



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
КУРГАНИНСКИЙ РАЙОН

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 16.11.2016

№ 899

г. Курганинск

О проведении независимой оценки качества работы учреждений Курганинского района, оказывающих услуги в сфере здравоохранения

В целях обеспечения проведения независимой оценки качества работы учреждений Курганинского района, оказывающих услуги в сфере здравоохранения постановляю:

1. Утвердить Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими учреждениями Курганинского района (приложение № 1).

2. Утвердить Положение о проведении социологических опросов удовлетворенности пациентов медицинской помощью в учреждениях здравоохранения Курганинского района (приложение № 2).

3. Отделу информатизации администрации муниципального образования Курганинский район (Спесивцев) обеспечить размещение на официальном сайте администрации муниципального образования Курганинский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» настоящее постановление.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования Курганинский район Б.В. Панкова.

5. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава муниципального образования
Курганинский район



А.Н. Ворущилин

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
муниципального образования

Курганинский район
от 16.11.2016 № 899

ПОРЯДОК

проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими учреждениями Курганинского района

1. Общий Порядок

1.1. Настоящий Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими учреждениями Курганинского района (далее - Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 29 ноября 2010 года № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Федеральным законом от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», постановлениями Правительства Российской Федерации от 16 апреля 2012 года № 291 «О лицензировании медицинской деятельности», от 44 октября 2012 года № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», от 12 ноября 2012 года № 1152 «Об утверждении Положения о государственном контроле качества и безопасности медицинской деятельности», приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 21 декабря 2012 года № 1340н «Об утверждении порядка организации и проведения вневедомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности», приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14 мая 2015 года № 240 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями».

1.2. Настоящий Порядок определяет механизм проведения независимой системы оценки качества оказания услуг (далее – НОК) медицинскими организациями, критерии и показатели качества работы медицинских организаций, этапы проведения НОК, этапы проведения НОК.

1.3. Проведение НОК осуществляется не реже одного раза в год до 15 ноября текущего года.

1.4. Результаты проведения НОК направлены на:

обеспечение показателей муниципальной услуги открытостью и доступностью информации о качестве оказания муниципальной услуги медицинскими организациями;

определение результативности деятельности медицинских организаций и принятие современных мер по выявлению эффективности или оптимизации деятельности медицинских организаций, с учетом проведенной НОК;

своевременное выявление негативных фактов, влияющих на качество предоставления муниципальных услуг, и устранения их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществления стимулирования руководителей и работников медицинских организаций.

2. Критерии и показатели качества работы медицинскими организациями

2.1. НОК оказания услуг медицинскими организациями проводится на основании критериев и показателей качества, утвержденных приказом Минздрава России от 28 ноября 2014 года № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»:

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями

I. В амбулаторных условиях

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
1	2	3	4	5
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации			
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	3	4	5
1.2	<p>Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i): общая информация (i); информация о медицинской деятельности (h); информация о медицинских работниках (h); иная информация (ч)</p>	баллы	$f = i \cdot 0,2 + h \cdot 0,5 + i \cdot 0,2 + \text{ч} \cdot 0,1$ <p>наличие информации - 1 иные случаи - 0 коэффициент 0,2 коэффициент 0,5 коэффициент 0,2 коэффициент 0,1</p>	0-1
1.3	<p>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)</p>	баллы	<p>Сумма баллов наличие - 1 отсутствие - 0 наличие - 1 отсутствие - 0</p>	0-2

1	2	3	4	5
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
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
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 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

1	2	3	4	5
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
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
2.4	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)	%	$u < 70\%$ - 0 $70\% \leq u < 75\%$ - 1 $75\% \leq u < 80\%$ - 2 $80\% \leq u < 85\%$ - 3 $85\% \leq u < 90\%$ - 4 $u \geq 90\%$ - 5	0-5
2.5	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)	%	$y < 50\%$ - 0 $50\% \leq y < 55\%$ - 1 $55\% \leq y < 60\%$ - 2 $60\% \leq y < 65\%$ - 3 $65\% \leq y < 70\%$ - 4 $y \geq 70\%$ - 5	0-5

1	2	3	4	5
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
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
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
4 Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации				
4.1	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской	%	$m < 70\%$ - 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

