

ПРИНЯТА

на заседании общественного совета
по независимой оценке качества
работы государственных
(муниципальных) учреждений,
оказывающих социальные услуги в
сферах образования, культуры,
физической культуры и спорта,
здравоохранения и социального
обслуживания населения
Протокол от «26» августа 2015 г.
№ 22

СОГЛАСОВАНА

Первый заместитель
начальника департамента
внутренней и кадровой
политики области

 О.А. Павлова

«28» августа 2015 г.

Методика

независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих
социальные услуги в сфере здравоохранения

1. Методика независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере здравоохранения (далее – Методика), разработана с целью формирования единых подходов и сопоставимости результатов независимой оценки качества предоставляемых населению области социальных услуг.

2. Методика базируется на следующих основных принципах:

- прозрачность: четко определен и понятен для использования алгоритм оценки;

- объективность: полученные результаты отражают реальную ситуацию на текущий момент и учитывают существующие тенденции;

- однозначность: полученные результаты однозначно интерпретируются всеми специалистами и иными лицами.

3. Качество работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги, оценивается по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об учреждении;

- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

- время ожидания в очереди при получении услуги;

- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения

- удовлетворенность качеством обслуживания в организации.

Для проведения независимой оценки общественным советом по независимой оценке качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания населения (далее – Общественный совет) совместно с организацией-оператором разрабатываются оценочные листы и анкеты для опроса граждан-получателей услуг в соответствии с Приказом Минздрава России от 28 ноября 2014 г. № 787н «Об утверждении показателей,

характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» (прилагаются).

4. Оценку учреждений по критериям, представленным в оценочных листах, осуществляет организация-оператор.

Для каждой организации заполняется один оценочный лист.

5. На основании разработанной анкеты организация-оператор совместно с Общественным советом проводятся в оцениваемых организациях опросы граждан-получателей услуг. Опрос проводится в соответствии с графиком независимой оценки учреждений социальной сферы.

В ходе анкетирования организуется опрос не менее 5% граждан-получателей услуг, но не более 350 человек в каждой организации. Данные о количестве получателей услуг рассчитываются по предыдущему периоду.

6. Организация-оператор подводит итоги независимой оценки, обобщая данные, полученные по оценочным листам и по итогам опроса граждан. Общий итоговый балл для организации рассчитывается как сумма всех значений показателей оценки деятельности.

7. На основании полученных итоговых данных организация-оператор представляет в Общественный совет результаты независимой оценки учреждений в сфере здравоохранения в виде рейтингов учреждений.

8. После утверждения Общественным советом результаты независимой оценки учреждений в сфере культуры размещаются на онлайн-ресурсе «Народная экспертиза» (<http://narod-expert.ru>) в разделе «Независимая оценка».

9. Независимая оценка в учреждениях проводится ежеквартально. Периодичность проведения оценки – не чаще одного раза в год и не реже одного раза в три года. Сроки проведения независимой оценки в разрезе муниципальных образований устанавливает Общественный совет.

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)	Оценочный лист	Сумма баллов наличие - 1 отсутствие - 0	0 - 2
1.4.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (k_1)	Анкета получателя услуг	$k_1 < 70\%$ - 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)	Анкета получателя услуг	$k_2 < 70\%$ - 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.	<i>Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения</i>			
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)	Анкета получателя услуг	$s < 70\%$ - 0 $70\% \leq s < 75\%$ - 1	0 - 5

			$75\% \leq s < 80\%$ - 2 $80\% \leq s < 85\%$ - 3 $85\% \leq s < 90\%$ - 4 $s \geq 90\%$ - 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)	Анкета получателя услуг	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	Анкета получателя услуг	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)	Анкета получателя услуг	$u < 70\%$ - 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	Анкета получателя услуг	$y < 50\%$ - 0 $50\% \leq y < 55\%$ - 1	0 - 5

