

**ПРИКАЗ**

06.07.2015

№ 355

Вологда

**Об утверждении Положения  
о проведении независимой оценки качества оказания услуг  
медицинскими организациями**

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение о проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (приложение).
2. Признать утратившими силу следующие приказы департамента здравоохранения области:  
от 25 апреля 2013 года № 1471 «Об утверждении плана мероприятий»;  
от 13 мая 2013 года № 512 «Об определении ответственного подразделения».

Начальник департамента

И.Н.Маклаков

**Положение**  
**о проведении независимой оценки качества оказания услуг**  
**медицинскими организациями**  
(далее – Положение)

I. Общие положения

1. Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

2. Организация и проведение независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями осуществляется в соответствии со статьей 79.1 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 323 -ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и проводится не чаще одного раза в год и не реже одного раза в три года.

3. При проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями используется общедоступная информация о медицинских организациях, размещаемая, в том числе, в форме открытых данных.

4. Согласно статье 79.1 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 323 -ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации о медицинской организации; комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления медицинской услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации; удовлетворенность оказанными услугами.

5. Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями проводится в обязательном порядке в отношении медицинских организаций, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Вологодской области (далее – медицинские организации), независимо от их ведомственной принадлежности и формы собственности.

6. Информация, предоставление которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации, размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») в соответствии с требованиями к ее содержанию и форме предоставления, утвержденными приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 года № 956н «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 Мини

стерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - приказ Минздрава России № 956н):

на официальном сайте департамента здравоохранения области;  
на официальных сайтах медицинских организаций.

7. Состав информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) в соответствии с Федеральным законом от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» и приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21 июля 2011 года № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта» определяются Министерством финансов Российской Федерации.

## II. Организация и проведение независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями

8. В соответствии с Положением об Общественном совете при департаменте здравоохранения области (далее соответственно – Общественный совет, департамент), утвержденном приказом департамента от 24 декабря 2012 года №1028 функции по организации и проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, возложены на Общественный совет.

9. В целях создания условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями департамент на основании перечня медицинских организаций, утвержденного в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, ежегодно до 1 февраля текущего года направляет в Общественный совет при Министерстве здравоохранения Российской Федерации и в Общественный совет сведения о медицинских организациях, участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год (далее - сведения о медицинских организациях).

10. Общественный совет с учетом обязательного проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в каждой медицинской организации не реже одного раза в три года и не чаще одного раза в год на основании перечня медицинских организаций, утвержденного в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, и сведений о медицинских организациях, утверждает перечень медицинских организаций, в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями в текущем году. Данный перечень размещается на официальном сайте департамента.

11. В целях обеспечения технической возможности выражения пациентами мнений о качестве оказания услуг медицинскими организациями, департамент

размещает на официальном сайте в сети «Интернет» анкету для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (приложение 1 и 2 к настоящему Положению) в виде интерактивной формы. При этом должна обеспечиваться возможность заполнения размещаемых анкет, как на официальном сайте департамента, так и на официальных сайтах медицинских организаций.

12. Обработка результатов анкетирования производится только на официальном сайте департамента.

Сводные данные по результатам электронного анкетирования граждан по каждой медицинской организации ежемесячно направляются департаментом в Общественный совет.

13. В случае обращения граждан о предоставлении возможности заполнения анкеты на бумажном носителе департамент и медицинские организации обеспечивают возможность заполнения анкеты на бумажном носителе.

Анкеты, заполненные на бумажных носителях, ежемесячно направляются департаментом и медицинскими организациями в Общественный совет. Представление сводных данных по результатам электронного анкетирования и анкет на бумажном носителе завершается 1 ноября текущего года.

14. Общественный совет до 1 декабря текущего года на основании сводных данных по результатам электронного анкетирования, а также анкет на бумажном носителе рассчитывает для каждой медицинской организации показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг, в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 ноября 2014 года № 787н:

14.1. В амбулаторных условиях:

14.1.1. 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](http://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 № 956н;

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

14.1.2. 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.

14.1.3. 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.

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

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

14.1.5. 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).

14.2. В стационарных условиях:

14.2.1. 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](http://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.

14.2.2. 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.

14.2.3. 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.

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

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

14.2.5. 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).

Каждой медицинской организации в перечне медицинских организаций, в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями в текущем году, присваивается порядко-

вый номер по мере уменьшения суммы баллов. Медицинской организации, которая получила наивысшую балльную оценку, присваивается 1-й номер.

По результатам оценки Общественный совет разрабатывает предложения по улучшению качества работы каждой медицинской организации.

Балльные оценки и предложения по улучшению качества работы каждой медицинской организации утверждаются решением Общественного совета, которое направляется в департамент и размещается на официальном сайте департамента в сети «Интернет» в разделе «Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями».

15. Департамент в месячный срок рассматривает поступившее решение Общественного совета о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями и учитывает его при выработке мер по совершенствованию деятельности медицинских организаций.

16. Департамент размещает информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (7 настоящего Положения).

**АНКЕТА**  
**для оценки качества оказания услуг медицинскими**  
**организациями в амбулаторных условиях**

Когда и в какую медицинскую организацию Вы обращались?

Полное наименование медицинской организации

Дата (число, месяц, год)

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)?

10 дней

9 дней

8 дней

7 дней

5 дней

меньше 5 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, N 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. 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)?

- 10 дней
- 9 дней
- 8 дней
- 7 дней
- 5 дней
- 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)?

- 30 дней
- 29 дней
- 28 дней
- 27 дней
- 15 дней
- меньше 15 дней

20. Вы удовлетворены оказанными услугами в медицинской организации?

- да
- нет

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

- да
- нет

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

- да
- нет

23. 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

**АНКЕТА**  
**для оценки качества оказания услуг медицинскими**  
**организациями в стационарных условиях**

Когда и в какую медицинскую организацию Вы были госпитализированы?

Полное наименование медицинской организации

Дата (число, месяц, год)

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

да

нет

13. Возникла 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