

АДМИНИСТРАЦИЯ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

П Р И К А З

14.08.2014

№ 625

*Об организации работы по проведению независимой
оценки качества работы учреждений здравоохранения
Владимирской области*

В целях организации работы по проведению независимой системы оценки качества работы учреждений здравоохранения Владимирской области в соответствии с 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» (далее – приказ МЗ РФ от 31.10.2013 № 810а) п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить:

1.1. Перечень государственных учреждений здравоохранения области, в которых во II полугодии 2014 года планируется проведение независимой оценки качества и формирование рейтингов их деятельности, согласно приложению № 1 к настоящему приказу.

1.2. Форму анкеты по анализу удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг в амбулаторных условиях государственного учреждения здравоохранения области, согласно приложению № 2 к настоящему приказу.

1.3. Форму анкеты по анализу удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг в стационарных условиях государственного учреждения здравоохранения области, согласно приложению № 3 к настоящему приказу

1.4. Критерии независимой оценки качества работы государственных учреждений здравоохранения области (амбулаторные условия), согласно приложению № 4 к настоящему приказу.

1.5. Критерии независимой оценки качества работы государственных учреждений здравоохранения области (стационарные условия), согласно приложению № 5 к настоящему приказу

1.6. Форму плана мероприятий по улучшению качества работы государственного учреждения здравоохранения (далее – план мероприятий), согласно приложению № 6.

2. Киселеву В. О. – главному врачу ГБУЗ ВО «Областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины» обеспечить:

2.1. Организацию проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений здравоохранения области, указанных в приложении № 1 к настоящему приказу, в соответствии приказом МЗ РФ от 31.10.2013 № 810а.

2.2. Техническую возможность выражения мнений потребителями медицинских услуг о работе государственных учреждений здравоохранения области и удовлетворенности качеством их обслуживания на независимой площадке в сети Интернет.

2.3. Предоставление результатов проведения независимой оценки (рейтинг) в течение одного дня после одобрения общественным советом в департамент здравоохранения.

3. Москаленко И.О. – начальнику отдела информационно – компьютерного обеспечения департамента здравоохранения области, обеспечить:

3.1. Размещение на официальном сайте департамента здравоохранения в сети Интернет ссылки независимой площадки предоставляющей возможность выражения мнений потребителями услуг о работе государственных учреждений здравоохранения области и удовлетворенности качеством их обслуживания.

3.2. Размещение результатов проведения независимой оценки (рейтинг) на официальном сайте департамента здравоохранения области в сети Интернет, в том числе в формате открытых данных (xml, csv) в течение трех рабочих дней с момента их получения.

4. Арсениной Ю.В. – заместителю директора департамента здравоохранения области обеспечить направление государственным учреждениям здравоохранения области, указанных в приложении № 1 к настоящему приказу, предложений об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом предложений общественного совета.

5. Руководителям государственных учреждений здравоохранения Владимирской области, указанных в приложении № 1 к настоящему приказу, обеспечить:

5.1. Размещение на официальном сайте в сети Интернет (информационных стендах) информации о деятельности государственного учреждения здравоохранения, в соответствии с приложением № 7 к настоящему приказу.

5.2. Техническую возможность выражения мнений потребителями медицинских услуг о работе государственного учреждения здравоохранения, об удовлетворенности качеством обслуживания в государственном учреждении здравоохранения на его официальном сайте в сети Интернет.

5.3. Разработку и утверждение плана мероприятий по улучшению качества работы государственного учреждения здравоохранения по форме согласно приложению № 6 к настоящему приказу.

5.4. Размещение плана мероприятий на официальном сайте государственного учреждения здравоохранения в сети Интернет.

5.5. Выполнение плана мероприятий.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. директора департамента



Л.В. Быкова

Заместитель директора департамента



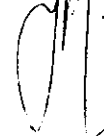
Ю.В. Арсенина

Начальник отдела модернизации
здравоохранения



М.В. Исакова

Начальник отдела информационно-
компьютерного обеспечения



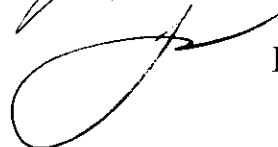
И.О. Москаленко

Начальник юридического отдела



Т.А. Прогоннова

Начальник общего отдела



Е.С. Красильщикова

Файл: приказ – Исполнитель: Н.Н. Кириллова

Разослать:

1. Начальникам отделов департамента здравоохранения электронной почтой.
2. Руководителям государственных учреждений здравоохранения области.

