



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

04 ДЕК 2015

№ 1984-п.

г. Екатеринбург

**Об организации работы по изучению удовлетворенности населения качеством стоматологической помощи, оказываемой в медицинских организациях Свердловской области**

В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», 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», в целях оптимизации работы по изучению удовлетворенности населения качеством медицинской помощи, оказываемой в медицинских организациях Свердловской области

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить:

1) Порядок работы по изучению удовлетворенности населения качеством стоматологической помощи, оказываемой в медицинских организациях Свердловской области (далее – Порядок) (Приложение 1);

2) Форму анкеты для изучения удовлетворенности граждан «Анкета для оценки качества оказания стоматологической помощи медицинскими организациями» (Приложение 2);

3) Отчетную форму «Результаты изучения удовлетворенности населения качеством стоматологической помощи, оказываемой в медицинских организациях Свердловской области» (Приложение 3);

4) Сводную форму «Результаты анкетирования для независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области, оказывающими стоматологическую помощь» (Приложение 4);

5) Перечни медицинских организаций Свердловской области, г. Екатеринбурга, оказывающих стоматологическую помощь (Приложение 5).

2. Руководителям медицинских организаций, оказывающих стоматологическую помощь:

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 15.12.2015 направить в отдел контроля качества и стандартизации Министерства здравоохранения Свердловской области

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» отчетных форм 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 по оценке удовлетворенности населения качеством оказываемой стоматологической 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 стоматологическую помощь;

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

4. Начальнику ГБУЗ СО «Медицинский информационно-аналитический центр» (далее ГБУЗ СО «МИАЦ») в срок до 10.12.2015:

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:

1) размещать на официальном сайте Министерства здравоохранения Свердловской области рейтинг медицинских организаций по оценке удовлетворенности населения качеством оказываемой стоматологической помощи по результатам работы за соответствующие кварталы в срок до 30 числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

6. Руководителям медицинских организаций Свердловской области, оказывающих стоматологическую помощь, начальнику Управления здравоохранения администрации г. Екатеринбурга А.А. Дорнбушу организовать работу по анкетированию граждан 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  
стоматологической помощи, оказываемой в медицинских организациях  
Свердловской области**

1. Общие положения.

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».

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.

2. Методика проведения исследования удовлетворенности медицинской помощью.

В медицинских организациях опрос респондентов осуществляется во время пребывания пациентов в медицинской организации или посещения 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 медицинской организации, оказывающей стоматологическую помощь, 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.

### 3. Проведение анкетирования в медицинских организациях.

Для получения полной (достоверной) информации медицинской организации рекомендуется опросить суммарно в квартал не менее 50 пациентов, получивших стоматологическую 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. В регистратуре должны быть помещены анкеты для заполнения пациентами, изъявившими желание принять участие в анкетировании.

### 4. Обработка результатов анкетирования медицинскими организациями.

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.

### 5. Обработка результатов анкетирования в ГБУЗ СО «МИАЦ».

Сводные формы «Результаты анкетирования для независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области, оказывающими стоматологическую помощь» формируются в соответствии с Приложением 4 к настоящему приказу.

Расчет показателей удовлетворенности населения медицинской помощью для формирования сводных форм «Результаты анкетирования для независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области, оказывающими стоматологическую помощь» (далее – сводные формы) осуществляется в соответствии с Методикой расчета данных для сводных форм (Приложение к настоящему Порядку).

6. По результатам анкетирования населения, проведенного медицинскими организациями, оказывающими стоматологическую помощь, отдел контроля качества и стандартизации Министерства здравоохранения Свердловской области формирует рейтинг медицинских организаций по оценке удовлетворенности населения качеством оказываемой стоматологической 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».

7. 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 04 ДЕКАБРЯ 2015 № 1984-П

**Методика расчета данных для сводной формы «Результаты анкетирования для независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области, оказывающими стоматологическую помощь»**

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, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в	%	$s < 70\%$ - 0 $70\% \leq s < 75\%$ - 1	0 - 5	Вопрос № 7 анкеты: % ответивших «да» (вариант ответа «а») от общего количества ответивших на данный

	медицинскую организацию (s)			75% ≤ s < 80% - 2 80% ≤ s < 85% - 3 85% ≤ s < 90% - 4 s ≥ 90% - 5			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		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	0 - 5		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
2.3.	Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении	баллы		Сумма баллов наличие - 1; отсутствие - 0 наличие - 1; отсутствие - 0 наличие - 1; отсутствие - 0 наличие - 1; отсутствие - 0	0 - 4		Вопросы № 7, 8 анкеты.
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		Вопрос № 12 анкеты: % ответивших «да» (вариант ответа «а») от общего количества 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	0 - 5		Вопрос № 11 анкеты: % ответивших «да» (вариант ответа «а») от общего количества ответивших на данный вопрос

