

# МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ ТЫВА

## П Р И К А З

от «9» февраля 2015 г.

№ 126

г. Кызыл

### **«Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой системы оценки качества работы медицинских организаций государственной системы здравоохранения Республики Тыва».**

В соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 октября 2013 года № 810а «Об организации работы по формировании независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения», Положением о Министерстве здравоохранения Республики Тыва, утвержденным постановлением Правительства Республики Тыва от 18 апреля 2013 г. № 228, в целях формирования независимой системы оценки качества работы медицинских организаций Республики Тыва, ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемые Методические рекомендации по проведению независимой системы оценки качества работы медицинских организаций государственной системы здравоохранения Республики Тыва (далее – Методические рекомендации).

2. Общественному Совету при Министерстве здравоохранения Республики Тыва (Турчина) обеспечить ежегодно:

- с участием общественных организаций независимую оценку качества работы медицинских организаций, подведомственных Министерству здравоохранения Республики Тыва (далее – медицинские организации);

- на основе оценки деятельности медицинских организаций по объективным показателям и независимой оценки качества их работы формирование рейтингов и размещение их на официальном сайте Министерства здравоохранения Республики Тыва в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя Министра здравоохранения Республики Тыва Монгуш Б.Д.

Министр

О.Э. Донгак

**Методические рекомендации  
по проведению независимой оценки качества работы медицинских  
организаций государственной системы здравоохранения Республики Тыва**

1. Методические рекомендации подготовлены с целью обеспечения единых подходов к формированию независимой системы оценки качества работы медицинских организаций, и оказания методической помощи Общественному совету при Министерстве здравоохранения Республики Тыва для проведения независимой оценки качества работы медицинских организаций.

2. Основные задачи независимой оценки качества:  
стимулирование повышения качества работы медицинских организаций;  
повышение информированности потребителей о порядке предоставления медицинской организацией медицинских услуг;  
развитие института общественного контроля.

3. Независимая оценка качества проводится в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных и стационарных условиях.

4. Для проведения независимой оценки качества медицинских организаций в амбулаторных условиях рекомендуется использовать показатели качества работы медицинских организаций в соответствии с приложением № 3 к настоящим Методическим рекомендациям, характеризующие:

1) открытость и доступность информации о медицинской организации:  
полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (балл);

наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл);

доля пациентов, которые считают информирование о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг достаточным, от числа опрошенных (%);

доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации (%);

2) комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

доля пациентов, которые записались на прием у врача при первом обращении в медицинскую организацию (%);

средняя длительность ожидания посещения врача с момента записи на прием;  
доступность записи на прием к врачу, в том числе: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре, посредством личного общения с лечащим врачом;

3) время ожидания в очереди при получении медицинской услуги:

время ожидания посещения врача в очереди (в минутах);

время ожидания плановой госпитализации с момента получения направления

на плановую госпитализацию;

время ожидания результатов диагностического исследования;

4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации:

доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников медицинской организации (%);

доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников (%);

5) удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации:

удовлетворенность условиями ожидания приема у врача в очереди;

доступность получения медицинской помощи на дому;

удовлетворенность посещением медицинской организации;

доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%).

5. Для проведения независимой оценки качества медицинских организаций в стационарных условиях рекомендуется использовать показатели качества работы медицинских организаций в соответствии с приложением № 4 к настоящим Методическим рекомендациям, характеризующие:

1) открытость и доступность информации о медицинской организации:

полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (балл);

наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл);

доля пациентов, которые считают информирование о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг достаточным от числа опрошенных (%);

доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации (%);

2) комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

доля пациентов, у которых не возникла необходимость приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет (%);

доля пациентов, у которых не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет (%);

3) время ожидания в очереди при получении медицинской услуги:

время ожидания в приемном отделении (в минутах);

срок ожидания плановой госпитализации по направлению врачей поликлиник (в днях);

соблюдение назначенного срока плановой госпитализации (в срок, с нарушением срока);

4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации:

доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников медицинской организации (%);

доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность

медицинских работников (%);

5) удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации:

доля пациентов, удовлетворенных условиями оказания медицинской помощи (%);

доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%);

доля пациентов, удовлетворенных продолжительностью, условиями ожидания, отношением персонала медицинской организации в приемном покое;

удовлетворенность действиями врачей и медсестер по обезболиванию;

удовлетворенность отношением врачей и медсестер во время пребывания в медицинской организации;

доля пациентов, удовлетворенных питанием в медицинской организации;

удовлетворенность пребыванием в медицинской организации в ночное время;

доля пациентов, удовлетворенных качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом;

удовлетворенность действиями персонала медицинской организации по уходу.

