

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН
ИШИМБАЙСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА**

ПРИКАЗ

№ 903

«30» 12 2022 г.

О проведении независимой оценки
качества оказания услуг в
ГБУЗ РБ Ишимбайская ЦРБ

На основании статьи 79.1 Федерального закона от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в редакции Федерального Закона от 21.07.2014г. № 256-ФЗ, Федерального закона от 05.12.2017г. № 392-ФЗ), приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 30.10.2018г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», приказа Минздрава Российской Федерации от 30.12.2014г. № 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"», приказа Минздрава Республики Башкортостан от 20.02.2019г. № 318-Д «Об утверждении типовых видов визуализации и навигации в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь населению РБ», приказа Минздрава Республики Башкортостан от 22.12.2016г. № 3710-Д «Об утверждении Положения о требованиях к содержанию и форме размещения информации на информационных стендах для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Республике Башкортостан», письма Минздрава Республики Башкортостан «О независимой оценке качества» от 04.03.2021г. № 03-06-15, с целью предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующих в реализации Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Республике Башкортостан

п р и к а з ы в а ю:

1. Назначить ответственным лицом по организации и проведению мероприятий, связанных с независимой оценкой качества условий оказания услуг в ГБУЗ РБ Ишимбайская ЦРБ, заместителя главного врача по медицинской части Гайнетдинова Р.И.

2. В рамках реализации мероприятий по улучшению показателей:

2.1. Критерия **«Открытость и доступность информации об организации»** необходимо разместить на стендах информацию в соответствии с требованиями к содержанию и форме размещения информации.

Ответственный: главная медицинская сестра Васильева Л.В.;

2.2. Критерия **«Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставляются медицинской услуги»** необходимо:

- оборудовать места ожидания для пациентов достаточным количеством скамеек, стульев и др.;

- обеспечить доступ питьевой воды для пациентов (установка кулера с питьевой водой);

- организовать санитарно-гигиенические помещения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

- организовать навигацию с указанием расположения кабинетов приёма, администрации, гардероба, туалета и др.

Ответственный: главная медицинская сестра Васильева Л.В.

2.3. Критерия **«Доступность услуг для инвалидов»** необходимо:

- обеспечить условия доступности для инвалидов объектов инфраструктуры ГБУЗ РБ Ишимбайская ЦРБ в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Ответственный: инженер по организации эксплуатации и ремонту Заманов Р.С.;

2.4. Критерия **«Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»** необходимо проведение оперативных совещаний для врачей-специалистов, среднего, младшего медицинского и обслуживающего персонала по вопросам соблюдения этики, деонтологии и общения с пациентами.

Ответственные: заместитель главного врача по медицинской части Гайнетдинов Р.И., главная медицинская сестра Васильева Л.В., начальник отдела кадров Елистратова В.Н.;

2.5. Критерия **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»** необходимо организовать интерактивное анкетирование среди пациентов подразделений через ссылки-баннеры, размещённые на официальном сайте ГБУЗ РБ Ишимбайская ЦРБ, а также путем заполнения анкет на бумажном носителе (Приложение №1).

Ответственный: руководитель службы качества Каландия Т.Ю.

3. Назначить ответственными за организацию в своих подразделениях мероприятий, направленных на улучшение показателей критериев независимой оценки качества условий оказания услуг руководителей подразделений.

4. Для информирования пациентов о проводимом анкетировании в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг необходимо:

4.1. Руководителям подразделений обеспечить:

- установку ящиков для сбора бумажных анкет по независимой оценке качества условий оказания медицинской помощи возле регистратуры, в холлах и отделениях учреждения.

Ответственный: инженер по организации эксплуатации и ремонту Заманов Р.С.;

4.2. Заведующей организационно-методическим отделом обеспечить:

4.2.1. Размещение ссылки–баннера федеральной электронной анкеты независимой оценки качества условий оказания услуг на официальном сайте ГБУЗ РБ Ишимбайская ЦРБ для прямого перехода на голосование.

4.2.2. Размещение информационных флаеров с QR-кодом на информационных стендах структурных подразделений.

4.2.3. Размещение объявления на официальных страницах социальных сетей медицинского учреждения о проведении анкетирования в рамках независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг.

5. Ответственными лицами за выемку заполненных анкет назначить старших медицинских сестер подразделений. Выемку бумажных анкет необходимо проводить не реже 1раза в 2 недели и передавать в службу качества менеджеру по качеству Мерзляковой Т.В. для внесения данных в интерактивную форму. Отчет по результатам анкетирования предоставлять заместителю главного врача по медицинской части Гайнетдинову Р.И.

6. Программисту отдела информационных технологий Гибадуллину И.З. обеспечить демонстрацию видеоролика «Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Башкортостан» на мониторах в холлах поликлиник, в женской консультации ГБУЗ РБ Ишимбайская ЦРБ.

7. Утвердить объем выборочной совокупности респондентов по ГБУЗ РБ Ишимбайская ЦРБ (Приложение №2).

8. Делопроизводителю канцелярии ознакомить под подпись всех ответственных лиц (Приложение № 3).

9. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Главный врач



А.Р. Янышев

Анкета

для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях

1. Вы обратились в медицинскую организацию?

- к врачу-терапевту участковому (перейти к вопросам 2-3)
- к врачу общей практики (семейному врачу) (перейти к вопросам 2-3)
- к врачу-специалисту (кардиолог, невролог, офтальмолог, стоматолог, хирург, эндокринолог, другие) (перейти к вопросам 2а-3а)
- иное (диспансеризация, медицинский осмотр, др.) (перейти к вопросам 2а-3а)
- к врачу-педиатру участковому (перейти к вопросам 2-3)

2. Время ожидания приема врача, к которому Вы записались (вызвали на дом), с момента записи на прием составило?

- 6 часов
- 8 часов
- 24 часа и более
- менее 1 часа
- 3 часа
- 12 часа

3. Вы записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию?

- да (перейти к вопросу 3.1)
- нет (перейти к вопросу 3.2)

3.1. Вы записались на прием к врачу (вызвали врача на дом)?

- через Единый портал государственных услуг (www.gosuslugi.ru)
- через официальный сайт медицинской организации
- по телефону медицинской организации (перейти к вопросу 3.1.1.)
- по телефону Единого колл-центра (перейти к вопросу 3.1.1.)
- при обращении в регистратуру (перейти к вопросу 3.1.1.)

3.1.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались?

- да
- нет

3.2. По какой причине

- не дозвонился
- не было талонов
- не было технической возможности записаться в электронном виде
- другое

2а. Время ожидания приема врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием составило?

- менее 7 календарных дней
- 7 календарных дней
- 10 календарных дней
- 13 календарных дней
- 14 календарных дней и более
- 12 календарных дней

3а. Вы записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию?

- да (перейти к вопросу 3.1а)
- нет (перейти к вопросу 3.2а)

3.1а. Вы записались на прием к врачу?

- по телефону медицинской организации (перейти к вопросу 3.1.1а)
- по телефону Единого кол-центра (перейти к вопросу 3.1.1а)
- при обращении в регистратуру (перейти к вопросу 3.1.1а)
- лечащим врачом на приеме при посещении (перейти к вопросу 3.1.1а)
- с использованием сети Интернет на официальном сайте медицинской организации

3.1.1а. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались?

- да
- нет

3.2 а. По какой причине?

- не дозвонился
- не было талонов
- не было технической возможности записаться в электронном виде
- другое

4. Врач принял Вас в установленное по записи время?

- да
- нет

5. Вы удовлетворены отношением врача к Вам (доброжелательность, вежливость)?

- да
- нет

6. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?

- да (перейти к вопросу 6.1)
- нет

6.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации?

- да
- нет

7. Перед обращением в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?

- да (перейти к вопросу 7.1)
- нет

7.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?

- да
- нет

8. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?

- да
- нет (перейти к вопросу 8.1)

8.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

- отсутствие свободных мест ожидания
- наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников
- состояние гардероба
- отсутствие питьевой воды
- отсутствие санитарно-гигиенических помещений
- состояние санитарно-гигиенических помещений
- санитарное состояние помещений
- отсутствие мест для детских колясок (для медицинских организаций, оказывающих помощь детскому населению)

9. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

- да (перейти к вопросам 9.1-9.3)
- нет

9.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

- I группа
- II группа
- III группа
- ребенок-инвалид

9.2. В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?

- да
- нет (перейти к вопросу 9.2.1)

9.2.1. Пожалуйста, укажите, что (кто) именно отсутствует;

- выделенные места стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- пандусы, подъемные платформы
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- дублирование информации шрифтом Брайля
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения
- сопровождающие работники
- возможность оказания медицинской помощи инвалидам на дому

9.3. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?

- да
- нет

10. При обращении в медицинскую организацию Вам назначались диагностические исследования (лабораторные исследования, инструментальные исследования (ЭКГ, ЭЭГ, рентген, УЗИ, др.), компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография)?

- да (перейти к вопросам 10.1-10.3)
- нет (перейти к вопросу 11)

10.1. Вы ожидали проведения исследования:

- 14 календарных дней и более
- 13 календарных дней
- 12 календарных дней
- 10 календарных дней
- 7 календарных дней
- менее 7 календарных дней

10.2. Исследование выполнено во время, установленное по записи?

- да
- нет

11. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?

- да
- нет

12. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)?

- да
- нет

13. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?

- да
- нет

14. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?

- нет (опрос завершен)
- да (перейти к вопросу 14.1.)

14.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали?

- да
- нет

Мы благодарим Вас за участие!

Если Вы хотите оставить предложения по работе данной медицинской организации, пожалуйста, напишите: (не более 150 знаков)

Анкета
для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях

1. Госпитализация была:¹

- экстренная (перейти к вопросу 4)
- плановая (перейти к вопросам 1.1 -1.3)

1.1. Вы ожидали плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию:

- 14 календарных дней и более
- 13 календарных дней
- 12 календарных дней
- 10 календарных дней
- 7 календарных дней
- менее 7 календарных дней

1.2. Вы были госпитализированы в назначенный срок?

- да
- нет

1.3. Вам сообщили о дате госпитализации

- по телефону
- при обращении в медицинскую организацию
- электронным уведомлением

2. Вы удовлетворены комфортностью условий в приемном отделении?

- да
- нет (перейти к вопросам 2.1)

2.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

- отсутствие свободных мест ожидания
- состояние гардероба
- состояние санитарно-гигиенических помещений
- отсутствие питьевой воды
- санитарное состояние помещений

3. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) во время пребывания в приемном отделении?

- да
- нет

4. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

- да (перейти к вопросам 4.1 -4.3)
- нет

4.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

- I группа
- II группа
- III группа
- ребенок-инвалид

4.2. В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?

- да (перейти к вопросу 4.3)
- нет (перейти к вопросу 4.2.1)

4.2.1. Пожалуйста, укажите, что (кто) именно отсутствует:

- выделенные места стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- пандусы, подъемные платформы
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- дублирование информации шрифтом Брайля
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения
- сопровождающие работники

1 (Вопрос не относится к специализированным больницам психиатрическим, в т.ч. детским, и санаторно-курортным организациям)

4.3. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?

- да
- нет

5. Во время пребывания в медицинской организации Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?

- да (перейти к вопросу 5.1)
- нет

5.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации?

- да
- нет

6. Перед госпитализацией Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?

- да (перейти к вопросу 6.1)
- нет

6.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?

- да
- нет

7. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?

- да
- нет (перейти к вопросу 7.1)

7.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

- питание
- отсутствие питьевой воды
- санитарное состояние помещений
- действия персонала по уходу
- состояние санитарно-гигиенических помещений

8. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?

- да
- нет

9. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?

- да
- нет

10. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)?

- да
- нет

11. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?

- да
- нет

12. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?

- да (перейти к вопросу 12.1.)
- нет (опрос завершен)

12.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали?

- да
- нет

Мы благодарим Вас за участие!

Если Вы хотите оставить предложения по работе данной медицинской организации, пожалуйста, напишите свои предложения: (не более 150 знаков)

**Распределение объемов выборочной совокупности респондентов
по ГБУЗ РБ Ишимбайская ЦРБ**

Количество анкет для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях (шт.)					
	1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.	Итого
Хирургическое отделение	25	25	25	25	100
Травматологическое отделение	25	25	25	25	100
Отделение микрохирургии глаза	20	20	20	20	80
Отделение общей терапии	25	25	25	25	100
Неврологическое отделение	25	25	25	25	100
Терапевтическое отделение дневного пребывания	20	20	20	20	80
Родильное отделение	25	25	25	25	100
Гинекологическое отделение	25	25	25	25	100
ПНДО	20	20	20	20	80
КВДО	20	20	20	20	80
НДО	20	20	20	20	80
Итого	250	250	250	250	1000
Количество анкет для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях (шт.)					
Поликлиника	35	35	35	35	140
Детская поликлиника	25	25	25	25	100
Филиал детской поликлиники	25	25	25	25	100
Стоматологическая поликлиника	30	30	30	30	120
Женская консультация	30	30	30	30	120
ПНДО	20	20	20	20	80
КВДО	20	20	20	20	80
НДО	20	20	20	20	80
Участковые больницы, врачебные амбулатории и ФАПы	45	45	45	45	180
Итого	250	250	250	250	1000