					$65\% \leq y < 70\%$ - 4 $y \geq 70\%$ - 5		
3.	Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги						
3.1.	Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (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	Вопросы № 27-28: 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		
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	Вопрос № 10 анкеты: % ответивших «да» (вариант ответа «а») от общего количества 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	Вопрос № 29 анкеты: % ответивших «да» (вариант ответа «а») от общего количества ответивших на данный вопрос		
4.	Показатели, характеризующие 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	0 - 5	Вопросы № 20, № 24 анкеты (среднее значение по двум вопросам): % ответивших «да» (вариант ответа «а») от общего количества ответивших на данный вопрос		

				85% ≤ m < 90% - 4 m ≥ 90% - 5			
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	Вопросы № 21, № 25 анкеты (среднее значение по двум вопросам): % ответивших «да» (вариант ответа «а») от общего количества ответивших на данный вопрос	
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации						
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	Вопрос № 30 анкеты: % ответивших «да» (вариант ответа «а») от общего количества 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	Вопрос № 31 анкеты: % ответивших «да» (вариант ответа «а») от общего количества ответивших на данный вопрос	



(Форма анкеты для медицинской организации, оказывающей стоматологическую помощь)

**Анкета  
для оценки качества оказания стоматологической  
помощи медицинскими организациями**

*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) профосмотр
- г) получение справки
- д) 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?

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

4. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

- а) I группа
- б) II группа
- в) III группа

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. 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

8. Вы записались на прием к врачу?

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

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

- а) 11 дней и более
- б) 10 дней
- в) 9 дней
- г) 8 дней
- д) 7 дней
- е) 5 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:* 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. Вы знаете своего врача - стоматолога (ФИО, график работы, № кабинета и др.)?

- а) да
- б) нет

19. Как часто Вы обращаетесь к врачу - стоматологу?

- а) раз в месяц
- б) раз в квартал
- в) раз в полугодие
- г) раз в год
- д) не обращаюсь (переходите к вопросу № 23)

20. Вы удовлетворены обслуживанием у Вашего врача – стоматолога (доброжелательность, вежливость)?

- а) да
- б) нет

21. Удовлетворены ли Вы компетентностью Вашего врача – стоматолога?

- а) да (переходите к вопросу № 23)
- б) нет

22. Если Вы не удовлетворены компетентностью Вашего врача – стоматолога, 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

23. Как часто Вы обращаетесь к узким специалистам (ортодонт, ортопед, врач – хирург - стоматолог и др.)?

- а) раз в месяц
- б) раз в квартал
- в) раз в полугодие
- г) раз в год
- д) не обращаюсь (переходите к вопросу № 27)

24. Вы удовлетворены обслуживанием у узких специалистов (ортодонт, ортопед, врач – хирург - стоматолог и др.) (доброжелательность, вежливость)?

- а) да
- б) нет

25. Удовлетворены ли вы компетентностью узких специалистов (ортодонт, ортопед, врач – хирург – стоматолог и др.)?
- а) да (переходите к вопросу № 27)
  - б) нет
26. Если Вы не удовлетворены компетентностью узких специалистов (ортодонт, ортопед, врач – хирург – стоматолог и др.), 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
27. Срок ожидания диагностического исследования (все виды рентгенологических исследований, ортопантограмма) с момента получения направления на диагностическое исследование составил (устанавливается в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи):
- а) 11 дней и более
  - б) 10 дней
  - в) 9 дней
  - г) 8 дней
  - д) 7 дней
  - е) 5 дней и менее
  - ж) данные исследования не назначались
28. Срок ожидания диагностического исследования (компьютерная томография, магнитно-резонансная томография) с момента получения направления на диагностическое исследование составил (устанавливается в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи):
- а) 31 день и более
  - б) 30 дней
  - в) 29 дней
  - г) 28 дней
  - д) 27 дней
  - е) 15 дней и менее
  - ж) данные исследования не назначались (переходите к вопросу № 30)
29. Диагностическое исследование было выполнено во время, установленное по записи?
- а) да
  - б) нет
30. Вы удовлетворены оказанными услугами в медицинской организации?
- а) да
  - б) нет
31. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?
- а) да
  - б) нет
32. Вы благодарили персонал медицинской организации за оказанные Вам медицинские услуги?
- а) да
  - б) нет (переходите к вопросу № 35)

33. Кто был инициатором благодарения?

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

34. 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

*Оцените качество и доступность приема заявок (записи) на прием к врачу*

35. Время, затраченное на получение «талона» на прием к врачу, составило не более 15 минут?

- а) да
- б) нет

36. Время ожидания в очереди в регистратуру составило не более 15 минут?

- а) да
- б) нет

37. Вы удовлетворены оказанными услугами?