6. Проведение независимой оценки качества рекомендуется осуществлять последовательно в 4 этапа.

7. На I «Организационном» этапе рекомендуется осуществить следующие мероприятия:

1) определить (уточнить) перечень медицинских организаций для проведения независимой оценки качества и формирования рейтингов их деятельности в текущем периоде;

2) уточнить (дополнить) при необходимости перечни параметров и показатели качества работы медицинских организаций;

3) определить методы сбора первичной информации и уточнить требования к методикам их применения.

8. На II «Подготовительном» этапе:

1) проводится анализ законодательных и иных нормативных правовых актов в сфере охраны здоровья, регулирующих деятельность медицинских организаций, мнений экспертов, потребителей услуг в сфере здравоохранения, открытых источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения, гипотез для исследования;

2) осуществляется разработка методик и инструментария сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации, анкет (примерный образец анкеты приведен в приложениях № 1 и № 2 к настоящему Методическим рекомендациям);

3) формируются выборки для проведения опросов;

4) осуществляется подготовка интервьюеров к проведению опросов.

9. На этапе III «Сбор первичной информации» рекомендуется осуществлять:

1) анализ нормативных правовых и иных актов в сфере охраны здоровья, регулирующих деятельность медицинской организации, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых

параметров и показателей деятельности медицинской организации;

2) проведение «полевого этапа» исследования - сбор первичных данных и их обработка в соответствии с утвержденными методами, выбранными или разработанными методиками;

3) независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации;

4) формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

10. На этапе IV «Анализ и оценка качества работы медицинских организаций» рекомендуется обеспечить:

1) систематизацию полученных данных о деятельности медицинских организаций;

2) сопоставление реальных (фактических) и нормативно установленных значений исследуемых показателей;

3) выявление территориальных и иных особенностей деятельности медицинских организаций;

4) анализ динамики значений исследуемых показателей в отчетном периоде;

5) сопоставление нормативно установленных значений оцениваемых параметров и показателей деятельности медицинской организации с полученными данными;

6) формирование рейтинга медицинских организаций;

7) общественное обсуждение результатов независимой оценки качества в отчетном периоде и разработка предложений по улучшению качества работы медицинских организаций;

8) публикацию результатов независимой оценки качества, в том числе рейтингов медицинских организаций.

10. Медицинским организациям присваиваются балльные оценки по каждому из критериев, на основании которых в зависимости от количества баллов формируется итоговая оценка качества работы медицинских организаций (рейтинг).

11. Итоговые оценки (рейтинг медицинских организаций) размещаются в открытом доступе на официальном сайте учредителя в сети Интернет.

12. По итогам проведения независимой оценки качества общественный совет разрабатывает и представляет оцениваемым медицинским организациям предложения по улучшению качества их работы.

13. По представленным общественным советом предложениям медицинские организации разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы (далее - планы мероприятий) в соответствии с примерной формой плана, предусмотренной приложением № 5 к настоящим Методическим рекомендациям.

14. Медицинские организации размещают планы мероприятий на своих официальных сайтах в сети Интернет (при наличии сайтов) и обеспечивают их выполнение.

15. В плане мероприятий рекомендуется предусматривать меры, реализация которых:

непосредственно может повлиять на решение проблем, в том числе на устранение и предотвращение нарушений нормативно установленных требований, выявленных по итогам независимой оценки качества;

позволит повысить уровень удовлетворенности потребителей услуг в сфере здравоохранения комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации, вежливостью и компетентностью медицинских работников, результатами предоставления услуг в сфере здравоохранения;

обеспечит реализацию ожиданий потребителей услуг в сфере здравоохранения.

