

Бюджетное учреждение здравоохранения Вологодской области  
«Вологодская городская поликлиника № 3»

**П Р И К А З**  
**27.03.2017 г. г. Вологда № 280\_**

—  
—  
«Об утверждении Положения  
о проведении независимой оценки качества оказания услуг  
в БУЗ ВО «Вологодская городская поликлиника № 3»

В соответствии приказом департамента здравоохранения Вологодской области № 355 от 06.07.2015г. Об утверждении Положения о проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями

**приказываю:**

1. Утвердить Положение о проведении независимой оценки качества оказания услуг в БУЗ ВО «Вологодская городская поликлиника № 3» (Приложение № 1).
2. Назначить ответственным за организацию и проведение независимой оценки качества оказания услуг в БУЗ ВО «Вологодская городская поликлиника № 3» заместителя главного врача по организационно-методической работе О.А.Степанца.
3. Заведующим структурных подразделений организовать в своих подразделениях независимую оценку качества оказания услуг в соответствии с настоящим приказом.
4. Начальнику организационно-методического отдела Э.В. Блинниковой проводить ежемесячно анкетирование населения согласно Положения о проведении независимой оценки качества оказания услуг в БУЗ ВО «Вологодская городская поликлиника № 3». (Приложение № 2).
5. Начальнику АСУ Н.В. Моисеевой разместить на официальном сайте поликлиники анкету для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (Приложение 2 настоящему Положению).
6. Контроль за выполнением данного приказа оставляю за собой.

Главный врач

Н.В. Соколов.

Утвердить: \_\_\_\_\_

Главный врач БУЗ ВО

«Вологодская городская поликлиника № 3»

Н.В. Соколов.

**Положение**  
**о проведении независимой оценки качества оказания услуг в БУЗ ВО**  
**«Вологодская городская поликлиника № 3».**

(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 Министерства 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 официальном сайте БУЗ ВО «Вологодская городская поликлиника № 3».

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 2 к настоящему Положению) в виде интерактивной формы. При этом должна обеспечиваться возможность заполнения размещаемых анкет, как на официальном сайте департамента, так и на официальном сайте поликлиники.

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 поликлиника обеспечивают возможность заполнения анкеты на бумажном носителе.

Анкеты, заполненные на бумажных носителях, ежемесячно направляются департаментом и поликлиникой 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).

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 порядковый 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