



АДМИНИСТРАЦИЯ АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ГЛАВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ АЛТАЙСКОГО КРАЯ  
ПО ЗДРАВООХРАНЕНИЮ И ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**П Р И К А З**

*17 окт. 2015*

№ 249

г. Барнаул

Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы медицинских организаций Алтайского края

В целях реализации статьи 79.1 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», приказов Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.10.2013 № 810а «Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения» и от 28.11.2014 № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый порядок проведения независимой оценки качества работы медицинских организаций Алтайского края (далее – Порядок);

2. Наделить в рамках государственного задания КГБУЗ «Медицинский центр – управляющая компания Алтайского медицинского кластера» (Вайгель Е.А.) полномочиями оператора, ответственного за проведение независимой оценки качества услуг в медицинских организациях Алтайского края.

3. КГБУЗ «Медицинский центр – управляющая компания Алтайского медицинского кластера» (Вайгель Е.А.):

осуществлять сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями в соответствии с утвержденным Порядком;

представлять информацию по проведению независимой оценки в общественный совет Главного управления в срок до 01.06.2015, далее ежегодно до 01.03 года, следующего за отчетным.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника Главного управления Насонова С.В.

Начальник Главного управления

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'И.В. Долгова', written in a cursive style.

И.В. Долгова

УТВЕРЖДЕН

приказом Главного управления  
от 17.03.15 № 249

**ПОРЯДОК**  
проведения независимой оценки качества работы медицинских  
организаций Алтайского края

1. Порядок проведения оценки качества работы (далее - Порядок) подготовлен с целью обеспечения единого подхода к формированию независимой системы оценки качества работы медицинских организаций Алтайского края, согласно статьи 5 Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», статьи 79.1 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.10.2013 № 810а «Об организации работы по формированию независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения».

2. Под независимой оценкой качества работы медицинских организаций (далее - независимая оценка качества) понимается оценка деятельности таких организаций в соответствии с критериями и показателями оценки, определенными общественным советом при Главном управлении Алтайского края по здравоохранению и фармацевтической деятельности и составление рейтингов медицинских организаций 1 раз в 2 года:

- законность;
- открытость и публичность;
- добровольность участия общественных объединений;
- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
- полнота информации, используемой для проведения оценки;
- компетентность и профессионализм членов общественного совета.

3. Основные задачи независимой оценки качества:

- стимулирование повышения качества работы медицинских организаций края;
- повышение информированности потребителей о порядке предоставления медицинской организацией медицинских услуг;
- развитие института общественного контроля.

4. Участниками независимой оценки качества в Алтайском крае являются:

общественный совет при Главном управлении Алтайского края по здравоохранению и фармацевтической деятельности (далее – Общественный совет);

попечительские (общественные, наблюдательные) советы медицинских организаций;

общероссийские, региональные и муниципальные общественные объединения в сфере здравоохранения;

Главное управление Алтайского края по здравоохранению и фармацевтической деятельности (далее – Главное управление);

медицинские организации;

граждане - потребители услуг в сфере здравоохранения, их родственники и члены семьи, законные представители;

профессиональное и пациентское сообщество;

экспертное сообщество;

рейтинговые агентства, средства массовой информации.

5. Под медицинской организацией в настоящем Порядке понимается юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

К медицинским организациям приравниваются индивидуальные предприниматели, осуществляющие медицинскую деятельность.

6. Независимая оценка качества проводится в обязательном порядке в отношении краевых государственных медицинских организаций, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

7. К медицинским организациям относятся организации в соответствии с номенклатурой, утвержденной приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 06.08.2013 № 529н.

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

9. Медицинские организации иных форм собственности, кроме указанных в пункте 6 настоящего Порядка, осуществляющие медицинскую деятельность, вправе на добровольной основе участвовать в проведении независимой оценки качества и предоставлять информацию о своей деятельности в Общественный совет.

В случае подтверждения добровольного участия таких организаций в проведении независимой оценки качества на них распространяются все требования по обеспечению проведения независимой оценки качества, устанавливаемые к краевым государственным учреждениям, оказывающим

услуги в сфере здравоохранения.

10. Организацию проведения независимой оценки качества в Алтайском крае осуществляет Главное управление, которое обеспечивает:

общие организационные мероприятия необходимые для проведения независимой оценки качества;

после предварительного обсуждения на Общественном совете определяет показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка;

мониторинг проведения независимой оценки на региональном уровне;

техническую возможность выражения мнений потребителями услуг в сфере здравоохранения о работе медицинских организаций и удовлетворенности качеством обслуживания в медицинской организации на официальном сайте в сети Интернет;

размещение результатов проведения независимой оценки, в том числе итоговых, в формате открытых данных (xml, csv) в течение трех рабочих дней с момента одобрения их Общественным советом, а также информации об Общественном совете (положение, сведения о его составе, протоколы заседаний) на официальном сайте в сети Интернет;

выбор организацию-оператора по проведению работы по формированию рейтингов медицинских организаций (далее - организация-оператор) в соответствии с законодательством.