Перечень
государственных учреждений здравоохранения Владимирской области
для проведения независимой оценки качества и
формирования рейтингов их деятельности

№ п/п	Наименование медицинской организации	Условия предоставления медицинских услуг для проведения независимой оценки качества работы
1.	ГБУЗ ВО «Городская больница № 4 г. Владимира»	стационарные амбулаторные
2.	ГБУЗ ВО «Детская городская поликлиника № 1 г. Владимира»	амбулаторные
3.	ГБУЗ ВО «Городская больница № 6 г. Владимира»	стационарные амбулаторные
4.	ГБУЗ ВО «Городская больница № 2 г. Владимира»	стационарные амбулаторные
5.	ГБУЗ ВО «Детская городская больница г. Гусь-Хрустальный»	стационарные амбулаторные
6.	ГБУЗ ВО «Ковровская городская больница № 2	стационарные амбулаторные
7.	ГБУЗ ВО «Центральная городская больница города Ковров»	стационарные амбулаторные
8.	ГБУЗ ВО «Муромская городская больница № 2»	стационарные амбулаторные
9.	ГБУЗ ВО «Муромская городская больница № 1»	стационарные амбулаторные
10.	ГБУЗ ВО «Детская больница округа Муром»	стационарные амбулаторные
11.	ГБУЗ ВО «Александровская центральная районная больница»	стационарные амбулаторные
12.	ГБУЗ ВО «Александровская районная детская больница»	стационарные амбулаторные
13.	ГБУЗ ВО «Струнинская районная больница»	стационарные амбулаторные
14.	ГБУЗ ВО «Карабановская районная больница»	стационарные амбулаторные
15.	ГБУЗ ВО «Александровская городская поликлиника»	амбулаторные
16.	ГБУЗ ВО «Балакиревская городская поликлиника»	амбулаторные
17.	ГБУЗ ВО «Александровская стоматологическая поликлиника»	амбулаторные

АНКЕТА
по анализу удовлетворенности качеством
предоставления медицинских услуг
в амбулаторных условиях государственных учреждений здравоохранения
Владимирской области

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

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

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

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

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

- ☐ обращался (напишите месяц, год)
- ☐ не обращался в данную медицинскую организацию за получением медицинской помощи

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

- ☐ да
- ☐ нет
- ☐ не обращался

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

- ☐ прошло около _____ дней
- ☐ не обращался

4. Насколько легко Вам удалось записаться на прием к врачу одним из указанных способов?

по телефону:

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

личное обращение в регистратуру:

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

через интернет:

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

на прием к нужному мне врачу меня записал лечащий врач:

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

5. Сколько времени Вы ожидали приема в очереди?

- ☐ практически не пришлось ожидать в очереди
- ☐ да, пришлось ждать приема в очереди около _____ минут (ы)
- ☐ не помню

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

- ☐ полностью удовлетворен
- ☐ частично удовлетворен
- ☐ скорее не удовлетворен
- ☐ полностью не удовлетворен

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

- ☐ да, помощь была оказана на дому вовремя
- ☐ да, помощь была оказана позже, чем это требовалось
- ☐ нет, пришлось самостоятельно обращаться в медицинскую организацию
- ☐ не возникало необходимости вызывать врача на дом

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

- ☐ Количество дней ожидания (напишите) _____ дней

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

1. Количество дней от назначения до прохождения исследований _____ дней
2. Количество дней от прохождения результатов исследований _____ дней

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

№	Работа врача и медицинской сестры	1	2	3	4	5

1	Вежливость внимательность врача	и	крайне плохо	плохо	удовлет- ворительно	хорошо	отлично
2	Вежливость внимательность медицинской сестры	и	крайне плохо	плохо	удовлет- ворительно	хорошо	отлично
3	Объяснение назначенных исследований, проведенных исследований назначенного лечения	врачом и	крайне плохо	плохо	удовлет- ворительно	хорошо	отлично
4	Выявление изменения здоровья с учетом жалоб пациента на боли, недомогание и прочие ощущения	врачом состояния	крайне плохо	плохо	удовлет- ворительно	хорошо	отлично

11. *Удовлетворены ли Вы условиями оказания медицинской помощи?*

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

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

- ☐ да
☐ нет
☐ пока не знаю

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

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

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых медицинских услуг:

Дата заполнения « ____ » _____ 20 ____ г.