- а) да
- б) нет

*Благодарим за участие в анкетировании!*













Приложение 4 к приказу  
Министерства здравоохранения  
Свердловской области  
от 04 ДЕК 2015 № 1984-П

**Сводная форма «Результаты анкетирования для независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области, оказывающими стоматологическую помощь»**

Наименование медицинской организации	Количество полностью заполненных анкет	1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации		2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения		3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги			4. Показатели, характеризующие добросовестность, вежливость и компетентность работников медицинской организации		5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации		ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ			
		Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации на официальном сайте медицинской организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации в помещениях медицинской организации	Доля потребителей услуг, которые записались к врачу при первом обращении в медицинскую организацию	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием	Доступность записи на прием к врачу	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 оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации		Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17

Приложение 5 к Приказу  
Министерства здравоохранения  
Свердловской области  
от 04 ДЕК 2015 № 1984-п.

**Перечни медицинских организаций Свердловской области,  
г. Екатеринбурга, оказывающих стоматологическую помощь**

**Медицинские организации Свердловской области,  
оказывающие стоматологическую помощь:**

ГАМУ СО «Стоматологическая поликлиника город Первоуральск»  
ГАУЗ СО «Алапаевская стоматологическая поликлиника»  
ГАУЗ СО «Богдановичская стоматологическая поликлиника»  
ГАУЗ СО «Верхнепышминская стоматологическая поликлиника»  
ГАУЗ СО «Верхнесалдинская стоматологическая поликлиника»  
ГАУЗ СО «Ирбитская стоматологическая поликлиника»  
ГАУЗ СО «Качканарская стоматологическая поликлиника»  
ГАУЗ СО «Красноуральская стоматологическая поликлиника»  
ГАУЗ СО «Красноуральская стоматологическая поликлиника»  
ГАУЗ СО «Краснофимская стоматологическая поликлиника»  
ГАУЗ СО «Кушвинская стоматологическая поликлиника»  
ГАУЗ СО «Невьянская стоматологическая поликлиника»  
ГАУЗ СО «Нижнетуринская городская стоматологическая поликлиника»  
ГАУЗ СО «Областная специализированная больница медицинской реабилитации  
«Липовка»  
ГАУЗ СО «Областная специализированная больница медицинской реабилитации  
«Маян»  
ГАУЗ СО «Областной специализированный центр медико-социальной реабилитации  
больных наркоманией «Урал без наркотиков»  
ГАУЗ СО «Областной специализированный центр медицинской реабилитации  
«Озеро Чусовское»  
ГАУЗ СО «Ревдинская стоматологическая поликлиника»  
ГАУЗ СО «Режевская стоматологическая поликлиника»  
ГАУЗ СО «Свердловская областная стоматологическая поликлиника»  
ГАУЗ СО «Серовская городская стоматологическая поликлиника»  
ГАУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Асбест»  
ГАУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Нижний Тагил»  
ГАУЗ СО «Сухоложская стоматологическая поликлиника»  
ГАУЗ СО «Тавдинская стоматологическая поликлиника»  
ГАУЗ СО «Талицкая стоматологическая поликлиника»  
ГБУЗ СО «Алапаевская городская больница»  
ГБУЗ СО «Алапаевская центральная районная больница»  
ГБУЗ СО «Арамилская городская больница»  
ГБУЗ СО «Артемовская центральная районная больница»  
ГБУЗ СО «Артинская центральная районная больница»