	(y)		$55\% \leq y < 60\%$ - 2 $60\% \leq y < 65\%$ - 3 $65\% \leq y < 70\%$ - 4 $y \geq 70\%$ - 5	
3.	<i>Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги</i>			
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)	Анкета получателя услуг	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)	Анкета получателя услуг	$v < 70\%$ - 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)	Анкета получателя услуг	$d < 70\%$ - 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.	<i>Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации</i>			
4.1.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)	Анкета получателя услуг	$m < 70\% - 0$ $70\% \leq m < 75\% - 1$ $75\% \leq m < 80\% - 2$ $80\% \leq m < 85\% - 3$ $85\% \leq m < 90\% - 4$ $m \geq 90\% - 5$	0 - 5
4.2.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g)	Анкета получателя услуг	$g < 70\% - 0$ $70\% \leq g < 75\% - 1$ $75\% \leq g < 80\% - 2$ $80\% \leq g < 85\% - 3$ $85\% \leq g < 90\% - 4$ $g \geq 90\% - 5$	0 - 5
5.	<i>Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации</i>			
5.1.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	Анкета получателя услуг	$f < 70\% - 0$ $70\% \leq f < 75\% - 1$ $75\% \leq f < 80\% - 2$ $80\% \leq f < 85\% - 3$ $85\% \leq f < 90\% - 4$ $f \geq 90\% - 5$	0 - 5
5.2.	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	Анкета получателя	$r < 70\% - 0$ $70\% \leq r < 75\% - 1$	0 - 5

	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)		наличие - 1 отсутствие - 0	
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)	Анкета получателя услуг	$k_1 < 70\%$ - 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)	Анкета получателя услуг	$k_2 < 70\%$ - 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.	<i>Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения</i>			
2.1.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)	Анкета получателя услуг	$u < 70\%$ - 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 организации (p)	Анкета получателя услуг	$p < 70\%$ - 0 $70\% \leq p < 75\%$ - 1 $75\% \leq p < 80\%$ - 2 $80\% \leq p < 85\%$ - 3 $85\% \leq p < 90\%$ - 4 $p \geq 90\%$ - 5	0 - 5
2.3.	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет (d)	Анкета получателя услуг	$d < 90\%$ - 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)	Анкета получателя услуг	$I < 90\%$ - 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)	Анкета получателя услуг	$y < 50\%$ - 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.	<i>Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги</i>			
3.1.	Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации (n)	Анкета получателя услуг	$n < 120'$ - 0 $75' \leq n < 120'$ - 1 $60' \leq n < 75'$ - 2 $45' \leq n < 60'$ - 3	0 - 5

			$30' \leq n < 45'$ - 4 $n < 30'$ - 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)	Анкета получателя услуг	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)	Анкета получателя услуг	$v < 70\%$ - 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.	<i>Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации</i>			
4.1.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)	Анкета получателя услуг	$m < 70\%$ - 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 компетентность медицинских работников медицинской организации (g)	Анкета получателя услуг	$g < 70\%$ - 0 $70\% \leq g < 75\%$ - 1 $75\% \leq g < 80\%$ - 2 $80\% \leq g < 85\%$ - 3	0 - 5

			$85\% \leq g < 90\%$ - 4 $g \geq 90\%$ - 5	
5.	<i>Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации</i>			
5.1.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	Анкета получателя услуг	$f < 70\%$ - 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)	Анкета получателя услуг	$r < 70\%$ - 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)	Анкета получателя услуг	$h < 70\%$ - 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

* В соответствии с Приказом Минздрава России № 956н от 30 декабря 2014 года «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Анкета
для оценки качества оказания услуг медицинскими
организациями в амбулаторных условиях

Когда и в какую медицинскую организацию Вы обращались?

Полное наименование медицинской организации

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

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

2. Ваше обслуживание в медицинской организации?

- 1) за счет обязательного медицинского страхования (ОМС)
- 2) за счет добровольного медицинского страхования (ДМС)
- 3) на платной основе

3. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

- 1) нет (*переходите к вопросу №4*)
- 2) да (*переходите к вопросу №3.1*)

3.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

- 1) I группа
- 2) II группа
- 3) III группа

3.2. Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?