1	2	3	4	5
	организации (m)			
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
5	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			
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 $f \geq 90\%$ - 5	0-5
5.2	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	%	$r < 70\%$ - 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

II. В стационарных условиях

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации			
1.1	Показатель рейтинга на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных	баллы	В соответствии с порядком формирования рейтинга "Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" на официальном сайте в	0-1

1	2	3	4	5
	учреждениях (www.bus.gov.ru)		сети Интернет www.bus.gov.ru	
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 медицинских работниках (i_3); иная информация (i_4)	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
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	%	$k_1 < 70\% - 0$ $70\% \leq k_1 < 75\% - 1$ $75\% \leq k_1 < 80\% - 2$ $80\% \leq k_1 < 85\% - 3$ $85\% \leq k_1 < 90\% - 4$	0-5

1	2	3	4	5
	информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (k_1)		$k_1 \geq 90\%$ - 5	
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
2	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения			
2.1	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)	%	$u < 70\%$ - 0 $70\% \leq u < 75\%$ - 1 $75\% \leq u < 80\%$ - 2 $80\% \leq u < 85\%$ - 3 $85\% \leq u < 90\%$ - 4 $u \geq 90\%$ - 5	0-5
2.2	Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской	%	$p < 70\%$ - 0 $70\% \leq p < 75\%$ - 1 $75\% \leq p < 80\%$ - 2 $80\% \leq p < 85\%$ - 3 $85\% \leq p < 90\%$ - 4	0-5

1	2	3	4	5
	организации (р)		$p \geq 90\%$ - 5	
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 $90\% \leq d < 95\%$ - 1 $95\% \leq d < 100\%$ - 2 $d = 100\%$ - 3	0-3
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 $90\% \leq i < 95\%$ - 1 $95\% \leq i < 100\%$ - 2 $i = 100\%$ - 3	0-3
2.5	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)	%	$y < 50\%$ - 0 $50\% \leq y < 55\%$ - 1 $55\% \leq y < 60\%$ - 2 $60\% \leq y < 65\%$ - 3 $65\% \leq y < 70\%$ - 4 $y \geq 70\%$ - 5	0-5
3	Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги			
3.1	Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации (n)	минуты	$n < 120'$ - 0 $75' \leq n < 120'$ - 1 $60' \leq n < 75'$ - 2 $45' \leq n < 60'$ - 3 $30' \leq n < 45'$ - 4 $n < 30'$ - 5	0-5

1	2	3	4	5
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
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
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 $85\% \leq m < 90\%$ - 4 $m \geq 90\%$ - 5	0-5
4.2	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих	%	$g < 70\%$ - 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

1	2	3	4	5
	компетентность медицинских работников медицинской организации (g)			
5	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			
5.1	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	%	$f < 70\%$ $70\% \leq f < 75\%$ - 1 $75\% \leq f < 80\%$ - 2 $80\% \leq f < 85\%$ - 3 $85\% \leq f < 90\%$ - 4 $f \geq 90\%$ - 5	0-5
5.2	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	%	$r < 70\%$ - 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
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

2.2. В амбулаторных условиях:

2.2.1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации:

пункт 1.1 - указывается показатель рейтинга медицинской организации, размещенный на официальном сайте www.bus.gov.ru;

пункты 1.2, 1.3 - на основании информации, опубликованной на официальном сайте медицинской организации в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минздрава России N 956н;

пункты 1.4, 1.5 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

2.2.2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения:

пункты 2.1, 2.3, 2.4, 2.5 - на основании анализа данных, полученных в

результате анкетирования граждан;

пункт 2.2 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан, и сравнения со сроком ожидания, установленным в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год.

2.2.3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги:

пункт 3.1 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан, и сравнения со сроком ожидания, установленным в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год;

пункты 3.2, 3.3 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

2.2.4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации:

пункты 4.1, 4.2 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

2.2.5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации:

пункты 5.1, 5.2 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

Результаты расчетов по каждой медицинской организации суммируются, и выводится балльная оценка (максимальная сумма - 73 балла).