16. Результаты проведения независимой оценки качества направлены на:

обеспечение потребителей услуг в сфере здравоохранения дополнительной информацией о качестве работы медицинской организации, в том числе путем формирования рейтингов медицинских организаций, в целях реализации принадлежащего потребителям права выбора конкретной медицинской организации для получения услуг в сфере здравоохранения;

определение результативности деятельности медицинской организации и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации ее деятельности;

своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг в сфере здравоохранения, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников медицинских организаций.

по проведению независимой  
оценки качества работы медицинских  
организаций Республики Тыва,  
утвержденным приказом  
Минздрава РТ  
от «\_\_\_» января 2015 г. № \_\_\_\_  
Примерный образец

**АНКЕТА**  
**по анализу удовлетворенности качеством предоставления**  
**медицинских услуг в амбулаторных условиях**

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы медицинской организации, в которой Вам оказывают медицинские услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос. При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. Когда Вам приходилось последний раз обращаться в медицинскую организацию для получения медицинской помощи?

обращался (напишите месяц, год)

не обращался в данную медицинскую организацию за получением медицинской помощи

2. Когда Вам потребовалось посещение врача, удалось ли Вам записаться на прием при первом обращении в медицинскую организацию?

да

нет

не обращался

3. Сколько дней прошло с момента обращения в медицинскую организацию за получением медицинской помощи у нужного Вам врача до назначенного времени приема у врача?

прошло около \_\_\_\_ дней

не обращался

4. Насколько легко Вам удалось записаться на прием к врачу одним из указанных способов по телефону:

очень легко

легко

сложно

очень сложно

не удалось записаться

не пользовался

личное обращение в регистратуру:

очень легко

легко

сложно

очень сложно

не удалось записаться

не пользовался

через интернет:

очень легко

легко

сложно

очень сложно

не удалось записаться

не пользовался

на прием к нужному мне врачу меня записал лечащий врач:

очень легко

легко

сложно

очень сложно

не удалось записаться

не пользовался

5. Сколько времени Вы ожидали приема в очереди?

практически не пришлось ожидать в очереди

да, пришлось ждать приема в очереди около \_\_\_\_ минут(ы)

не помню

6. Удовлетворены ли Вы условиями ожидания приема (наличие свободных мест ожидания, туалета, питьевой воды, чистота и свежесть помещения)?

полностью удовлетворен

частично удовлетворен

скорее не удовлетворен

полностью не удовлетворен

7. Если Вам приходилось вызывать участкового врача на дом, то получили ли Вы необходимую помощь и консультацию?

да, помощь была оказана на дому вовремя

да, помощь была оказана позже, чем это требовалось

нет, пришлось самостоятельно обращаться в медицинскую организацию

не возникало необходимости вызывать врача на дом

8. В случае, если после обращения в медицинскую организацию Вы получили направление на плановую госпитализацию, то сколько времени Вам пришлось ожидать плановую госпитализацию?

Количество дней ожидания (напишите) \_\_\_\_\_ дней

9. В случае если после обращения в медицинскую организацию Вам были назначены диагностические исследования, то сколько времени прошло от назначения до прохождения Вами исследований и от прохождения исследований до получения результатов исследования?

1. Количество дней от назначения до прохождения исследований \_\_ дней

2. Количество дней от прохождения результатов исследований \_\_ дней

10. Удовлетворены ли Вы приемом у врача? Оцените по 5-балльной шкале, где 1 - крайне плохо, а 5 - отлично

№	Работа врача и медицинской сестры	1	2	3	4	5
1	Вежливость и внимательность врача	крайне плохо	плохо	удовлетворительно	хорошо	отлично
2	Вежливость и внимательность медицинской сестры	крайне плохо	плохо	удовлетворительно	хорошо	отлично
3	Объяснение врачом назначенных исследований, проведенных исследований и назначенного лечения	крайне плохо	плохо	удовлетворительно	хорошо	отлично
4	Выявление врачом изменения состояния здоровья с учетом жалоб пациента на боли, недомогание и прочие ощущения	крайне плохо	плохо	удовлетворительно	хорошо	отлично

11. Удовлетворены ли Вы условиями оказания медицинской помощи?

