

П Р И К А З

04.04.2018г.

№169-п

р.п. Чунский

Об утверждении Положения «Об общественном совете при ОГБУЗ «Чунская РБ»

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», приказа министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 октября 2013 года №810а «Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения» и в соответствии с распоряжением министерства здравоохранения Иркутской области от 23.01.2014 года №78-мр «Об организации проведения независимой системы оценки качества работы медицинских организаций Иркутской области», руководствуясь подпунктом 5 пункта 3.6. Устава ОГБУЗ «Чунская РБ»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение «Об общественном совете при областном государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Чунская районная больница» (приложение №1).
2. Утвердить состав общественного совета ОГБУЗ «Чунская РБ» (приложение №2).
3. Утвердить Карту независимой оценки качества работы медицинской организации, оказывающей медицинскую помощь в амбулаторных условиях (приложение №3).
4. Утвердить Карту независимой оценки качества работы медицинской организации, оказывающей медицинскую помощь в стационарных условиях (приложение №4).
5. Утвердить Анкету по анализу удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг в амбулаторных условиях (приложение №5).
6. Утвердить Анкету по анализу удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг в стационарных условиях (приложение №6).
7. Приказ главного врача от 12.03.2014г. №76-п «Об утверждении Положения «Об общественном совете при ОГБУЗ «Чунская ЦРБ» признать утратившим силу.
8. Ответственность за организацию подготовки проведения заседаний общественного совета, в том числе организацию проведения анкетирования пациентов ОГБУЗ «Чунская РБ» возлагаю на заведующего организационно-методическим кабинетом Фролова Алексея Владиславовича.
9. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач
ОГБУЗ «Чунская РБ»

А.Г. Онуфриади

**Положение об общественном совете
областного государственного бюджетного учреждения здравоохранения
«Чунская районная больница»**

1. Общие положения

1.1. Общественный совет при областном государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Чунская районная больница» (далее - ОГБУЗ «Чунская РБ») является совещательным органом, созданным с целью содействия медицинской организации, в решении вопросов повышения качества и доступности медицинской помощи, оказываемой гражданам Чунского района.

1.2. Совет осуществляет свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**2. Порядок формирования
и функции общественного совета**

2.1. Общественный совет формируется из числа представителей ОГБУЗ «Чунская РБ», представителей организаций, в том числе коммерческих, осуществляющих свою деятельность на территории обслуживания учреждения, представителей совета ветеранов и граждан, состоящих на медицинском обслуживании в учреждении.

Количество членов общественного совета составляет не менее 15 человек.

Граждане, определенные членами общественного совета, письменно уведомляются учреждением о формировании общественного совета ОГБУЗ «Чунская РБ» и об имеющейся у них возможности стать членом общественного совета. В случае согласия гражданина стать членом общественного совета он направляет в учреждение письменное согласие на участие в его работе.

С целью расширения возможностей граждан, находящихся на медицинском обслуживании, в участии в деятельности общественного совета его состав формируется ежегодно.

2.2. В состав общественного совета ОГБУЗ «Чунская РБ» входят руководитель и представители медицинской организации, в функции которых входит проведение всей необходимой организационной работы по проведению заседаний общественного совета.

2.3. Состав общественного совета утверждается приказом главного врача ОГБУЗ «Чунская РБ» на основании представленных писем-согласий об участии в деятельности общественного совета.

2.4. Члены общественного совета на первом заседании выбирают из своего состава председателя общественного совета и секретаря.

2.5. Председатель общественного совета отвечает за:

- проведение заседаний общественного совета;
- организацию работы общественного совета по оценке доступности медицинских услуг в организации;
- передачу сводной информации организации–оператору;
- направление информации в общественный совет при министерстве здравоохранения Иркутской области в случае выявления фактов значительного нарушения в деятельности Учреждения, влияющих на качество медицинского обслуживания;

-взаимодействие с общественным советом при министерстве здравоохранения Иркутской области по вопросам оценки доступности медицинских услуг,

предоставляемых медицинской организацией и повышения эффективности работы организации по данному критерию.

2.6. Секретарь общественного совета отвечает за:

- ведение протоколов заседаний общественного совета;
- ведение документации, отражающей оценку доступности медицинских услуг;
- подготовку сводной информации для организации–оператора по форме, утвержденной настоящим Положением (приложение №2 и №3).

2.7. Члены общественного совета ОГБУЗ «Чунская РБ»:

- участвуют в оценке доступности медицинских услуг в организации;
- обмениваются мнениями о качестве медицинского обслуживания в организации на заседаниях общественного совета.

2.8. Заседания общественного совета проводятся по мере необходимости, но не реже одного раза в квартал, и считаются правомочными, если на них присутствует не менее двух третей от общего числа его членов. Присутствие на заседании Совета иных лиц, кроме членов Совета, допускается с разрешения председателя Совета.