- 1) да (*переходите к вопросу №4*)
- 2) нет (*укажите, что именно отсутствует – вопрос №3.3*)

3.3. Отсутствуют:

- 1) отсутствие специального подъезда и парковки для автотранспорта
- 2) отсутствие пандусов, поручней
- 3) отсутствие электрических подъемников
- 4) отсутствие специальных лифтов
- 5) отсутствие голосовых сигналов
- 6) отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов
- 7) отсутствие информации для слабовидящих людей шрифтом Брайля
- 8) 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)?

- 1) да
- 2) нет

5. Вы записались на прием к врачу?

- 1) по телефону
- 2) с использованием сети Интернет
- 3) в регистратуре лично
- 4) 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)?

- 1) 10 дней
- 2) 9 дней
- 3) 8 дней
- 4) 7 дней
- 5) 5 дней
- 6) меньше 5 дней

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

- 1) да
- 2) нет

8. Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации?

- 1) да (*переходите к вопросу №9*)
- 2) нет (*переходите к вопросу №8.1*)

8.1. Что не удовлетворяет?

- 1) отсутствие свободных мест ожидания
- 2) состояние гардероба
- 3) состояние туалета
- 4) отсутствие питьевой воды
- 5) санитарные условия

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

- 1) нет (*переходите к вопросу №10*)
- 2) да (*переходите к вопросу №9.1*)

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

- 1) да
- 2) нет

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

- 1) нет (*переходите к вопросу №11*)
- 2) да (*переходите к вопросу №10.1*)

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

- 1) да
- 2) нет

11. Вы знаете своего участкового терапевта (педиатра) (ФИО, график работы, N кабинета и др.)?

- 1) да
- 2) нет

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

- 1) раз в месяц
- 2) раз в квартал
- 3) раз в полугодие
- 4) раз в год
- 5) не обращаюсь

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

- 1) да
- 2) нет

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

- 1) да (*переходите к вопросу №15*)
- 2) нет (*переходите к вопросу №14.1*)

14.1. Что не удовлетворяет?

- 1) Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья
- 2) Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации
- 3) Вам не дали выписку
- 4) Вам не выписали рецепт

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

- 1) раз в месяц
- 2) раз в квартал
- 3) раз в полугодие
- 4) раз в год
- 5) не обращаюсь

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

- 1) да
- 2) нет

17. Удовлетворены ли вы компетентностью узких специалистов?

- 1) да (*переходите к вопросу №18*)
- 2) нет (*переходите к вопросу №17.1*)

17.1. Что не удовлетворяет?

- 1) Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья
- 2) Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации
- 3) Вам не дали выписку
- 4) Вам не выписали рецепт

18. Срок ожидания диагностического исследования (диагностические инструментальные и лабораторные исследования) с момента получения направления на диагностическое исследование (устанавливается в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)?

- 1) 10 дней
- 2) 9 дней
- 3) 8 дней
- 4) 7 дней
- 5) 5 дней
- 6) меньше 5 дней

19. Срок ожидания диагностического исследования (компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография) с момента получения направления на диагностическое исследование (устанавливается в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)?

- 1) 30 дней
- 2) 29 дней
- 3) 28 дней
- 4) 27 дней
- 5) 15 дней
- 6) меньше 15 дней

20. Вы удовлетворены оказанными услугами в медицинской организации?

- 1) да
- 2) нет

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

- 1) да
- 2) нет

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

- 1) да
- 2) нет

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

- 1) да (*переходите к вопросу №23.1*)
- 2) нет

23.1. Кто был инициатором благодарения?

- 1) я сам (а)
- 2) персонал медицинской организации

23.2. Форма благодарения:

- 1) письменная благодарность (в журнале, на сайте)
- 2) цветы
- 3) подарки
- 4) услуги
- 5) деньги

Благодарим за участие в исследовании!

Анкета
для оценки качества оказания услуг медицинскими
организациями в стационарных условиях

Когда и в какую медицинскую организацию Вы были госпитализированы?
Полное наименование медицинской организации

1. Госпитализация была:

- 1) плановая
- 2) экстренная

2. Вы были госпитализированы:

- 1) за счет обязательного медицинского страхования (ОМС)
- 2) за счет добровольного медицинского страхования (ДМС)
- 3) на платной основе

3. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

- 1) нет (*переходите к вопросу №4*)
- 2) да (*переходите к вопросу №3.1*)

3.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

- 1) I группа
- 2) II группа
- 3) III группа

3.2. Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?