- да, полностью
- больше да, чем нет
- больше нет, чем да
- не удовлетворен

12. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию Вашим друзьям и родственникам?

- да
- нет
- пока не знаю

13. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации?

- да, полностью
- больше да, чем нет
- больше нет, чем да
- не удовлетворен

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых медицинских услуг:

---

---

---

---

Дата заполнения «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ!**

по проведению независимой  
оценки качества работы  
медицинских работников  
Республики Тыва, утвержденным  
Приказом Минздрава РТ  
от «\_\_\_» января 2015 г. N \_\_\_

Примерный образец

**АНКЕТА**  
**по анализу удовлетворенности качеством предоставления**  
**медицинских услуг в стационарных условиях**

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы медицинской организации, в которой Вам оказывают медицинские услуги. Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. Когда Вам приходилось последний раз проходить лечение в стационаре?

проходил лечение в режиме стационара круглосуточного пребывания  
(напишите месяц и год, когда Вы были выписаны из больницы)

проходил лечение в режиме дневного стационара (напишите месяц и  
год, когда Вы были выписаны из медицинской организации)

не обращался в медицинскую организацию за получением медицинской  
помощи

2. Удовлетворены ли Вы продолжительностью, условиями ожидания (наличие доступа к туалету, питьевой воде, чистота и свежесть помещения) и отношением персонала больницы в приемном покое больницы в день госпитализации?

полностью удовлетворен

частично удовлетворен

скорее не удовлетворен

полностью не удовлетворен

3. Если Вам во время данного пребывания в медицинской организации проводились процедуры, требующие обезболивания, то оцените действия врачей и медицинских сестер при их выполнении?

отлично

хорошо

удовлетворительно

крайне плохо

плохо

4. Удовлетворены ли Вы отношением врачей и медицинских сестер во время пребывания в медицинской организации? Оцените по 5-балльной шкале, где 1 - крайне плохо, а 5 - отлично

№	Работа врача и медицинской сестры	1	2	3	4	5
1	Вежливость и внимательность врача	крайне плохо	плохо	удовлетворительно	хорошо	отлично
2	Вежливость и внимательность медицинской сестры	крайне плохо	плохо	удовлетворительно	хорошо	отлично
3	Объяснение врачом назначенных исследований, проведенных исследований и назначенного лечения	крайне плохо	плохо	удовлетворительно	хорошо	отлично
4	Выявление врачом изменения состояния здоровья с учетом жалоб пациента на боли, недомогание и прочие ощущения	крайне плохо	плохо	удовлетворительно	хорошо	отлично

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

полностью удовлетворен

частично удовлетворен

скорее не удовлетворен

полностью не удовлетворен

6. Во время данного пребывания в больнице как часто возле Вашей палаты соблюдалась тишина в ночное время?

всегда

как правило

иногда

никогда

7. Удовлетворены ли Вы качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом?

полностью удовлетворен

частично удовлетворен

скорее не удовлетворен

полностью не удовлетворен

8. Если во время пребывания в медицинской организации Вам требовалась помощь медсестер или другого персонала больницы по уходу, то оцените действия персонала?

отлично

хорошо

удовлетворительно

крайне плохо

плохо

9. Возникала ли у Вас во время пребывания в медицинской организации необходимость приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет?

да, в качестве лучшей альтернативы лечения бесплатными лекарствами

да, так как нужных лекарств не было в наличии

нет, нужные лекарства предоставлялись бесплатно

не возникало необходимости приема лекарственных средств

10. Возникла ли у Вас во время пребывания в медицинской организации необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет?

да

нет

11. Приходилось ли Вам благодарить (деньгами, подарками и т.п.) врачей?

да

нет

12. Кто был инициатором благодарения?

я сам(а)

врач

подсказали

13. Удовлетворены ли Вы условиями оказания медицинской помощи?

да, полностью

больше да, чем нет

больше нет, чем да

не удовлетворен

14. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию Вашим друзьям и родственникам?