11. Организация-оператор проводит независимую оценку качества в соответствии с этапами, определенными пунктами 19-22 настоящего Порядка.

Предварительные результаты проведения независимой оценки качества организацией-оператором, в том числе проекты итоговой оценки качества работы (рейтинг медицинских организаций), методика их формирования подлежат обязательному рассмотрению Общественным советом.

12. Независимую оценку качества могут проводить также иные юридические лица независимо от их организационно-правовой формы, индивидуальные предприниматели (далее - иные организации, осуществляющие независимую оценку качества).

Иные организации, осуществляющие независимую оценку качества, вправе проводить независимую оценку качества медицинских организаций по дополнительным показателям сверх показателей, определенных настоящим Порядком.

При проведении независимой оценки качества иными организациями могут выстраиваться дополнительные рейтинги в соответствии с методикой их формирования и показателями, одобренными Общественным советом.

Результаты проведения независимой оценки качества иными организациями, осуществляющими независимую оценку качества, в том числе рейтинг медицинских организаций, описание методики их формирования размещаются на официальном сайте Главного управления в

сети Интернет в течение десяти рабочих дней после их рассмотрения Общественным советом.

13. Информация о результатах проведения независимой оценки качества предоставляется организацией-оператором, иными организациями, осуществляющими независимую оценку качества, Главному управлению, в том числе в формате открытых данных (xml, csv).

14. Для проведения независимой оценки качества медицинских организаций в амбулаторных условиях используются показатели качества работы медицинских организаций, характеризующие:

1) открытость и доступность информации о медицинской организации: уровень рейтинга на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru); полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации: общая информация, информация о медицинской деятельности, информация о медицинских работниках, иная информация;

наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения;

доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;

доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;

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

доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию;

средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием в днях (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи);

доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении;

доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации;

доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации;

3) время ожидания в очереди при получении медицинской услуги:

средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование в днях

(относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи);

доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи;

доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи;

4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации:

доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации;

доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации;

5) удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации:

доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами;

доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи;

15. Для проведения независимой оценки качества медицинских организаций в стационарных условиях используются показатели качества работы медицинских организаций, характеризующие:

1) открытость и доступность информации о медицинской организации:

уровень рейтинга на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации: общая информация; информация о медицинской деятельности; информация о медицинских работниках; иная информация;

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);

доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;

доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;

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

доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации;

доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации;

доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет;

доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет;

доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации;

3) время ожидания в очереди при получении медицинской услуги:

среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации;

средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию в днях (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи);

доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации;

4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации:

доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации;

доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации;

5) удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации:

доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами;

доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи;

доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу.

16. Для расчета показателей, указанных в пунктах 14,15 настоящего Порядка, с учетом особенностей деятельности медицинской организации рекомендуется применять следующие методы сбора первичной информации, необходимой для проведения независимой оценки:

изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность медицинской организации) с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров деятельности медицинских организаций;

опрос (глубинное и формализованное, полужформализованное интервьюирование, интервью, проводимые в порядке самообследования медицинских организаций, анкетирование, проведение фокус - групп):

а) потребителей услуг в сфере здравоохранения;

б) работников медицинских организаций;



- в) руководителей медицинских организаций о качестве работы поставщиков услуг в сфере здравоохранения;
- г) представителей общественных объединений, экспертного сообщества.

При необходимости могут быть использованы иные методы оценки.

17. В качестве дополнительных источников информации Общественный совет может использовать:

- информацию от общественных объединений;
- информацию от попечительских (общественных, наблюдательных) советов медицинских организаций;
- информацию от экспертного сообщества, рейтинговых агентств, средств массовой информации.

18. Проведение независимой оценки качества осуществляется последовательно в 4 этапа.

19. На I «Организационном» этапе проводятся следующие мероприятия:

- 1) определяется (уточняется) перечень медицинских организаций для проведения независимой оценки качества и формирования рейтингов их деятельности в текущем периоде;
- 2) уточняются (дополняются) при необходимости перечни параметров и показатели качества работы медицинских организаций;
- 3) определяются методы сбора первичной информации и уточняются требования к методикам их применения.

20. 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 (приложение 1,2);
- 3) формируются выборки для проведения опросов;
- 4) осуществляется подготовка интервьюеров к проведению опросов.

21. На этапе III «Сбор первичной информации» проводится:

- 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.

22. На этапе IV «Анализ и оценка качества работы медицинских организаций» осуществляется:

1) систематизация 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.