2.3. В стационарных условиях:

2.3.1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации:

пункт 1.1 - указывается показатель рейтинга медицинской организации, размещенный на официальном сайте www.bus.gov.ru;

пункты 1.2, 1.3 - на основании информации, опубликованной на официальных сайтах медицинских организаций в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минздрава России №956н;

пункты 1.4, 1.5 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

2.3.2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения:

пункты 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

2.3.3. Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги:

пункт 3.1 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан, и сравнения со сроком ожидания, установленным в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год;

пункт 3.2 - на основании анализа данных, полученных в результате

анкетирования граждан, и сравнения со сроком ожидания, установленным в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год;

пункт 3.3 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

2.3.4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации:

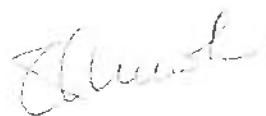
пункт 4.1, 4.2 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

2.3.5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами:

пункт 5.1, 5.2, 5.3 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

Результаты расчетов по каждой медицинской организации суммируются, и выводится балльная оценка (максимальная сумма - 75 баллов).

Заместитель главы муниципального
образования Курганский район



Б.В. Панков

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Порядку
проведения независимой оценки
качества оказания услуг
медицинскими учреждениями
Курганинского района

СОСТАВ

**комиссии по проведению независимой оценки качества оказания услуг
муниципальным автономным учреждением здравоохранения
«Курганинская районная стоматологическая поликлиника»**

Панков
Борис Васильевич

- заместитель главы муниципального
образования Курганинский район,
председатель комиссии.

Члены комиссии:

Каменева
Людмила Анатольевна

- заместитель главного врача по
экономическим вопросам
муниципального автономного
учреждения здравоохранения
«Курганинская районная
стоматологическая поликлиника»;

Лисицын
Юрий Федорович

- заведующий ортопедическим
отделением врач-стоматолог ортопед
муниципального автономного
учреждения здравоохранения
«Курганинская районная
стоматологическая поликлиника»;

Романов
Евгений Анатольевич

- главный врач муниципального
автономного учреждения
здравоохранения «Курганинская
районная стоматологическая
поликлиника»;

Шахова
Татьяна Владимировна

- заведующий лечебным отделением
врач-стоматолог терапевт
муниципального автономного
учреждения здравоохранения
«Курганинская районная
стоматологическая поликлиника».

Заместитель главы муниципального
образования Курганинский район

 Б.В. Панков

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Порядку
проведения независимой оценки
качества оказания услуг
медицинскими учреждениями
Курганинского района

СОСТАВ
комиссии по проведению независимой оценки качества оказания услуг
муниципальным бюджетным учреждением здравоохранения
«Курганинская центральная районная больница»

Панков
Борис Васильевич

- заместитель главы муниципального образования Курганинский район, председатель комиссии.

Члены комиссии:

Егорова
Ольга Александровна

- заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы муниципального бюджетного учреждения здравоохранения «Курганинская центральная районная больница»;

Жекшембеева
Лариса Антоновна

- заместитель главного врача по медицинской части муниципального бюджетного учреждения здравоохранения «Курганинская центральная районная больница»;

Карцева
Ольга Михайловна

- главный экономист муниципального бюджетного учреждения здравоохранения «Курганинская центральная районная больница»;

Накиб
Татьяна Викторовна

- главный врач муниципального
бюджетного учреждения
здравоохранения «Курганинская
центральная районная больница».

Заместитель главы муниципального
образования Курганинский район



Б.В. Панков

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации
муниципального образования

Курганинский район
от 16.11.2016 № 899

ПОЛОЖЕНИЕ

о проведении социологических опросов удовлетворенности пациентов медицинской помощью в учреждениях здравоохранения Курганинского района

1. Предмет исследования

Положение о проведении социологических опросов удовлетворенности пациентов медицинской помощью в учреждениях здравоохранения Курганинского района (далее - Положение) разработано в целях учета общественного мнения и оценки социального эффекта деятельности системы здравоохранения, формирования показателя удовлетворенности населения, под которым понимается степень реализации потребности и ожиданий населения в отношении полученной медицинской помощи в медицинских учреждениях Курганинского района.

Организованный сбор социологической информации осуществляется ежегодно в процессе текущей работы медицинскими учреждениями.