да

нет

пока не знаю

15. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации?

да, полностью

больше да, чем нет

больше нет, чем да

не удовлетворен

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых медицинских услуг:

---

Дата заполнения «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ!**

к Методическим рекомендациям  
по проведению независимой  
оценки качества работы  
медицинских организаций  
Республики Тыва,  
утвержденным приказом  
Минздрава РТ  
от «\_\_\_» января 2015 г. №\_\_\_

**ПОКАЗАТЕЛИ  
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ  
(АМБУЛАТОРНЫЕ УСЛОВИЯ)**

Наименование показателя	Источник информации	Значимость показателя, баллы (макс = 5)
<b>1. Открытость и доступность информации о медицинской организации</b>		
1) полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (балл)	Анализ сайтов	2
2) наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл)	Анализ сайтов	3
3) доля пациентов, считающих информирование о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения достаточным (от числа опрошенных, %)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3
4) доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3
<b>2. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья</b>		
1) доля пациентов, которые записались на прием у врача при первом обращении в медицинскую организацию (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	5
2) средняя длительность ожидания посещения врача с момента записи на прием	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4
3) доступность записи на прием к врачу по телефону, с использованием сети "Интернет", в регистратуре, посредством личного общения с лечащим врачом	Опрос граждан - получателей социальных услуг	5
<b>3. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги</b>		
1) время ожидания посещения врача в очереди (мин.)	Опрос граждан - получателей	2

	социальных услуг	
2) время ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3
3) время ожидания результатов диагностического исследования	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации		
1) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников медицинских организаций (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4
2) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации		
1) удовлетворенность условиями ожидания приема у врача в очереди	Опрос граждан - получателей социальных услуг	5
2) доступность получения медицинской помощи на дому	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4
3) удовлетворенность посещением медицинской организации	Опрос граждан - получателей социальных услуг	5
4) доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3

к Методическим рекомендациям  
по проведению независимой  
оценки качества работы  
медицинских организаций  
Республики Тыва,  
утвержденным приказом  
Минздрава РТ  
от «\_\_» января 2015 г. №\_\_

**ПОКАЗАТЕЛИ  
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ  
(СТАЦИОНАРНЫЕ УСЛОВИЯ)**

Наименование показателя	Источник информации	Значимость показателя, баллы (макс = 5)
<b>1. Открытость и доступность информации о медицинской организации</b>		
1) полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (балл)	Анализ сайтов	2
2) наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл)	Анализ сайтов	3
3) доля пациентов, считающих информирование о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения достаточным (от числа опрошенных, %)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3
4) доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3
<b>2. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья</b>		
1) доля пациентов, у которых не возникла необходимость приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4
2) доля пациентов, у которых не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4
<b>3. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги</b>		
1) время ожидания в приемном отделении (в минутах)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4
2) срок ожидания плановой госпитализации по направлению врачей поликлиник (в днях)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4

3) соблюдение назначенного срока плановой госпитализации (в срок, с нарушением срока)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации		
1) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников медицинских организаций (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4
2) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации		
1) доля пациентов, удовлетворенных условиями оказания медицинской помощи (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4
2) доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3
3) доля пациентов, удовлетворенных продолжительностью, условиями ожидания, отношением персонала больницы в приемном покое (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4
4) удовлетворенность действиями врачей и медсестер по обезболиванию	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3
5) удовлетворенность отношением врачей и медсестер во время пребывания в медицинской организации	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3
6) доля пациентов, удовлетворенных питанием в медицинской организации (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4
7) удовлетворенность пребыванием в медицинской организации в ночное время	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3
8) доля пациентов, удовлетворенных качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3
9) удовлетворенность действиями персонала медицинской организации по уходу	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3

по проведению независимой  
оценки качества работы  
медицинских организаций РТ,  
утвержденным приказом  
Минздрава РТ  
от «\_\_\_» января 2015 г. №\_\_\_

**План  
мероприятий по улучшению качества работы  
медицинской организации**

Наименование медицинской организации: \_\_\_\_\_

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответстве нный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия