



## ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

### П Р И К А З

17.02.2014

№ 31

#### **Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы государственных учреждений здравоохранения, подведомственных Департаменту здравоохранения Ивановской области**

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановлением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», планом мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 – 2015 годы, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 487-р, приказом 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» в целях формирования независимой системы оценки качества работы государственных учреждений здравоохранения, подведомственных Департаменту здравоохранения Ивановской области, **приказываю:**

1. Утвердить:

1.1. методические рекомендации по проведению независимой системы оценки качества работы государственных учреждений здравоохранения, подведомственных Департаменту здравоохранения Ивановской области (приложение 1).

1.2. форму отчета государственного учреждения здравоохранения, подведомственного Департаменту здравоохранения Ивановской области, о реализации Плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы (приложение 2).

1.3. форму Плана мероприятий государственного учреждения здравоохранения, подведомственного Департаменту здравоохранения Ивановской области, по улучшению качества работы с отчетом о выполнении (приложение 3)

1.4. перечень государственных учреждений здравоохранения, подведомственных Департаменту здравоохранения Ивановской области, для проведения независимой оценки качества и формирования рейтингов их деятельности (приложение 4).

2. Начальникам управлений и отделов Департамента здравоохранения Ивановской области учитывать результаты проведения независимой системы оценки качества работы государственных учреждений здравоохранения, подведомственных Департаменту здравоохранения Ивановской области, при организации и проведении ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

3. Руководителям государственных учреждений здравоохранения, подведомственных Департаменту здравоохранения Ивановской области, участвующих в проведении независимой оценки качества работы (приложение 4):

3.1. утвердить приказом по учреждению План мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы, предоставить копию приказа в Департамент здравоохранения Ивановской области к 30.03.2014;

3.2. разместить в срок до 30.03.2014 на собственных официальных сайтах учреждений в сети Интернет достоверную информацию об учреждении;

3.3. разместить в срок до 30.03.2014 на собственных официальных сайтах учреждений гиперссылки на соответствующие анкеты, размещенные на сайте ОБУЗОТ «Медицинский информационно-аналитический центр»:

- анкету по анализу удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг в амбулаторных условиях (<http://www.ivmed.ru/anketa-amb/>) (приложение 5);

- анкету по анализу удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг в стационарных условиях (<http://www.ivmed.ru/anketa-stac/>) (приложение 6);

3.4. предоставлять отчет государственного учреждения здравоохранения, подведомственного Департаменту здравоохранения Ивановской области, о реализации плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества (приложение 2) ежеквартально к 10 числу месяца следующего за отчетным кварталом в управление развития медицинской помощи взрослому населению Департамента здравоохранения Ивановской области (начальнику управления Ермошиной Т.В.);

3.5. предоставлять информацию о выполнении государственным учреждением здравоохранения, подведомственным Департаменту здравоохранения Ивановской области, планов мероприятий по улучшению качества работы (приложение 3) за полугодие в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным полугодием в управление развития медицинской помощи взрослому населению Департамента здравоохранения Ивановской области (начальнику управления Ермошиной Т.В.).

4. Определить организацией-оператором по проведению работы по формированию рейтингов государственных учреждений здравоохранения, подведомственных Департаменту здравоохранения Ивановской области, ОБУЗОТ «Медицинский информационно-аналитический центр».

5. Директору ОБУЗОТ «Медицинский информационно-аналитический центр» Васеневу А.Н.:

5.1. обеспечить информирование населения через сайт Департамента здравоохранения Ивановской области об общественном совете при Департаменте здравоохранения Ивановской области, сведений о его составе, протоколов заседаний общественного совета, а также о независимой системе оценке качества работы государственных учреждений здравоохранения, подведомственных Департаменту здравоохранения Ивановской области;

5.2. организовать сбор и обработку заполненных анкет по анализу удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг в амбулаторных и стационарных условиях, формировать на основе обработки анкет итоговые оценки качества работы (рейтинги) государственных учреждений здравоохранения, подведомственных Департаменту здравоохранения Ивановской области; информацию по итогам работы за полугодие предоставлять общественному совету при Департаменте здравоохранения Ивановской области, в управление развития медицинской помощи взрослому населению Департамента здравоохранения Ивановской области (начальнику управления Ермошиной Т.В.) и в управление развития медицинской помощи матери и ребенку Департамента здравоохранения Ивановской области (начальнику управления Манохиной И.И.) к 10 числу месяца, следующего за отчетным полугодием;

5.3. размещать на официальном сайте Департамента здравоохранения Ивановской области в сети Интернет результаты мониторинга независимой системы оценки качества работы и итоговые оценки качества работы (рейтинг) государственных учреждений здравоохранения, подведомственных Департаменту здравоохранения Ивановской области.

6. Рекомендовать общественному совету при Департаменте здравоохранения Ивановской области:

6.1. руководствоваться методическими рекомендациями по проведению независимой системы оценки качества работы государственных учреждений здравоохранения, подведомственных Департаменту здравоохранения Ивановской области, утвержденными настоящим приказом;

6.2. направлять Департаменту здравоохранения Ивановской области информацию об итоговых оценках качества работы (рейтингах) государственных учреждений здравоохранения, подведомственных Департаменту здравоохранения Ивановской области, не реже 1 раза в год;

6.3. организовывать работу по выявлению обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы государственных учреждений здравоохранения, подведомственных Департаменту здравоохранения Ивановской области, в том числе сформированными

общественными организациями, профессиональными сообществами, пациентскими сообществами и иными экспертами;

6.4. вносить предложения Департаменту здравоохранения Ивановской области по повышению качества и доступности медицинской помощи в государственных учреждениях здравоохранения, подведомственных Департаменту здравоохранения Ивановской области.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя начальника Департамента здравоохранения Ивановской области – статс – секретаря Кукушкина А.В.

**Начальник Департамента**

**М.А.Ратманов**

**Методические рекомендации  
по проведению независимой оценки качества работы государственных  
учреждений здравоохранения, подведомственных Департаменту  
здравоохранения Ивановской области**

1. Методические рекомендации подготовлены с целью формирования независимой системы оценки качества работы государственных учреждений здравоохранения, подведомственных Департаменту здравоохранения Ивановской области (далее учреждения здравоохранения), и оказания методической помощи общественному совету при Департаменте здравоохранения Ивановской области (далее – общественный совет) при проведении независимой оценки качества работы.

2. Под независимой оценкой качества работы государственных учреждений здравоохранения, подведомственных Департаменту здравоохранения Ивановской области (далее - независимая оценка качества) понимается оценка деятельности учреждений в соответствии с критериями и показателями оценки и составление рейтингов учреждений здравоохранения не реже 1 раза в год на основе следующих принципов:

- 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 учреждений здравоохранения;
- повышение информированности потребителей о порядке предоставления учреждением здравоохранения медицинских услуг;
- развитие института общественного контроля.

4. Участниками независимой оценки качества являются:

- общественный совет;
- учреждения здравоохранения Ивановской области;
- попечительские (общественные, наблюдательные) советы учреждений здравоохранения;
- общероссийские, региональные и муниципальные общественные объединения в сфере здравоохранения;

-Департамент здравоохранения Ивановской области (далее – Департамент);

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

-профессиональное и пациентское сообщество;

-экспертные сообщества;

-рейтинговые агентства, средства массовой информации.

5. Независимая оценка качества проводится в обязательном порядке в отношении учреждений здравоохранения, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных и (или) стационарных условиях.

6. Учреждения здравоохранения иных форм собственности, осуществляющие медицинскую деятельность, вправе на добровольной основе участвовать в проведении независимой оценки качества и предоставлять информацию о своей деятельности в общественный совет при Департаменте здравоохранения Ивановской области.

В случае подтверждения добровольного участия таких учреждений в проведении независимой оценки качества на них распространяются все требования по обеспечению проведения независимой оценки качества, устанавливаемые к учреждениям здравоохранения.

7. Организацию проведения независимой оценки качества осуществляет Департамент, на который возлагаются следующие функции:

- общее организационное обеспечение проведения независимой оценки качества;

- мониторинг проведения независимой оценки на региональном уровне;

- обеспечение технической возможности выражения мнений

потребителями услуг в сфере здравоохранения о работе учреждений здравоохранения и удовлетворенности качеством оказания медицинской помощи в учреждениях здравоохранения на официальном сайте Департамента в сети Интернет, а также на официальных сайтах учреждений здравоохранения.

8. Общественный совет вправе:

- устанавливать порядок оценки качества работы учреждений здравоохранения на основании определенных критериев эффективности работы ;

- организовывать работу по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений здравоохранения, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными, пациентскими сообществами и иными экспертами;

- направлять в Департамент информацию о результатах независимой оценки качества работы учреждений здравоохранения, а также предложений по улучшению качества работы учреждений здравоохранения и доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

9. Департамент вправе определить организацию-оператора по проведению работы по формированию рейтингов учреждений здравоохранения (далее - организация-оператор) в соответствии с

законодательством о размещении государственных заказов.

10. Предварительные результаты проведения независимой оценки качества организацией-оператором, в том числе проекты итоговой оценки качества работы (рейтинг учреждений здравоохранения), подлежат обязательному рассмотрению общественным советом.

Информация о результатах проведения независимой оценки качества предоставляется организацией-оператором Департаменту, в том числе в формате открытых данных (xml, csv). Результаты проведения независимой оценки качества организацией-оператором, в том числе итоговая оценка качества работы (рейтинг учреждений здравоохранения) размещаются на официальном сайте Департамента в сети Интернет, в том числе в формате открытых данных (xml, csv).

11. Для проведения независимой оценки качества в амбулаторных условиях рекомендуется использовать показатели качества работы учреждений здравоохранения в соответствии с приложением 1 к настоящим Методическим рекомендациям.

12. Для проведения независимой оценки качества в стационарных условиях рекомендуется использовать показатели качества работы учреждений здравоохранения в соответствии с приложением 2 к настоящим Методическим рекомендациям.

13. Для расчета показателей, указанных в пунктах 11 и 12 настоящих Методических рекомендаций, с учетом особенностей деятельности учреждений здравоохранения рекомендуется применять следующие методы сбора первичной информации, необходимой для проведения независимой оценки:

- изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность учреждений здравоохранения) с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров деятельности;
- опрос (глубинное и формализованное, полужормализованное интервьюирование, интервью, проводимые в порядке самообследования учреждений здравоохранения, анкетирование, проведение фокус-групп):
  - а) потребителей услуг в сфере здравоохранения;
  - б) работников учреждений здравоохранения;
  - в) руководителей учреждений здравоохранения о качестве работы поставщиков услуг в сфере здравоохранения;
  - г) представителей общественных объединений, экспертного сообщества.

При необходимости могут быть использованы такие методы, как проведение "контрольных закупок", включенное структурированное наблюдение в местах оказания услуг в сфере здравоохранения, метод экспертных оценок.

14. В качестве дополнительных источников информации целесообразно использовать:

- информацию от общественных объединений;
- информацию от попечительских (общественных, наблюдательных) советов учреждений здравоохранения;

- информацию от экспертного сообщества, рейтинговых агентств, средств массовой информации.

15. В целях информационного обеспечения проведения независимой оценки качества с учетом особенностей деятельности учреждений здравоохранения рекомендуется обеспечить:

- формирование открытых и общедоступных информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности учреждения здравоохранения;
- доступ к таким ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях учреждений здравоохранения, средствах массовой информации, в сети Интернет, в том числе на официальном сайте учреждения здравоохранения.

16. Информация о деятельности учреждения здравоохранения размещается на официальном сайте учреждения здравоохранения в сети Интернет, в том числе в формате открытых данных (xml, csv).

17. Учреждениям здравоохранения присваиваются балльные оценки по каждому из показателей (приложения 1,2 к настоящим рекомендациям), на основании которых в зависимости от количества баллов формируется итоговая оценка качества работы учреждений здравоохранения (рейтинг).

18. Итоговые оценки (рейтинг учреждений здравоохранения) размещаются в открытом доступе на официальном сайте Департамента в сети Интернет.

19. Департамент совместно с общественным советом организует контроль за соблюдением организацией-оператором настоящих Методических рекомендаций при проведении независимой оценки качества.

20. По итогам проведения независимой оценки качества общественный совет разрабатывает и представляет оцениваемым учреждениям здравоохранения предложения по улучшению качества их работы.

21. По представленным общественным советом предложениям учреждения здравоохранения разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы.

22. Учреждения здравоохранения размещают планы мероприятий по улучшению качества работы на своих официальных сайтах в сети Интернет и обеспечивают их выполнение.

23. В плане мероприятий по улучшению качества работы 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 учреждении здравоохранения, вежливостью и компетентностью медицинских работников, результатами предоставления услуг в сфере здравоохранения;
- обеспечит реализацию ожиданий потребителей услуг в сфере здравоохранения.



24. Результаты проведения независимой оценки качества направлены на:

-обеспечение потребителей услуг в сфере здравоохранения дополнительной информацией о качестве работы учреждений здравоохранения, в том числе путем формирования рейтингов учреждений здравоохранения, в целях реализации принадлежащего потребителям права выбора конкретного учреждения здравоохранения для получения услуг в сфере здравоохранения;

-определение результативности деятельности учреждений здравоохранения 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 учреждений здравоохранения.

Приложение 1  
к Методическим рекомендациям по проведению  
независимой оценки качества работы  
государственных учреждений здравоохранения,  
подведомственных Департаменту здравоохранения  
Ивановской области

**Показатели оценки качества работы государственных учреждений  
здравоохранения, подведомственных Департаменту здравоохранения  
Ивановской области (АМБУЛАТОРНЫЕ УСЛОВИЯ)**

Наименование показателя	Источник информации	Значимость показателя, баллы (макс = 5)
<b>1. Открытость и доступность информации об учреждении здравоохранения</b>		
1) уровень рейтинга на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> (от 0 до 1)	<a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	2
2) полнота, актуальность и понятность информации об учреждении здравоохранения, размещаемой на официальном сайте (балл)	Анализ сайтов	2
3) наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл)	Анализ сайтов	3
4) доля пациентов, считающих информирование о работе учреждения здравоохранения и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения достаточным (от числа опрошенных, %)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3
5) доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте учреждения здравоохранения (%)	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 учреждение здравоохранения (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	5
2) средняя длительность ожидания посещения врача с момента записи на прием	Опрос граждан - получателей	4

	социальных услуг	
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 социальных услуг	2
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
<b>4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения здравоохранения</b>		
1) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения здравоохранения (%) 2)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4
2) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4
<b>5. Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении здравоохранения</b>		
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 учреждения здравоохранения	Опрос граждан - получателей социальных услуг	5
4) доля пациентов, готовых рекомендовать учреждение здравоохранения для получения медицинской помощи (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3

Приложение 2  
к Методическим рекомендациям по проведению  
независимой оценки качества работы  
государственных учреждений здравоохранения,  
подведомственных Департаменту здравоохранения  
Ивановской области

**Показатели оценки качества работы государственных учреждений  
здравоохранения, подведомственных Департаменту здравоохранения  
Ивановской области (СТАЦИОНАРНЫЕ УСЛОВИЯ)**

Наименование показателя	Источник информации	Значимость показателя, баллы (макс = 5)
<b>1. Открытость и доступность информации об учреждении здравоохранения</b>		
1). уровень рейтинга на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> (от 0 до 1)	<a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	2
2) полнота, актуальность и понятность информации об учреждении здравоохранения, размещаемой на официальном сайте (балл)	Анализ сайтов	2
3) наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл)	Анализ сайтов	3
4) 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
5) доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте учреждения здравоохранения (%)	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	Опрос граждан - получателей	4

диагностические исследования за свой счет (%)	социальных услуг	
<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
<b>4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения здравоохранения</b>		
1) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения здравоохранения (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4
2) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4
<b>5. Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении здравоохранения</b>		
1) доля пациентов, удовлетворенных условиями оказания медицинской помощи (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4
2) доля пациентов, готовых рекомендовать учреждение здравоохранения 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 учреждении здравоохранения	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3

6) доля пациентов, удовлетворенных питанием в учреждении здравоохранения (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	4
7) удовлетворенность пребыванием в учреждении здравоохранения 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 учреждения здравоохранения по уходу	Опрос граждан - получателей социальных услуг	3

Приложение 2  
к приказу  
Департамента здравоохранения  
Ивановской области  
от 17.02.2014 № 31

**Форма отчета  
государственных учреждений здравоохранения, подведомственных  
Департаменту здравоохранения Ивановской области, о реализации  
планов мероприятий по формированию независимой системы оценки  
качества работы**

№п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Результат

Приложение 3  
к приказу  
Департамента здравоохранения  
Ивановской области  
от 17.02.2014 № 31

**План мероприятий государственного учреждения здравоохранения,  
подведомственного Департаменту здравоохранения Ивановской  
области, по улучшению качества работы с отчетом о выполнении**

Наименование учреждения здравоохранения \_\_\_\_\_

N п.п.	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализ ации	Ответствен ный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия

Приложение 4  
к приказу  
Департамента здравоохранения  
Ивановской области  
от 17.02.2014 № 31

**Перечень государственных учреждений здравоохранения,  
подведомственных Департаменту здравоохранения Ивановской  
области, для проведения независимой оценки качества**

N п/п	Наименование медицинской организации
1	Областное бюджетное учреждение здравоохранения Вичугская центральная районная больница
2	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "1-я городская клиническая больница"
3	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Ивановская клиническая больница имени Куваевых"
4	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская клиническая больница N 3 г. Иванова"
5	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская клиническая больница N 4"
6	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская клиническая больница N 7"
7	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская клиническая больница N 8" г. Иваново
8	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Детская городская клиническая больница N 1"
9	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Детская городская клиническая больница N 5" г. Иваново
10	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Родильный дом N 1"
11	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Родильный дом N 4"
12	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Детская городская поликлиника N 6"
13	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская детская стоматологическая поликлиника"



14	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Стоматологическая поликлиника N 1"
15	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Стоматологическая поликлиника N 2"
16	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Станция скорой медицинской помощи" г. Иваново
17	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Кинешемская центральная районная больница"
18	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Кохомская городская больница"
19	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Тейковская центральная районная больница"
20	Областное бюджетное учреждение здравоохранения Фурмановская центральная районная больница
21	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Шуйская центральная районная больница"
22	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Шуйская станция скорой медицинской помощи"
23	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Шуйская Стоматологическая поликлиника"
24	Областное бюджетное учреждение здравоохранения Верхнеландеховская центральная районная больница
25	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Гаврилово-Посадская центральная районная больница"
26	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Заволжская центральная районная больница"
27	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Ивановская центральная районная больница"
28	Областное бюджетное учреждение здравоохранения Ильинская центральная районная больница
29	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Комсомольская центральная больница"
30	Областное бюджетное учреждение здравоохранения Лежневская центральная районная больница
31	Областное бюджетное учреждение здравоохранения Лухская центральная районная больница
32	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Палехская центральная районная больница"
33	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Пестяковская центральная районная больница"

34	Областное бюджетное учреждение здравоохранения Приволжская центральная районная больница
35	Областное бюджетное учреждение здравоохранения Пучежская центральная районная больница
36	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Родниковская центральная районная больница"
37	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Савинская центральная районная больница"
38	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Южская центральная районная больница"
39	Областное бюджетное учреждение здравоохранения Юрьевецкая центральная районная больница
40	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Ивановская областная клиническая больница"
41	Областное бюджетное учреждение здравоохранения Ивановской области "Областная детская клиническая больница"
42	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Кардиологический диспансер"
43	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Ивановский областной клинический центр медицинской реабилитации"
44	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Ивановский областной госпиталь для ветеранов войн"
45	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Ивановский областной онкологический диспансер"
46	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Областная клиническая психиатрическая больница Богородское"
47	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Областной противотуберкулезный диспансер имени М.Б. Стоюнина"
48	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Ивановский областной наркологический диспансер"
49	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями"
50	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Ивановский областной кожно-венерологический диспансер"
51	Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Детский санаторий "Малышок"
52	Областное бюджетное учреждение здравоохранения детский санаторий "Шуйский"

Примерный образец

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

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы учреждения здравоохранения, 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 учреждения здравоохранения для получения медицинской помощи?

обращался (напишите месяц, год)

не обращался в данное учреждение здравоохранения за получением

медицинской помощи

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

да

нет

не обращался

3. Сколько дней прошло с момента обращения в учреждения здравоохранения 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 учреждение здравоохранения 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

N	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 данное учреждение здравоохранения Вашим друзьям и родственникам?

да

нет

пока не знаю

13. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте учреждения здравоохранения?

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!**



Примерный образец

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

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы учреждения здравоохранения, 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 учреждения здравоохранения)

не обращался в учреждения здравоохранения 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 учреждения здравоохранения 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 учреждения здравоохранения? Оцените по 5-балльной шкале, где 1 - крайне плохо, а 5 - отлично

N	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 учреждении здравоохранения?

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 учреждения здравоохранения 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 учреждения здравоохранения 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. Возникала ли у Вас во время пребывания в учреждения здравоохранения 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 учреждения здравоохранения Вашим друзьям и родственникам?

да

нет

пока не знаю

15. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте учреждения здравоохранения?

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!**

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

к проекту приказа Департамента здравоохранения Ивановской области  
**«Об организации работы по формированию независимой системы  
оценки качества работы государственных учреждений  
здравоохранения, подведомственных Департаменту здравоохранения  
Ивановской области»**

Дата поступ ления проект а	Дата визиров ания проекта	Должность, фамилия, инициалы	замечания	подпись
		Директор ОБУЗОТ МИАЦ А.Н.Васенев		

Исполнитель - А.В.Познанская, начальник отдела развития акушерско-гинекологической помощи и охраны репродуктивного здоровья семьи управления развития медицинской помощи матери и ребенку Департамента здравоохранения Ивановской области