Заполнение анкет для изучения удовлетворенности пациентов медицинской помощью в учреждении (далее - Анкета), форма которой утверждена приложениями 1, 2 к настоящему Положению, осуществляется на добровольной основе всеми желающими пациентами, получившими медицинскую помощь в амбулаторно-поликлинических и стационарных отделениях учреждения.

2. Требования к формированию выборочной совокупности

Анкетный опрос пациентов проводится до 15 ноября текущего года, во всех структурных подразделениях медицинского учреждения, участвующих в оказании медицинских услуг пациентам. Исследование выборочное. Объем выборочной совокупности составляет не менее 60 случайно отобранных респондентов при каждом опросе (для обеспечения выборочной совокупности, составляющей малую статистическую группу). С учетом требования качественного заполнения анкет и обеспечения заданной структуры опрошиваемых (мужчин - 40%, женщины - 60%; трудоспособного возраста: от 18 до 55 лет (женщины) и до 60 лет (мужчины) не менее 45% от количество опрошенных) общее число опрошенных должно превышать указанное число

респондентов на 10-15 человек, т.е. должны быть опрошены 70-75 человек. Респондентами могут быть: в детских учреждениях - родители детей, получивших медицинскую помощь; в стационаре - лица, выписываемые из стационара; в поликлинике - пациенты, решившие проблему, послужившую причиной обращения («законченный случай»).

Чтобы не получить однотипные ответы, лица, привлекаемые к анкетному опросу, должны находиться в разных стационарных отделениях или лечиться у разных врачей поликлиники.

3. Порядок проведения анкетного опроса

Раздача и сбор анкет проводится специально выделенным в учреждении координатором (ответственным), назначаемым приказом руководителя учреждения.

Респондентам должна быть гарантирована анонимность опроса: заполнение анкет в специально отведенном помещении, самостоятельное опускание анкеты в закрытый ящик, проведение опроса с помощью сотрудников учреждения, не участвующих в оказании медицинской помощи опрашиваемому.

Сбор анкет осуществляется в течение 3-5 дней месяца. Анкеты предлагают выписывающимся стационарным больным и амбулаторным пациентам, решившим проблему, послужившую причиной обращения («законченный случай»).

К раздаче анкет пациентам привлекаются медицинские работники, не участвующие непосредственно в лечебно-диагностическом процессе. В целях соблюдения анонимности опроса анкеты заполняются пациентами самостоятельно, в индивидуальном порядке (все указания по заполнению имеют четкие формулировки и приведены после каждого вопроса). Заполненные анкеты также самостоятельно опускаются в специально предназначенный для их сбора ящик.

Полнота и четкость заполнения анкет в требуемом количестве контролируется координатором.

Заместитель главы муниципального
образования Курганский район



Б.В. Панков

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Положению о проведении
социологических опросов
удовлетворенности пациентов
медицинской помощью

АНКЕТА

для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в
амбулаторных условиях

Когда и в какую медицинскую организацию Вы обращались?

Субъект Российской Федерации

Полное наименование медицинской организации

Месяц, год текущий

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

- заболевание
- травма
- диспансеризация
- профосмотр (по направлению работодателя)
- получение справки (для бассейна, для водительского удостоверения и т.д.)
- закрытие листка нетрудоспособности

2. Ваше обслуживание в медицинской организации?

- за счет ОМС
- за счет ДМС

на платной основе

3. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

нет

да

Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

I группа

II группа

III группа

Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?

да

нет

отсутствие специального подъезда и парковки для автотранспорта

отсутствие пандусов, поручней

отсутствие электрических подъемников

отсутствие специальных лифтов

отсутствие голосовых сигналов

отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов

отсутствие информации для слабовидящих людей шрифтом Брайля

отсутствие специально оборудованного туалета

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

да

нет

5. Вы записались на прием к врачу?

по телефону

с использованием сети Интернет

в регистратуре лично

лечащим врачом на приеме при посещении

6. Срок ожидания приема у врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием (устанавливается в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)?

14 календарных дней и более

13 календарных дней и более

12 календарных дней и более

10 календарных дней и более

7 календарных дней и более

меньше 7 календарных дней

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

да

нет

8. Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации?

да

нет

Что не удовлетворяет?

отсутствие свободных мест ожидания

состояние гардероба

состояние туалета

отсутствие питьевой воды

санитарные условия

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

нет

да

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

да

нет

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

нет

да

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

да

нет

11. Вы знаете своего участкового терапевта (педиатра) (ФИО, график работы, № кабинета и др.)?

да

нет

12. Как часто Вы обращаетесь к участковому терапевту (педиатру)?

раз в месяц

раз в квартал

раз в полугодие

раз в год

не обращаюсь

13. Вы удовлетворены обслуживанием у участкового терапевта (педиатра) (доброжелательность, вежливость)?

да

нет

14. Удовлетворены ли вы компетентностью участкового врача (педиатра)?

да

нет

Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья

Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации

Вам не дали выписку

Вам не выписали рецепт

15. Как часто Вы обращаетесь к узким специалистам (лор, хирург, невролог, офтальмолог и др.)?

раз в месяц

раз в квартал

раз в полугодие

раз в год

не обращаюсь

16. Вы удовлетворены обслуживанием у узких специалистов (доброжелательность, вежливость)?

да

нет

17. Удовлетворены ли вы компетентностью узких специалистов?

да

нет

Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья

Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации

Вам не дали выписку

Вам не выписали рецепт

18. Вы ожидали проведение диагностического исследования (инструментального, лабораторного) с момента получения на диагностическое исследование?

14 календарных дней и более

13 календарных дней

12 календарных дней

10 календарных дней

7 календарных дней

меньше 7 календарных дней

не назначалось

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

30 календарных дней и более

29 календарных дней

28 календарных дней

27 календарных дней

15 календарных дней

меньше 15 календарных дней

не назначалось

20. Вы удовлетворены оказанными услугами в медицинской организации?

да

нет

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к положению о проведении
социологических опросов
удовлетворенности пациентов
медицинской помощью

АНКЕТА
для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в
стационарных условиях

Когда и в какую медицинскую организацию Вы были госпитализированы?

Субъект Российской Федерации

Полное наименование медицинской организации

Месяц, год текущий

1. Госпитализация была:

- плановая
 экстренная

2. Вы были госпитализированы:

- за счет ОМС
 за счет ДМС
 на платной основе

3. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

- нет
 (*) да

Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

- I группа
- II группа
- III группа

Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?

- да
- нет
- отсутствие специального подъезда и парковки для автотранспорта
- отсутствие пандусов, поручней
- отсутствие электрических подъемников
- отсутствие специальных лифтов
- отсутствие голосовых сигналов
- отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов
- отсутствие информации для слабовидящих людей шрифтом Брайля
- отсутствие специального оборудованного туалета

4. Перед госпитализацией Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?

- нет
- да

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

- да
- нет

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

нет

да

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

да

нет

6. В каком режиме стационара Вы проходили лечение?

круглосуточного пребывания

дневного стационара

7. Вы удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении?

да

нет

Что не удовлетворяет?

отсутствие свободных мест ожидания

состояние гардероба

состояние туалета

отсутствие питьевой воды

санитарные условия

8. Сколько времени Вы ожидали в приемном отделении?

до 120 мин

до 75 мин

до 60 мин

до 45 мин

до 30 мин

9. Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в приемном отделении (доброжелательность, вежливость)?

да

нет

10. Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?

да

нет

11. Срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (устанавливается в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)?

30 дней

29 дней

28 дней

27 дней

15 дней

меньше 15 дней

12. Возникала ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет?

да

нет

13. Возникала ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет?

нет

(*) да

Необходимость:

для уточнения диагноза

с целью сокращения срока лечения

приобретение расходных материалов

14. Удовлетворены ли Вы компетентностью медицинских работников медицинской организации?

да

нет

Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья

Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации

Вам не дали выписку

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

да

нет

16. Удовлетворены ли Вы условиями пребывания в медицинской организации?

да

нет

Что не удовлетворяет?

уборка помещений

освещение, температурный режим

медицинской организации требуется ремонт

в медицинской организации старая мебель

17. Удовлетворены ли Вы оказанными услугами в медицинской организации?

да

нет

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

да

нет

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

да

нет

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

да

нет

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

нет

да

Кто был инициатором благодарения?

я сам (а)

персонал медицинской организации

Форма благодарения:

письменная благодарность (в журнале, на сайте)

цветы

подарки

услуги

деньги