23. 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).

24. Главное управление совместно с Общественным советом организует контроль за соблюдением организацией-оператором настоящего Порядка при проведении независимой оценки качества.

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

26. По представленным Общественным советом предложениям в течение десяти рабочих дней медицинские организации разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы (далее - планы мероприятий) в соответствии с формой плана (приложение 3).

27. Медицинские организации размещают планы мероприятий на своих официальных сайтах в сети Интернет и обеспечивают их выполнение.

28. В плане мероприятий медицинские организации обязаны предусмотреть 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.

29. 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.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3  
к Порядку проведения независимой  
оценки качества работы медицинских  
организаций Алтайского края  
от 17.03.15 № 249

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?

4.1. по телефону:

- очень легко

- легко
- сложно
- очень сложно
- не удалось записаться
- не пользовался

4.2. личное обращение в регистратуру:

- очень легко
- легко
- сложно
- очень сложно
- не удалось записаться
- не пользовался

4.3. через интернет:

- очень легко
- легко
- сложно
- очень сложно
- не удалось записаться
- не пользовался

4.4. 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 приёма в очереди около \_\_\_\_\_ минут (-ты)
- не помню

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

- полностью удовлетворён

- частично удовлетворён
- скорее не удовлетворён
- полностью не удовлетворён

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:

1. сколько времени прошло от дня назначения до дня прохождения Вами исследований \_\_\_\_\_ (напишите)
2. от дня прохождения исследований до дня получения результатов исследования \_\_\_\_\_ (напишите)

10. Было ли исследование, назначенное Вам по записи, выполнено в срок?

- да
- нет
- отложено по личной причине

11. Удовлетворены ли Вы приёмом 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,	крайне плохо	плохо	удовлетворительно	хорошо	отлично

	проведенных исследований и назначенного лечения					
4	Выявление врачом изменения состояния здоровья с учетом жалоб пациента на боли, недомогание и прочие ощущения	крайне плохо	плохо	удовлетворительно	хорошо	отлично

12. Насколько вы удовлетворены оказанной услугой?

- крайне неудовлетворён  
 удовлетворён  
 неудовлетворён  
 полностью удовлетворён

13. Удовлетворены ли Вы условиями оказания медицинской помощи?

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

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

- да  
 нет  
 пока не знаю

15. Как Вы можете оценить полноту и качество информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, расположенную непосредственно в медицинской организации?

- крайне недостаточно  
 недостаточно  
 удовлетворительная  
 полная  
 неудобная для восприятия

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

- да, полностью  
 больше да, чем нет

больше нет, чем да

не удовлетворён

**Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых медицинских услуг:**

---

---

---

---

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

**Благодарим вас за участие в нашем опросе!**



ПРИЛОЖЕНИЕ 4  
к Порядку проведения независимой  
оценки качества работы медицинских  
организаций Алтайского края  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

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. Какое время Вы затратили на пребывание в приемном отделении медицинской организации?

- менее 10 минут  
 10- 20 минут  
 20- 40 минут  
 Более 40 минут

3. Была ли плановая госпитализация, назначенная для Вас, произведена в указанный срок?

- да

нет

пришлось отложить по личным обстоятельствам

4. 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 удовлетворён

частично удовлетворён

скорее не удовлетворён

полностью не удовлетворён

5. 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

6. 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

7. Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в медицинской

организации?

- полностью удовлетворён
- частично удовлетворён
- скорее не удовлетворён
- полностью не удовлетворён

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

- всегда
- как правило
- иногда
- никогда

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

- полностью удовлетворён
- частично удовлетворён
- скорее не удовлетворён
- полностью не удовлетворён

10. 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

11. 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

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

- да  
 нет

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

- да  
 нет

14. Кто был инициатором благодарности?

- я сам  
 врач  
 подсказали

15. Удовлетворены ли Вы условиями оказания медицинской помощи?

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

16. Насколько вы удовлетворены оказанной услугой?

- крайне не удовлетворён  
 не удовлетворён  
 удовлетворён  
 полностью удовлетворён

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

- да  
 нет  
 пока не знаю

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

- да, полностью  
 больше да, чем нет  
 больше нет, чем да

не удовлетворён

19. Как Вы можете оценить полноту и качество информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, расположенную непосредственно в медицинской организации?

- крайне недостаточно  
 недостаточно  
 удовлетворительная  
 полная  
 неудобная для восприятия

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых медицинских услуг:

---

---

---

---

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

Благодарим вас за участие в нашем опросе!

ПРИЛОЖЕНИЕ 3  
к Порядку проведения независимой  
оценки качества работы  
медицинских организаций  
Алтайского края  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

План мероприятий по улучшению качества работы медицинской организации

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

№ п.п.	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5	6	7