- 1) да (*переходите к вопросу №4*)
- 2) нет (*укажите, что именно отсутствует – вопрос №3.3*)

3.3. Отсутствуют:

- 1) отсутствие специального подъезда и парковки для автотранспорта
- 2) отсутствие пандусов, поручней
- 3) отсутствие электрических подъемников
- 4) отсутствие специальных лифтов
- 5) отсутствие голосовых сигналов
- 6) отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов
- 7) отсутствие информации для слабовидящих людей шрифтом Брайля
- 8) отсутствие специально оборудованного туалета

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

- 1) нет (*переходите к вопросу №5*)
- 2) да (*переходите к вопросу №4.1*)

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

- 1) да
- 2) нет

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

- 1) нет (*переходите к вопросу №6*)
- 2) да (*переходите к вопросу №5.1*)

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

- 1) да
- 2) нет

6. В каком режиме стационара Вы проходили лечение?

- 1) круглосуточного пребывания
- 2) дневного стационара

7. Вы удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении?

- 1) да (*переходите к вопросу №8*)
- 2) нет (*переходите к вопросу №8.1*)

7.1. Что не удовлетворяет?

- 1) отсутствие свободных мест ожидания
- 2) состояние гардероба
- 3) состояние туалета
- 4) отсутствие питьевой воды
- 5) санитарные условия

8. Сколько времени Вы ожидали в приемном отделении?

- 1) до 120 мин.
- 2) до 75 мин.
- 3) до 60 мин.
- 4) до 45 мин.
- 5) до 30 мин.

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

- 1) да
- 2) нет

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

- 1) да
- 2) 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)?

- 1) 30 дней
- 2) 29 дней
- 3) 28 дней
- 4) 27 дней
- 5) 15 дней
- 6) меньше 15 дней

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

- 1) да
- 2) нет

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

- 1) нет (*переходите к вопросу №14*)
- 2) да (*переходите к вопросу №13.1*)

13.1. Необходимость:

- 1) для уточнения диагноза
- 2) с целью сокращения срока лечения
- 3) приобретение расходных материалов

14. Удовлетворены ли Вы компетентностью медицинских работников медицинской организации?

- 1) да (*переходите к вопросу №15*)
- 2) нет (*переходите к вопросу №14.1*)

14.1. Что не удовлетворяет?

- 1) Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья
- 2) Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации
- 3) Вам не дали выписку

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

- 1) да
- 2) нет

16. Удовлетворены ли Вы условиями пребывания в медицинской организации?

- 1) да (*переходите к вопросу №17*)
- 2) нет (*переходите к вопросу №16.1*)

16.1. Что не удовлетворяет?

- 1) уборка помещений
- 2) освещение, температурный режим
- 3) медицинской организации требуется ремонт
- 4) в медицинской организации старая мебель

17. Удовлетворены ли Вы оказанными услугами в медицинской организации?

- 1) да
- 2) нет

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

- 1) да
- 2) нет

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

- 1) да
- 2) нет

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

- 1) да
- 2) нет

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

- 1) да (*переходите к вопросу №21.1*)
- 2) нет

21.1. Кто был инициатором благодарения?

- 1) я сам(а)
- 2) персонал медицинской организации

21.2. Форма благодарения:

- 1) письменная благодарность (в журнале, на сайте)
- 2) цветы
- 3) подарки
- 4) услуги
- 5) деньги

Благодарим за участие в исследовании!

**Оценочный лист
качества работы учреждений здравоохранения
в амбулаторных и стационарных условиях**

Муниципальный район, городской округ

Наименование учреждения _____

№	Критерии и показатели качества работы	Значение показателя (в баллах)	Результаты оценки
1	Открытость и доступность информации об организации		
1.1	Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет	От 0 до 5	
1.2	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):		
	общая информация (i_1);	0/1	
	информация о медицинской деятельности (i_2);	0/1	
	информация о медицинских работниках (i_3);	0/1	
	иная информация (i_4).	0/1	
1.3	Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг:		
	- форма для подачи электронного обращения;	0/1	
	- анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)	0/1	