы в соответствии с Приложением 3 к настоящему приказу;

2) разработать на портале «Мониторинг деятельности мед. учреждений» сводные формы в соответствии с Приложениями 3, 4 к настоящему приказу.

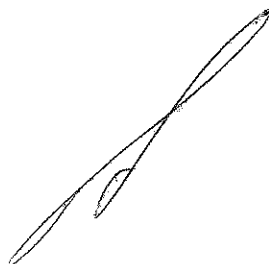
5. Начальнику отдела контроля качества и стандартизации Министерства здравоохранения Свердловской области размещать на официальном сайте Министерства здравоохранения Свердловской области рейтинг медицинских организаций Свердловской области, оказывающих консультативно-диагностическую помощь, по результатам исследования удовлетворенности населения качеством медицинской помощи за соответствующие кварталы в срок до 30 числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

6. Руководителям медицинских организаций Свердловской области, перечисленных в Приложении 5 к настоящему приказу, начальнику Управления здравоохранения администрации г. Екатеринбурга А.А. Дорнбушу организовать работу по анкетированию пациентов в соответствии с настоящим приказом с первого квартала 2016 года.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра здравоохранения Свердловской области Е.А. Чадову.

Министр

А.Р. Белявский



**Порядок работы по изучению удовлетворенности населения качеством
медицинской помощи в медицинских организациях Свердловской области,
оказывающих консультативно-диагностическую помощь**

1. Настоящий Порядок разработан для организации анкетирования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения медицинской помощью.

Показатель удовлетворенности населения медицинской помощью используется для оценки доступности и качества амбулаторной и стационарной медицинской помощи в соответствии со статьей 10 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», а также во исполнение приказов Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.05.2015 № 240н «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями», от 28.11.2014 № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями».

2. Основными задачами анкетирования являются:

- определение уровня удовлетворенности населения медицинской помощью;
- оценка отдельных показателей, характеризующих доступность и качество медицинской помощи в медицинской организации.

Изучение удовлетворенности населения качеством медицинской помощи может быть проведено медицинскими организациями, Министерством здравоохранения Свердловской области, его территориальными отделами, Управлением здравоохранения Администрации города Екатеринбурга.

В качестве опрашиваемых (респондентов) выступают пациенты медицинских организаций.

3. В медицинских организациях опрос респондентов осуществляется при посещении пациентами данной медицинской организации.

Исследование удовлетворенности медицинской помощью проводится в форме опроса пациентов в виде формализованной анкеты.

Заполнение анкет производится чернилами. Не допускается возможность правок и внесения изменений в заполненную анкету.

Респондент самостоятельно читает варианты ответов, из которых выбирает тот, который более всего соответствует его позиции.

Сотрудники, проводящие анкетирование, должны быть готовы дать консультацию по вопросам, возникшим в ходе заполнения анкеты.

Образец анкеты, рекомендуемой для консультативно-диагностической поликлиники приведен в Приложении 2 к настоящему приказу.

Перечень вопросов может быть дополнен по решению руководителя учреждения, проводящего анкетирование, и утвержден приказом.

Заполненные анкеты подлежат хранению в течение двух лет.

4. Для получения полной (достоверной) информации консультативно-диагностическим поликлиникам рекомендуется опросить суммарно в квартал не менее 100 пациентов, получивших медицинскую помощь.

Медицинские организации проводят анкетирование в соответствии с годовым

графиком опросов, утвержденным руководителем медицинской организации, но не реже, чем 1 раз в квартал.

Также в регистратуре медицинской организации необходимо разместить объявление о проведении исследования удовлетворенности пациентов, а также анкеты для заполнения пациентами, изъявившими желание принять участие в анкетировании.

5. Незаполненные или частично заполненные анкеты не подлежат анализу.

Перед заведением результатов анкетирования в отчетные формы на портале «Мониторинг деятельности мед. учреждений» анкеты классифицируются с учетом выбранных пациентами ответов на вопрос «Ваше обслуживание в медицинской организации». Полученные данные заносятся в соответствующие строки в отчетных формах (ОМС, ДМС, на платной основе).

Медицинскими учреждениями не заполняются столбцы «%», строка «Всего». Расчет числовых значений указанных граф производится автоматически в режиме «онлайн» при полном заполнении отчетной формы.

Дополнительная информация, внесенная респондентами в анкету, подлежит анализу, проверке и принятию управленческого решения руководителем медицинской организации.

6. Обработка результатов анкетирования в ГБУЗ СО «МИАЦ».

Сводные формы «Результаты изучения удовлетворенности населения качеством медицинской помощи в консультативно-диагностической поликлинике» формируются в соответствии с Приложением 4 к настоящему приказу.

Расчет показателей удовлетворенности населения медицинской помощью для формирования сводной формы «Результаты анкетирования для независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области (консультативно-диагностическая поликлиника)» (далее – сводная форма) осуществляется в соответствии с Методикой расчета данных для сводной формы (Приложение к настоящему Порядку).

7. По результатам анкетирования населения отдел контроля качества и стандартизации Министерства здравоохранения Свердловской области формирует рейтинг медицинских организаций Свердловской области, оказывающих консультативно-диагностическую помощь, по результатам исследования удовлетворенности населения качеством медицинской помощи и размещает на официальном сайте Министерства здравоохранения Свердловской области в сети «Интернет» в разделе «Деятельность»/ «Контроль качества и безопасности медицинской деятельности»/ «Рейтинг медицинских организаций по результатам исследования удовлетворенности пациентов».

8. Данные, полученные при анкетировании, используются Общественным советом при Министерстве здравоохранения Свердловской области при проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области.

Приложение к Порядку,
утвержденному приказом
Министерства здравоохранения
Свердловской области
от 06 ФЕВ 2016 № 146-П

Методика расчета данных для сводной формы «Результаты анкетирования для независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области (консультативно-диагностическая поликлиника)»

N п/п	Показатели	Единица измерения	Расчет показателя	Значение показателя в баллах	Комментарии
1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации				
1.1.	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	Вопрос № 17 анкеты: % ответивших «да» (вариант ответа «а») от общего количества ответивших на данный вопрос
1.2.	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	Вопрос № 15 анкеты: % ответивших «да» (вариант ответа «а») от общего количества ответивших на данный вопрос
2.	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения				
2.1.	Доля потребителей услуг, которых сразу записали на прием к врачу консультативно-диагностической поликлиники после получения направления из ЛПУ	%	$s < 70\%$ - 0 $70\% \leq s < 75\%$ - 1	0 - 5	Вопрос № 7 анкеты: % ответивших «да» (вариант ответа «а») от общего количества ответивших на

	по месту жительства (s)				данный вопрос
2.2.	Средний срок ожидания приема врача консультитивно-диагностической поликлиники с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	дни	<p>75% ≤ s < 80% - 2 80% ≤ s < 85% - 3 85% ≤ s < 90% - 4 s ≥ 90% - 5</p> <p>больше - 0 равен - 1 меньше на 1 день - 2 меньше на 2 дня - 3 меньше на 3 дня - 4 меньше на 1/2 срока - 5</p>	0 - 5	<p>Вопрос № 9: вычисляется путем суммирования количества ответов по каждому возможному варианту и деления на количество ответивших а) - 0 б) - 1 в) - 2 г) - 3 д) - 4 е) - 5</p>
2.3.	Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении	баллы	<p>Сумма баллов наличие - 1; отсутствие - 0 наличие - 1; отсутствие - 0 наличие - 1; отсутствие - 0 наличие - 1; отсутствие - 0</p>	0 - 4	Вопрос № 8 анкеты.
2.4.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)	%	<p>u < 70% - 0 70% ≤ u < 75% - 1 75% ≤ u < 80% - 2 80% ≤ u < 85% - 3 85% ≤ u < 90% - 4 u ≥ 90% - 5</p>	0 - 5	<p>Вопрос № 12 анкеты: % ответивших «да» (вариант ответа «а») от общего количества ответивших на данный вопрос</p>
2.5.	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)	%	<p>y < 50% - 0 50% ≤ y < 55% - 1 55% ≤ y < 60% - 2 60% ≤ y < 65% - 3</p>	0 - 5	<p>Вопрос № 11 анкеты: % ответивших «да» (вариант ответа «а») от общего количества ответивших на данный вопрос</p>

					65% ≤ y < 70% - 4 y ≥ 70% - 5		
3.	Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги						
3.1.	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (v)	%				0 - 5	Вопрос № 10 анкеты: % ответивших «да» (вариант ответа «а») от общего количества ответивших на данный вопрос
					v < 70% - 0 70% ≤ v < 75% - 1 75% ≤ v < 80% - 2 80% ≤ v < 85% - 3 85% ≤ v < 90% - 4 v ≥ 90% - 5		
4.	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации						
4.1.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)	%				0 - 5	Вопрос № 19 анкеты: % ответивших «да» (вариант ответа «а») от общего количества ответивших на данный вопрос
					m < 70% - 0 70% ≤ m < 75% - 1 75% ≤ m < 80% - 2 80% ≤ m < 85% - 3 85% ≤ m < 90% - 4 m ≥ 90% - 5		
4.2.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g)	%				0 - 5	Вопрос № 20 анкеты: % ответивших «да» (вариант ответа «а») от общего количества ответивших на данный вопрос
					g < 70% - 0 70% ≤ g < 75% - 1 75% ≤ g < 80% - 2 80% ≤ g < 85% - 3 85% ≤ g < 90% - 4 g ≥ 90% - 5		
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации						
5.1.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	%				0 - 5	Вопрос № 22 анкеты: % ответивших «да» (вариант ответа «а») от общего количества ответивших на данный вопрос
					f < 70% - 0 70% ≤ f < 75% - 1 75% ≤ f < 80% - 2 80% ≤ f < 85% - 3		

			$85\% \leq f < 90\%$ - 4 $f \geq 90\%$ - 5		
5.2.	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (г)	%	$r < 70\%$ - 0 $70\% \leq r < 75\%$ - 1 $75\% \leq r < 80\%$ - 2 $80\% \leq r < 85\%$ - 3 $85\% \leq r < 90\%$ - 4 $r \geq 90\%$ - 5	0 - 5	Вопрос № 23 анкеты: % ответивших «да» (вариант ответа «а») от общего количества ответивших на данный вопрос

Приложение 2 к Приказу
Министерства здравоохранения
Свердловской области
от 08 Фев 2016 № 146-п.

(Форма анкеты для изучения удовлетворенности граждан)

**Анкета для оценки
качества медицинской помощи в медицинских организациях,
оказывающих консультативно-диагностическую помощь**

Уважаемый пациент!

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

На каждый вопрос может быть дан только один ответ.

Наименование оцениваемой Вами медицинской организации _____

1. Причина, по которой Вы обратились в медицинскую организацию?

- а) заболевание
- б) травма
- в) диспансеризация, по направлению другого медицинского учреждения
- г) профосмотр
- д) получение справки
- е) закрытие листка нетрудоспособности

2. Ваше обслуживание в медицинской организации?

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

3. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности (инвалидности)?

- а) да
- б) нет (переходите к вопросу № 7)

4. Какую группу ограничения трудоспособности (инвалидности) Вы имеете?

- а) I группа
- б) II группа
- в) III группа
- г) ребенок - инвалид

5. Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?

- а) да (переходите к вопросу № 7)
- б) нет

6. Медицинская организация не оборудована для лиц с ограниченными возможностями, а именно:

- а) отсутствует специальный подъезд и парковка для автотранспорта
- б) отсутствуют пандусы, поручни
- в) отсутствуют электрические подъемники
- г) отсутствуют специальные лифты
- д) отсутствуют голосовые сигналы

- е) отсутствуют информационные бегущие строки, информационные стенды
- ж) отсутствует информация для слабовидящих людей шрифтом Брайля
- з) отсутствует специально оборудованный туалет

7. Вас сразу записали на прием к врачу в консультативно-диагностическую поликлинику после направления из лечебно-профилактического учреждения по месту жительства?

- а) да
- б) нет

8. Каким способом Вас записали на прием к врачу в консультативно-диагностическую поликлинику?

- а) по телефону
- б) с использованием сети Интернет
- в) в регистратуре лично
- г) лечащим врачом на приеме по месту жительства

9. Сколько дней составил срок ожидания приема у врача консультативно-диагностической поликлиники с момента записи на прием?

- а) 11 рабочих дней и более
- б) 10 рабочих дней
- в) 9 рабочих дней
- г) 8 рабочих дней
- д) 7 рабочих дней
- е) 5 рабочих дней и менее

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

- а) да
- б) нет

11. *Вопрос для лиц с установленной группой ограничения трудоспособности (инвалидности):*

Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации?

- а) да (переходите к вопросу № 14)
- б) нет (переходите к вопросу № 13)

12. Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации?

- а) да (переходите к вопросу № 14)
- б) нет

13. Что не удовлетворяет?

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

14. Перед посещением врача Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?

- а) да
- б) нет (переходите к вопросу № 16)

15. 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

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

- а) да
- б) нет (переходите к вопросу № 18)

17. 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

18. Как часто Вы обращаетесь к специалистам консультативно-диагностической поликлиники?

- а) раз в месяц
- б) раз в квартал
- в) раз в полугодие
- г) раз в год

19. Вы удовлетворены обслуживанием у специалистов консультативно-диагностической поликлиники (доброжелательность, вежливость)?

- а) да
- б) нет

20. Удовлетворены ли вы компетентностью специалистов консультативно-диагностической поликлиники?

- а) да (переходите к вопросу № 22)
- б) нет

21. Если Вы не удовлетворены компетентностью специалистов консультативно-диагностической поликлиники, то по какой причине:

- 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

22. Вы удовлетворены услугами, оказанными в медицинской организации?

- а) да
- б) нет

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

- а) да
- б) нет

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

- а) да
- б) нет

25. Кто был инициатором благодарения?

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

26. Форма благодарения:

- а) устная, письменная благодарность (в книге отзывов и предложений, на сайте, письмо в адрес главного врача, органа управления здравоохранением)
- б) цветы
- в) подарки
- г) услуги
- д) деньги

Благодарим за участие в анкетировании!

Приложение 5 к Приказу
Министерства здравоохранения
Свердловской области
от 08 Фев 2016 № 146-н.

**Перечень государственных и муниципальных медицинских
организаций Свердловской области, оказывающих консультативно-
диагностическую помощь**

ГБУЗ СО «Свердловская областная клиническая больница № 1»
ГБУЗ СО «Свердловская областная больница № 2»
ГБУЗ СО «Свердловский областной кожно-венерологический диспансер»
ГБУЗ СО «Свердловский областной клинический психоневрологический госпиталь
для ветеранов войн»
ГБУЗ СО «Противотуберкулезный диспансер»
ГБУЗ СО «Свердловский областной онкологический диспансер»
ГАУЗ СО «Областной наркологический диспансер»
ГБУЗ СО «Свердловская областная клиническая психиатрическая больница»
ГБУЗ СО «Свердловский областной центр профилактики и борьбы со СПИД»
ГБУЗ СО детская клиническая больница восстановительного лечения «Научно-
практический центр «Бонум»
ГБУЗ СО «Областная детская клиническая больница № 1»
ГАУЗ СО «Свердловский областной центр медицинской профилактики»
МБУ «Екатеринбургский консультативно-диагностический центр»
МАУ «Детская городская клиническая больница № 9»