ГБУЗ СО «Ачитская центральная районная больница»  
ГБУЗ СО «Байкаловская центральная районная больница»  
ГБУЗ СО «Белоярская центральная районная больница»  
ГБУЗ СО «Березовская стоматологическая поликлиника»  
ГБУЗ СО «Бисертская городская больница»  
ГБУЗ СО «Богдановичская центральная районная больница»  
ГБУЗ СО «Верх-Нейвинская городская поликлиника»  
ГБУЗ СО «Верхнепышминская центральная городская больница имени П.Д.Бородина»  
ГБУЗ СО «Волчанская городская больница»  
ГБУЗ СО «Врачебно-физкультурный диспансер город Нижний Тагил»  
ГБУЗ СО «Горноуральская районная больница»  
ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город Асбест»  
ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город Нижний Тагил»  
ГБУЗ СО «Городская больница № 2 город Каменск-Уральский»  
ГБУЗ СО «Городская больница город Верхний Тагил»  
ГБУЗ СО «Городская больница город Первоуральск»  
ГБУЗ СО «Городская больница ЗАТО Свободный»  
ГБУЗ СО «Городская поликлиника № 4 город Нижний Тагил»  
ГБУЗ СО «Городская поликлиника город Каменск-Уральский»  
ГБУЗ СО «Дегтярская городская больница»  
ГБУЗ СО «Демидовская городская больница»  
ГБУЗ СО «Детская городская больница город Каменск-Уральский»  
ГБУЗ СО «Детская городская больница город Нижний Тагил»  
ГБУЗ СО «Детская городская больница город Первоуральск»  
ГБУЗ СО «Детская городская поликлиника № 4 город Нижний Тагил»  
ГБУЗ СО «Детская городская поликлиника № 5 город Нижний Тагил»  
ГБУЗ СО «Ивдельская центральная районная больница»  
ГБУЗ СО «Ирбитская центральная городская больница»  
ГБУЗ СО «Каменская центральная районная больница»  
ГБУЗ СО «Камышловская центральная районная больница»  
ГБУЗ СО «Карпинская центральная городская больница»  
ГБУЗ СО «Кировградская центральная городская больница»  
ГБУЗ СО «Краснотурьинская городская больница»  
ГБУЗ СО «Красноуфимская районная больница»  
ГБУЗ СО «Малышевская городская больница»  
ГБУЗ СО «Махневская районная больница»  
ГБУЗ СО «Невьянская центральная районная больница»  
ГБУЗ СО «Нижнесалдинская центральная городская больница»  
ГБУЗ СО «Нижнесергинская центральная районная больница»  
ГБУЗ СО «Новолялинская районная больница»  
ГБУЗ СО «Областная детская клиническая больница № 1»  
ГБУЗ СО «Полевская стоматологическая поликлиника»  
ГБУЗ СО «Полевская центральная городская больница»  
ГБУЗ СО «Противотуберкулезный диспансер»  
ГБУЗ СО «Психиатрическая больница № 3»

ГБУЗ СО «Психиатрическая больница № 7»  
 ГБУЗ СО «Пышминская центральная районная больница»  
 ГБУЗ СО «Ревдинская городская больница»  
 ГБУЗ СО «Режевская центральная районная больница»  
 ГБУЗ СО «Рефтинская городская больница»  
 ГБУЗ СО «Свердловская областная больница № 2»  
 ГБУЗ СО «Свердловская областная клиническая больница № 1»  
 ГБУЗ СО «Свердловская областная клиническая психиатрическая больница»  
 ГБУЗ СО «Свердловский областной клинический психоневрологический госпиталь для ветеранов войн»  
 ГБУЗ СО «Свердловский областной онкологический диспансер»  
 ГАУЗ СО «Свердловский областной центр медицинской профилактики»  
 ГБУЗ СО «Свердловский областной центр профилактики и борьбы со СПИД»  
 ГБУЗ СО «Североуральская центральная городская больница»  
 ГБУЗ СО «Серовская городская больница»  
 ГБУЗ СО «Слободо-Туринская районная больница»  
 ГБУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Каменск-Уральский»  
 ГАУЗ СО «Сухоложская районная больница»  
 ГБУЗ СО «Сысертская центральная районная больница»  
 ГБУЗ СО «Тавдинская центральная районная больница»  
 ГБУЗ СО «Талицкая центральная районная больница»  
 ГБУЗ СО «Тугулымская центральная районная больница»  
 ГБУЗ СО «Туринская центральная районная больница имени О.Д.Зубова»  
 ГБУЗ СО «Центральная городская больница город Верхняя Тура»  
 ГБУЗ СО «Центральная городская больница город Кушва»  
 ГБУЗ СО «Центральная районная больница Верхотурского района»  
 ГБУЗ СО «Шалинская центральная городская больница»  
 ГБУЗ СО детская клиническая больница восстановительного лечения «Научно-практический центр «Бонум»

**Медицинские организации г. Екатеринбурга,  
оказывающие стоматологическую помощь:**

АНО «Объединение «Стоматология»  
 МАУ «Городской врачебно-физкультурный диспансер»  
 МАУ «Детская городская больница № 15»  
 МАУ «Детская городская больница № 8»  
 МАУ «Детская городская клиническая больница № 11»  
 МАУ «Детская городская клиническая больница № 9»  
 МАУ «Детская городская поликлиника № 13»  
 МАУ «Стоматологическая поликлиника № 1»  
 МАУ «Стоматологическая поликлиника № 12»  
 МАУ «Центральная городская больница № 20»  
 МАУ «Центральная городская клиническая больница № 23»  
 МАУЗ «Центральная городская больница № 3» города Екатеринбурга  
 МБУ «Городская больница № 36 «Травматологическая»

МБУ «Детская городская больница № 10»

МБУ «Екатеринбургский консультативно-диагностический центр»

МБУ «Центральная городская больница № 2 имени А.А. Миславского»

МБУ «Центральная городская больница № 7»

МБУ «Центральная городская клиническая больница № 24»

МБУ «Центральная городская клиническая больница № 6»