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

АНКЕТА
по анализу удовлетворенности качеством
предоставления медицинских услуг
в стационарных условиях государственных учреждений здравоохранения
Владимирской области

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

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

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

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

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

- ☐ проходил лечение в режиме стационара круглосуточного пребывания (напишите месяц и год, когда Вы были выписаны из больницы)
☐ проходил лечение в режиме дневного стационара (напишите месяц и год, когда Вы были выписаны из медицинской организации)
☐ не обращался в медицинскую организацию за получением медицинской помощи

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

- ☐ полностью удовлетворен
☐ частично удовлетворен
☐ скорее не удовлетворен
☐ полностью не удовлетворен

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

- ☐ отлично
☐ хорошо
☐ удовлетворительно
☐ крайне плохо
☐ плохо

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

№	Работа врача и медицинской сестры	1	2	3	4	5
1	Вежливость и внимательность врача	крайне плохо	плохо	удовлетворительно	хорошо	отлично
2	Вежливость и внимательность	крайне плохо	плохо	удовлетворительно	хорошо	отлично

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

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

- ☐ полностью удовлетворен
☐ частично удовлетворен
☐ скорее не удовлетворен
☐ полностью не удовлетворен

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

- ☐ всегда
☐ как правило
☐ иногда
☐ никогда

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

- ☐ полностью удовлетворен
☐ частично удовлетворен
☐ скорее не удовлетворен
☐ полностью не удовлетворен

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

- ☐ отлично
☐ хорошо
☐ удовлетворительно
☐ крайне плохо
☐ плохо

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

- ☐ да, в качестве лучшей альтернативы лечения бесплатными лекарствами
☐ да, так как нужных лекарств не было в наличии
☐ нет, нужные лекарства предоставлялись бесплатно
☐ не возникало необходимости приема лекарственных средств

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

- ☐ да
☐ нет

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

- ☐ да
☐ нет

12. Кто был инициатором благодарения?

- ☐ я сам (а)
☐ врач
☐ подсказали

13. Удовлетворены ли Вы условиями оказания медицинской помощи?

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

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

- ☐ да
☐ нет
☐ пока не знаю

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

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

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых медицинских услуг:

Дата заполнения « ____ » _____ 20 ____ г.

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

**Критерии независимой оценки качества работы государственных учреждений
здравоохранения Владимирской области (амбулаторные условия)**

Наименование показателя	Источник информации	Баллы	Инструкция по оценке показателя
1. Открытость и доступность информации о медицинской организации			
1) уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	www.bus.gov.ru	0 – 0,09 – 0 баллов 0,1-0,19 – 1 балл 0,2 – 0,29 – 2 балла 0,3 – 0,39 – 3 балла 0,4 – 0,49 – 4 балла 0,5 – 0,59 – 5 баллов 0,6 – 0,69 – 6 баллов 0,7 – 0,79 – 7баллов 0,8 – 0,89 – 8 баллов 0,9 – 0,99 – 9 баллов 1 – 10 баллов	По данному показателю проставляется значение баллов соответствующее оценке показателя
2) полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (балл)	Анализ сайтов	отсутствие информации – 0 баллов; частичное размещение информации, низкое качество содержания размещенной информации – 1 балл; частичное размещение информации, среднее качество содержания размещенной информации - 3 балла; частичное размещение информации, высокое качество содержания размещенной информации – 4 балла; информация размещена полностью, высокое качество содержания	По данному показателю проставляется значение баллов соответствующее оценке показателя

3) наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл)	Анализ сайтов	размещенной информации - 5 баллов. отсутствие информации – 0 баллов; частичное размещение информации, низкое качество содержания размещенной информации – 1 балл; частичное размещение информации, среднее качество содержания размещенной информации - 3 балла; частичное размещение информации, высокое качество содержания размещенной информации – 4 балла; информация размещена полностью, высокое качество содержания размещенной информации -5 баллов.	По данному показателю проставляется значение баллов соответствующее оценке показателя
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	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов	По данному показателю проставляется значение баллов соответствующее оценке показателя
5) доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов	По данному показателю проставляется значение баллов соответствующее оценке показателя

		70 – 79,9 – 7баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов	
2. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья			
2) доля пациентов, которые записались на прием у врача при первом обращении в медицинскую организацию (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов	По данному показателю проставляется значение баллов соответствующее оценке показателя
3) средняя длительность ожидания посещения врача с момента записи на прием	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов	По данному показателю проставляется значение баллов соответствующее оценке показателя
4) доступность записи на прием к врачу по телефону, с использованием сети «Интернет», в регистратуре, посредством личного общения с лечащим врачом		0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов	
3. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги			
1) время ожидания посещения врача в очереди	Опрос граждан-	время ожидания в очереди	По данному

(мин.)	получателей социальных услуг	составило более 15 минут – 0 баллов; нет ожидания в очереди – 5 баллов.	показателю проставляется значение баллов соответствующее оценке показателя
2) время ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию	Опрос граждан-получателей социальных услуг	количество дней ожидания составило более 7 дней – 0 баллов; количество дней ожидания составило менее 7 дней – 5 баллов	По данному показателю проставляется значение баллов соответствующее оценке показателя
3) время ожидания результатов диагностического исследования	Опрос граждан-получателей социальных услуг	количество дней ожидания составило более 7 дней – 0 баллов; количество дней ожидания составило менее 7 дней – 5 баллов	По данному показателю проставляется значение баллов соответствующее оценке показателя
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации			
1) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников медицинских организаций (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов	По данному показателю проставляется значение баллов соответствующее оценке показателя
2) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов	По данному показателю проставляется значение баллов соответствующее оценке показателя
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации			

1) удовлетворенность условиями ожидания приема у врача в очереди	Опрос граждан-получателей социальных услуг	10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов	По данному показателю проставляется значение баллов соответствующее оценке показателя
2) доступность получения медицинской помощи на дому	Опрос граждан-получателей социальных услуг	10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов	По данному показателю проставляется значение баллов соответствующее оценке показателя
3) удовлетворенность посещением медицинской организации	Опрос граждан-получателей социальных услуг	10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов	По данному показателю проставляется значение баллов соответствующее оценке показателя
4) доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов	По данному показателю проставляется значение баллов соответствующее оценке показателя

**Критерии независимой оценки качества работы государственных учреждений
здравоохранения Владимирской области (стационарные условия)**

Наименование показателя	Источник информации	Баллы	Инструкция по оценке показателя
1. Открытость и доступность информации о медицинской организации			
1) уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	www.bus.gov.ru	0 – 0,09 – 0 баллов 0,1-0,19 – 1 балл 0,2 – 0,29 – 2 балла 0,3 – 0,39 – 3 балла 0,4 – 0,49 – 4 балла 0,5 – 0,59 – 5 баллов 0,6 – 0,69 – 6 баллов 0,7 – 0,79 – 7баллов 0,8 – 0,89 – 8 баллов 0,9 – 0,99 – 9 баллов 1 – 10 баллов	По данному показателю проставляется значение баллов соответствующее оценке показателя
2) полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (балл)	Анализ сайтов	отсутствие информации – 0 баллов; частичное размещение информации, низкое качество содержания размещенной информации – 1 балл; частичное размещение информации, среднее качество содержания размещенной информации - 3 балла; частичное размещение информации, высокое качество содержания	По данному показателю проставляется значение баллов соответствующее оценке показателя

		<p>размещенной информации – 4 балла;</p> <p>информация размещена полностью, высокое качество содержания размещенной информации - 5 баллов.</p>	
<p>3) наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл)</p>	<p>Анализ сайтов</p>	<p>отсутствие информации – 0 баллов;</p> <p>частичное размещение информации, низкое качество содержания размещенной информации – 1 балл;</p> <p>частичное размещение информации, среднее качество содержания размещенной информации - 3 балла;</p> <p>частичное размещение информации, высокое качество содержания размещенной информации – 4 балла;</p> <p>информация размещена полностью, высокое качество содержания размещенной информации -5 баллов.</p>	<p>По данному показателю проставляется значение баллов соответствующее оценке показателя</p>
<p>4) доля пациентов, считающих информирование о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения достаточным (от числа опрошенных, %)</p>	<p>Опрос граждан-получателей социальных услуг</p>	<p>0 – 9 – 0 баллов</p> <p>10 – 19,9 – 1 балл</p> <p>20 – 29,9 – 2 балла</p> <p>30 – 39,9 – 3 балла</p> <p>40 – 49,9 – 4 балла</p> <p>50 – 59,9 – 5 баллов</p> <p>60 – 69,9 – 6 баллов</p> <p>70 – 79,9 – 7баллов</p>	<p>По данному показателю проставляется значение баллов соответствующее оценке показателя</p>

		80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов	
5) доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов	По данному показателю проставляется значение баллов соответствующее оценке показателя
2. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья			
1) доля пациентов, у которых не возникла необходимость приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов	По данному показателю проставляется значение баллов соответствующее оценке показателя
2)доля пациентов, у которых не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7баллов 80 – 89,9 – 8 баллов	По данному показателю проставляется значение баллов соответствующее оценке показателя

		90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов	
3. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги			
5) время ожидания в приемном отделении (в минутах)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	время ожидания в очереди составило более 15 минут – 0 баллов; нет ожидания в очереди – 5 баллов.	По данному показателю проставляется значение баллов соответствующее оценке показателя
6) срок ожидания плановой госпитализации по направлению врачей поликлиник (в днях)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	количество дней ожидания составило более 7 дней – 0 баллов; количество дней ожидания составило менее 7 дней – 5 баллов	По данному показателю проставляется значение баллов соответствующее оценке показателя
7) соблюдение назначенного срока плановой госпитализации (в срок, с нарушением срока)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	количество дней ожидания составило более 7 дней – 0 баллов; количество дней ожидания составило менее 7 дней – 5 баллов	По данному показателю проставляется значение баллов соответствующее оценке показателя
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации			
2) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников медицинских организаций (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов	По данному показателю проставляется значение баллов соответствующее оценке показателя
2) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников	Опрос граждан-получателей	10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла	По данному показателю

(%)	социальных услуг	30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов	проставляется значение баллов соответствующее оценке показателя
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации			
1) доля пациентов, удовлетворенных условиями оказания медицинской помощи (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов	По данному показателю проставляется значение баллов соответствующее оценке показателя
2) доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов	По данному показателю проставляется значение баллов соответствующее оценке показателя
3) доля пациентов, удовлетворенных продолжительностью, условиями ожидания, отношением персонала больницы в приемном покое (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7баллов	По данному показателю проставляется значение баллов соответствующее оценке показателя

		80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов	
4) удовлетворенность действиями врачей и медсестер по обезболиванию	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов	По данному показателю проставляется значение баллов соответствующее оценке показателя
5) удовлетворенность отношением врачей и медсестер во время пребывания в медицинской организации	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов	По данному показателю проставляется значение баллов соответствующее оценке показателя
6) доля пациентов, удовлетворенных питанием в медицинской организации (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов	По данному показателю проставляется значение баллов соответствующее оценке показателя
7) удовлетворенность пребыванием в	Опрос граждан-	10 – 19,9 – 1 балл	По данному

медицинской организации в ночное время	получателей социальных услуг	20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов	показателю проставляется значение баллов соответствующее оценке показателя
8) доля пациентов, удовлетворенных качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов	По данному показателю проставляется значение баллов соответствующее оценке показателя
9) удовлетворенность действиями персонала медицинской организации по уходу	Опрос граждан-получателей социальных услуг	10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов	По данному показателю проставляется значение баллов соответствующее оценке показателя

**План мероприятий по улучшению качества работы
государственного учреждения здравоохранения Владимирской области**

Наименование государственного учреждения здравоохранения Владимирской
области: _____

№ п.п.	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия

**Перечень
информации о деятельности государственного учреждения
здравоохранения Владимирской области,
рекомендуемой к размещению на официальном сайте
(информационных стендах)**

Общая информация:

а) полное наименование государственного учреждения здравоохранения Владимирской области (структура, схема проезда (карта), информация о транспортной доступности);

б) информация об осуществляемой медицинской деятельности (копии (электронные образы) лицензий на все виды деятельности);

в) информация о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья;

г) контакты контролирующих организаций;

л) контакты: адрес, телефон, электронная почта;

ж) график работы медицинской организации и часы приема медицинскими работниками;

Информация:

а) информация об оказываемой медицинской помощи, эффективности методов лечения, используемых лекарственных препаратах и о медицинских изделиях;

б) информация о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

в) информация о перечне льготных лекарственных средств и лекарственном обеспечении;

г) информация о перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;

д) список страховых медицинских организаций, с которыми работает государственное учреждение здравоохранения Владимирской области;

ж) правила записи на первичный прием/консультацию/обследование;

з) информация о стандартах медицинской помощи;

и) информация о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь и имеющих прикрепленное население;

к) правила госпитализации (сроки и документы);

Информация о специалистах:

а) график приема граждан руководителем и иными уполномоченными лицами государственного учреждения здравоохранения Владимирской области;

б) информация о медицинских работниках государственного учреждения здравоохранения Владимирской области, об уровне их образования и об их квалификации;

в) отзывы пациентов;

г) информация о вакансиях государственного учреждения здравоохранения Владимирской области;

Механизмы обратной связи:

а) возможность разместить обращение на сайте (размещена форма для подачи электронного запроса);

б) рубрика вопрос-ответ.