

## ПРОТОКОЛ № 28

заседания Общественного совета для оценки качества работы муниципальных учреждений Пролетарского района Ростовской области, оказывающих социальные услуги населению в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания

15 марта 2017 года

г. Пролетарск

Всего членов совета – 15 чел.  
Присутствовало - 10 чел.

### **В заседании приняли участие:**

1. Бухтияров Василий Павлович – председатель Общественного совета, ветеран труда, пенсионер
2. Аленина Ольга Викторовна – начальник УСЗН Пролетарского района
3. Аралина Елена Николаевна – заведующая Районным отделом образования Администрации Пролетарского района
4. Чувпило Анна Владимировна – ветеран труда, пенсионер
5. Листопад Наталья Васильевна – консультант–представитель ТО №13 ТФОМС Ростовской области
6. Савицкий Владимир Михайлович – председатель Союза Чернобыль
7. Коломиец Ольга Владимировна – главный врач МБУЗ «ЦРБ» Пролетарского района
8. Савинкова Ирина Юрьевна – заведующая Районным отделом культуры Администрации Пролетарского района
9. Гречанов Юрий Анатольевич – директор МБУ «ЦСО»
10. Бибик Жанна Сергеевна - главный специалист УСЗН, секретарь Общественного совета

### **ПОВЕСТКА ДНЯ:**

Проведение независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих медицинские услуги, методом анкетирования в амбулаторных и стационарных условиях МБУЗ «ЦРБ» Пролетарского района в 2017 г.

### **СЛУШАЛИ:**

Коломиец Ольга Владимировна – главный врач МБУЗ «ЦРБ» - в соответствии с подпунктом а пункта 4 Перечня поручений по итогам совещания Президента Российской Федерации с членами правительства 11.01.2017 года (Пр-161 от 28.01.2017), в целях реализации приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.05.2015 № 240 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества работы оказания услуг медицинскими организациями» и в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской

Федерации от 28.11.2014 г. № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» утверждены разработанные на основе Методических рекомендаций следующие формы документов для её проведения:

- Анкета для оценки качества оказания медицинских услуг МБУЗ «ЦРБ» Пролетарского района в амбулаторных условиях;

- Анкета для оценки качества оказания медицинских услуг МБУЗ «ЦРБ» Пролетарского района в стационарных условиях.

- Показатели, характеризующие общие критерии, оценки качества оказания услуг МБУЗ «ЦРБ» Пролетарского района:

- в амбулаторных условиях;

- в стационарных условиях.

#### РЕШИЛИ:

1. В срок до 15.04.2017 разместить на сайте bus.gov.ru перечень медицинских организаций для проведения независимой оценки качества (НОК) в 2017 году.

2. Рабочей группе для оценки качества работы муниципальных учреждений здравоохранения провести опрос пациентов МБУЗ «ЦРБ» Пролетарского района в период до 01.09.2017 по заполнению анкет на бумажном носителе и в виде интерактивной формы на официальном сайте:

- Администрации Пролетарского района E-mail: proletarsk.donland.ru

- МБУЗ «ЦРБ» Пролетарского района E-mail: црбпролетарск.рф

Цель опроса – удовлетворенность качеством оказания медицинских услуг; открытость и доступность информации о МБУЗ «ЦРБ» Пролетарского района; комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления медицинской услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации.

3. Обеспечить проведение результатов независимой оценки качества работы и размещение на сайте bus.gov.ru в срок до 30.09.2017 г.

4. В срок до 01.12.2017 разместить на сайте bus.gov.ru утвержденные планы по улучшению качества работы медицинских организаций.

5. Также в указанные сроки (до 15.04.2017; до 30.09.2017; до 01.12.2017 соответственно) информировать Минздрав области о размещении информации и ее содержании.

6. Кроме того, в 2017-2018 г.г. независимой оценкой качества необходимо охватить 100 % частных медицинских организаций, оказывающих услуги в

рамках программы государственных гарантий. С этой целью главному врачу МБУЗ «ЦРБ» Пролетарского района О.В. Коломиец необходимо в срок до 01.06.2017 предоставить список частных медицинских организаций, осуществляющие деятельность в рамках госгарантий на территории Пролетарского района для включения в план НОК на 2017-2018 годы.

Председатель общественного совета  
при Управлении социальной защиты  
населения Пролетарского района  
Ростовской области

Секретарь



В.П. Бухтияров

Ж.С. Бибик

ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ

**ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

МБУЗ «ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»

ПРОЛЕТАРСКОГО РАЙОНА

2017 г.

**I. В амбулаторных условиях**

N п/п	Показатели	Показатель, единица измерения	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации			
1.1	Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет	баллы	В соответствии с порядком формирования рейтинга "Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru	
1.2	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i): общая информация (i <sub>1</sub> );  информация о медицинской деятельности (i <sub>2</sub> );  информация о медицинских работниках	баллы	$i = i_1 \times 0,2 + i_2 \times 0,5 + i_3 \times 0,2 + i_4 \times 0,1$ наличие информации - 1 иные случаи - 0 коэффициент 0,2  коэффициент 0,5  коэффициент 0,2	

	$(i_3)$ ; иная информация ( $i_4$ ).		коэффициент 0,1	
1.3	Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)		Сумма баллов наличие - 1 отсутствие - 0 наличие - 1 отсутствие - 0	
1.4	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации ( $k_1$ )	%	$k_1 < 70\%$ - 0 $70\% \leq k_1 < 75\%$ - 1 $75\% \leq k_1 < 80\%$ - 2 $80\% \leq k_1 < 85\%$ - 3 $85\% \leq k_1 < 90\%$ - 4 $k_1 \geq 90\%$ - 5	
1.5	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации ( $k_2$ )	%	$k_2 < 70\%$ - 0 $70\% \leq k_2 < 75\%$ - 1 $75\% \leq k_2 < 80\%$ - 2 $80\% \leq k_2 < 85\%$ - 3 $85\% \leq k_2 < 90\%$ - 4 $k_2 \geq 90\%$ - 5	
2.	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения			
2.1	Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени	%	$s < 70\%$ - 0 $70\% \leq s < 75\%$ - 1 $75\% \leq s < 80\%$ - 2	

	приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию (s)		$80\% \leq s < 85\%$ - 3 $85\% \leq s < 90\%$ - 4 $s \geq 90\%$ - 5	
2.2	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	дней	равен - 1 меньше на 1 день - 2 меньше на 2 дня - 3 меньше на 3 дня - 4 меньше на 1/2 срока - 5	
2.3	Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении	баллы	Сумма баллов наличие - 1; отсутствие - 0 наличие - 1; отсутствие - 0 наличие - 1; отсутствие - 0 наличие - 1; отсутствие - 0	
2.4	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)	%	$u < 70\%$ - 0 $70\% \leq u < 75\%$ - 1 $75\% \leq u < 80\%$ - 2 $80\% \leq u < 85\%$ - 3 $85\% \leq u < 90\%$ - 4 $u \geq 90\%$ - 5	
2.5	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)	%	$y < 50\%$ - 0 $50\% \leq y < 55\%$ - 1 $55\% \leq y < 60\%$ - 2 $60\% \leq y < 65\%$ - 3 $65\% \leq y < 70\%$ - 4 $y \geq 70\%$ - 5	
3.	Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги			

3.1	Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	дней	равен - 1 меньше на 1 день - 2 меньше на 2 дня - 3 меньше на 3 дня - 4 меньше на 1/2 срока - 5
3.2	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (v)	%	$v < 70\%$ - 0 $70\% \leq v < 75\%$ - 1 $75\% \leq v < 80\%$ - 2 $80\% \leq v < 85\%$ - 3 $85\% \leq v < 90\%$ - 4 $v \geq 90\%$ - 5
3.3	Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (d)	%	$d < 70\%$ - 0 $70\% \leq d < 75\%$ - 1 $75\% \leq d < 80\%$ - 2 $80\% \leq d < 85\%$ - 3 $85\% \leq d < 90\%$ - 4 $d \geq 90\%$ - 5
4.	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации		
4.1	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)	%	$m < 70\%$ - 0 $70\% \leq m < 75\%$ - 1 $75\% \leq m < 80\%$ - 2 $80\% \leq m < 85\%$ - 3 $85\% \leq m < 90\%$ - 4 $m \geq 90\%$ - 5
4.2	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность	%	$g < 70\%$ - 0 $70\% \leq g < 75\%$ - 1 $75\% \leq g < 80\%$ - 2 $80\% \leq g < 85\%$ - 3

	медицинских работников медицинской организации (g)		$85\% \leq g < 90\%$ - 4 $g \geq 90\%$ - 5	
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			
5.1	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	%	$f < 70\%$ - 0 $70\% \leq f < 75\%$ - 1 $75\% \leq f < 80\%$ - 2 $80\% \leq f < 85\%$ - 3 $85\% \leq f < 90\%$ - 4 $f \geq 90\%$ - 5	
5.2	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	%	$r < 70\%$ - 0 $70\% \leq r < 75\%$ - 1 $75\% \leq r < 80\%$ - 2 $80\% \leq r < 85\%$ - 3 $85\% \leq r < 90\%$ - 4 $r \geq 90\%$ - 5	
СУММА БАЛЛОВ				

## II. В стационарных условиях

№ п/п	Показатели	Единиц а измере ния	Расчет показателя	Значен ие показа теля в баллах
1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации			
1.1	Показатель рейтинга на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru)	баллы	В соответствии с порядком формирования рейтинга "Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru	
1.2	Полнота, актуальность и	баллы	$i = i_1 \times 0,2 + i_2 \times 0,5 + i_3 \times 0,2 + i_4 \times 0,1$	



	<p>понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (<math>i_1</math>): общая информация (<math>i_1</math>); информация о медицинской деятельности (<math>i_2</math>); информация о медицинских работниках (<math>i_3</math>); иная информация (<math>i_4</math>).</p>		<p>Наличие информации - 1 иные случаи - 0 коэффициент 0,2 коэффициент 0,5 коэффициент 0,2 коэффициент 0,1</p>	
1.3	<p>Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)</p>	баллы	<p>Сумма баллов наличие - 1 отсутствие - 0 наличие - 1 отсутствие - 0</p>	
1.4	<p>Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (<math>k_1</math>)</p>	%	<p><math>k_1 &lt; 70\%</math> - 0 <math>70\% \leq k_1 &lt; 75\%</math> - 1 <math>75\% \leq k_1 &lt; 80\%</math> - 2 <math>80\% \leq k_1 &lt; 85\%</math> - 3 <math>85\% \leq k_1 &lt; 90\%</math> - 4 <math>k_1 \geq 90\%</math> - 5</p>	
1.5	<p>Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской</p>	%	<p><math>k_2 &lt; 70\%</math> - 0 <math>70\% \leq k_2 &lt; 75\%</math> - 1 <math>75\% \leq k_2 &lt; 80\%</math> - 2 <math>80\% \leq k_2 &lt; 85\%</math> - 3 <math>85\% \leq k_2 &lt; 90\%</math> - 4 <math>k_2 \geq 90\%</math> - 5</p>	

	организации ( $k_2$ )			
2.	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения			
2.1	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации ( $u$ )	%	$u < 70\%$ - 0 $70\% \leq u < 75\%$ - 1 $75\% \leq u < 80\%$ - 2 $80\% \leq u < 85\%$ - 3 $85\% \leq u < 90\%$ - 4 $u \geq 90\%$ - 5	
2.2	Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации ( $p$ )	%	$p < 70\%$ - 0 $70\% \leq p < 75\%$ - 1 $75\% \leq p < 80\%$ - 2 $80\% \leq p < 85\%$ - 3 $85\% \leq p < 90\%$ - 4 $p \geq 90\%$ - 5	
2.3	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет ( $d$ )	%	$d < 90\%$ - 0 $90\% \leq d < 95\%$ - 1 $95\% \leq d < 100\%$ - 2 $d = 100\%$ - 3	
2.4	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет ( $i$ )	%	$I < 90\%$ - 0 $90\% \leq I < 95\%$ - 1 $95\% \leq I < 100\%$ - 2 $I = 100\%$ - 3	
2.5	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации ( $y$ )	%	$y < 50\%$ - 0 $50\% \leq y < 55\%$ - 1 $55\% \leq y < 60\%$ - 2 $60\% \leq y < 65\%$ - 3 $65\% \leq y < 70\%$ - 4 $y \geq 70\%$ - 5	
3.	Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении			

	медицинской услуги		
3.1	Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации (n)	минуты	$n < 120'$ - 0 $75' \leq n < 120'$ - 1 $60' \leq n < 75'$ - 2 $45' \leq n < 60'$ - 3 $30' \leq n < 45'$ - 4 $n < 30'$ - 5
3.2	Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	дней	равен - 1 меньше на 1 день - 2 меньше на 2 дня - 3 меньше на 3 дня - 4 меньше на 1/2 срока - 5
3.3	Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации (v)	%	$v < 70\%$ - 0 $70\% \leq v < 75\%$ - 1 $75\% \leq v < 80\%$ - 2 $80\% \leq v < 85\%$ - 3 $85\% \leq v < 90\%$ - 4 $v \geq 90\%$ - 5
4.	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации		
4.1	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)	%	$m < 70\%$ - 0 $70\% \leq m < 75\%$ - 1 $75\% \leq m < 80\%$ - 2 $80\% \leq m < 85\%$ - 3 $85\% \leq m < 90\%$ - 4 $m \geq 90\%$ - 5
4.2	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность	%	$g < 70\%$ - 0 $70\% \leq g < 75\%$ - 1 $75\% \leq g < 80\%$ - 2 $80\% \leq g < 85\%$ - 3

	медицинских работников медицинской организации (g)		85% ≤ g < 90% - 4 g ≥ 90% - 5	
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			
5.1	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	%	f < 70% - 0 70% ≤ f < 75% - 1 75% ≤ f < 80% - 2 80% ≤ f < 85% - 3 85% ≤ f < 90% - 4 f ≥ 90% - 5	
5.2	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	%	r < 70% - 0 70% ≤ r < 75% - 1 75% ≤ r < 80% - 2 80% ≤ r < 85% - 3 85% ≤ r < 90% - 4 r ≥ 90% - 5	
5.3	Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу (h)	%	h < 70% - 0 70% ≤ h < 75% - 1 75% ≤ h < 80% - 2 80% ≤ h < 85% - 3 85% ≤ h < 90% - 4 h ≥ 90% - 5	
СУММА БАЛЛОВ				

## АНКЕТА

Для оценки качества оказания услуг медицинскими  
организациями в амбулаторных условиях  
МБУЗ «ЦРБ» Пролетарского района Ростовской  
области

Месяц \_\_\_\_\_ в 2017 г.

1. Причина, по которой Вы обратились в медицинскую организацию?
- заболевание
  - травма
  - диспансеризация
  - профмо тр (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 стенов
- 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 государственной гарантии 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 неудобно отвечает?

- 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 полной информацией о работе  
медицинской организации и порядке предоставления медицинских  
услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?

- да
- нет

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

- нет
- да (\*)

Удовлетворены ли Вы качеством и полной информацией 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 год
- раз в квартал
- не обращаюсь
- раз в полугодие

13. Вы удовлетворены обслуживанием участкового терапевта (певица гра) (доброжелательность, вежливость)?  
 да  нет
14. Удовлетворены ли Вы компетентностью участкового врача (певица гра)?  
 да  нет (\*)
15. Как часто Вы обращаетесь к узким специалистам (лор, хирург, невролог, офтальмолог и др.)?  
 раз в месяц  раз в год  
 раз в квартал  не обращаюсь  
 раз в полугодие
16. Вы удовлетворены обслуживанием узких специалистов (доброжелательность, вежливость)?  
 да  нет
17. Удовлетворены ли вы компетентностью узких специалистов?  
 да  нет (\*)
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 бесплатно 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 бесплатно 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 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

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых медицинских услуг в МБУЗ «ЦРБ» Пролетарского района:

---



---



---

Дата заполнения «\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ!

## АНКЕТА

для оценки качества оказания услуг медицинскими  
организациями в стационарных условиях

МБУЗ «ЦРБ» Пролетарского района Ростовской области

Месяц \_\_\_\_\_ в 2017 г.

1. Госпитализация была:  
 плановая  экстренная
2. Вы были госпитализированы:  
 за счет ОМС  за счет ДМС  на платной основе
3. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?  
 нет  да  
    (\*) да  
    Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?  
     I группа  II группа  III группа
- Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?  
 да  нет  
    (\*) нет
- отсутствие специального подъезда и парковки для автотранспорта  
 отсутствие пандусов, поручней  
 отсутствие электрических подъемников  
 отсутствие специальных лифтов  
 отсутствие голосовых сигналов  
 отсутствие информации для слабовидящих людей шрифтом Брайля  
 отсутствие специального оборудованного туалета
4. Перед госпитализацией Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?  
 нет  да  
    (\*) да
- Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?  
 да  нет
5. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информции, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?  
 нет  да  
    (\*) да

Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?

да  нет

6. В каком режиме стационара Вы проходили лечение?

круглосуточного пребывания  дневного стационара

7. Вы удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении?

да  нет

Что не удовлетворяет?

- отсутствие свободных мест ожидания  
 состояние гардероба  
 состояние туалета  
 отсутствие питьевой воды  
 санитарные условия

8. Сколько времени Вы ожидали в приемном отделении?

- до 120 мин.  
 до 75 мин.  
 до 60 мин.  
 до 45 мин.  
 до 30 мин.

9. Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в приемном отделении (доброжелательность, вежливость)?

да  нет

10. Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?

да  нет

11. Срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (устанавливается в соответствии с территориальной программой государственной гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)?

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

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

да  нет

13. Возникла ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет?

нет  да (\*)

**Необходимость:**

- для уточнения диагноза
- с целью сокращения срока лечения
- приобретение расходных материалов

14. Удовлетворены ли Вы компетентностью медицинских работников медицинской организации?

да  нет (\*)

- Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья
- Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации
- Вам не дали выписку

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

да  нет

16. Удовлетворены ли Вы условиями пребывания в медицинской организации?

да  нет (\*)

**Что не удовлетворяет?**

- уборка помещений
- освещение, температурный режим
- медицинской организации требуется ремонт
- в медицинской организации старая мебель

17. Удовлетворены ли Вы оказанными услугами в медицинской организации?

да  нет

18. Удовлетворены ли Вы действиями персонала медицинской организации по уходу?

да  нет

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

да  нет

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

да  нет

21. Вы благодарили персонал медицинской организации за оказанные Вам медицинские услуги?

нет  да (\*)

Кто был инициатором благодарения?

я сам(а)  персонал медицинской организации

**Форма благодарения:**

- письменная благодарность (в журнале, на сайте)
- цветы
- подарки
- услуги
- деньги

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых медицинских услуг в МБУЗ «ЦРБ» Пролетарского района:

---

---

---

---

Дата заполнения «\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.

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