2.9. Решения Совета принимаются простым большинством голосов членов Совета, как присутствующих на заседании, так и отсутствующих, выразивших свое мнение в письменной форме и представивших его на заседание Совета.

Каждый член Совета имеет один голос. При равенстве голосов принятым считается решение, за которое проголосовал председательствующий на заседании Совета.

2.10. Решения Совета оформляются протоколами заседания Совета. Протокол подписывается председателем Совета или его заместителем, председательствовавшим на заседании, и секретарем Совета. Оригинал протокола хранится секретарем Совета.

Материально-техническое обеспечение деятельности Совета осуществляет ОГБУЗ «Чунская РБ».

3. Задачи и права Совета

3.1. Задачами Совета являются:

- подготовка предложений руководителю учреждения по совершенствованию организации деятельности учреждения;

- содействие руководителю учреждения в полном и объективном рассмотрении обращений граждан в связи с получением медицинской помощи в учреждении;

- содействие руководителю учреждения в привлечении дополнительных финансовых источников для развития учреждения;

- содействие руководителю учреждения по организации и развитию сотрудничества с иными организациями по вопросам повышения качества и доступности медицинской помощи, оказываемой гражданам.

3.2. В целях решения возложенных на него задач Совет осуществляет следующие функции:

- ежеквартально рассматривает информацию руководителя о деятельности учреждения, в том числе по вопросам качества и доступности медицинской помощи, оказываемой гражданам;

- рассматривает информацию по результатам анализа обращений граждан в связи с получением медицинской помощи в учреждении;

- анализирует публикации и выступления в средствах массовой информации;

- разрабатывает предложения по совершенствованию деятельности учреждения, повышению качества и доступности оказываемой гражданам медицинской помощи;

- рассматривает поступившие в учреждение предложения по совершенствованию деятельности учреждения, по вопросам организации оказания медицинской помощи, по повышению ее качества и доступности;

- разрабатывает предложения по организации сотрудничества учреждения с иными организациями;

- участвует в проведении учреждением семинаров, конференций и иных мероприятий, направленных на повышение качества и доступности медицинской помощи, оказываемой гражданам;

-разрабатывает предложения по привлечению дополнительных финансовых источников в целях развития учреждения;

3.3. Совет вправе:

-запрашивать и получать от руководителя учреждения информацию, материалы, документы, необходимые для выполнения возложенных на него функций;

-знакомиться с общедоступной информацией, в том числе нормативными правовыми актами, публикациями в средствах массовой информации по вопросам, отнесенным к компетенции Совета;

-приглашать на заседания Совета работников учреждения, иных организаций, должностных лиц органов государственной власти и органов местного самоуправления, граждан;

Члены Совета осуществляют свою деятельность на безвозмездной основе.

**Состав общественного совета
ОГБУЗ «Чунская РБ»**

- 1.Алескерова Лейла Байрамовна, депутат Думы Чунского муниципального образования
- 2.Бирюкова Нина Ивановна, пенсионер
- 3.Банщиков Виталий Александрович, глава Каменского муниципального образования
- 4.Башкатова Наталья Александровна, предприниматель
- 5.иерей Павел (Гамандий), настоятель храма свт. Иннокентия
- 6.Курта Павел Орестович, депутат Думы Чунского муниципального образования
- 7.Лырчикова Инна Никитична – заместитель председателя районного совета ветеранов (пенсионеров), труда, войны, вооруженных сил и правоохранительных органов
- 8.Моисеев Алексей Иванович, предприниматель
- 9.Меркулов Вячеслав Николаевич, пенсионер
- 10.Онуфриади Анастас Георгиевич, главный врач ОГБУЗ «Чунская РБ»
- 11.Фролов Алексей Владиславович, заведующий организационно-методическим кабинетом
- 12.Хрычев Николай Дмитриевич, глава Чунского муниципального образования
- 13.Цуканова Светлана Алексеевна, специалист по социальной работе ОГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения»
- 14.Шамшур Константин Геннадьевич, депутат Чунской районной Думы
- 15.Щерба Елена Сергеевна, предприниматель

**Карта
независимой оценки качества работы медицинской организации,
оказывающей медицинскую помощь в амбулаторных условиях**

**Показатели
оценки качества работы медицинских организаций (амбулаторные условия)**

№ п/п	Наименование критерия оценки качества работы медицинских организаций	Показатели критерия	Источник информации	Балльная оценка показателя
1.	Открытость и доступность информации медицинской организации	1.Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	www.bus.gov.ru	2 балла - 0,7-1 1 балл - менее 0,7
		2.Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (балл)	Анализ сайтов	2 балла - информация о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте актуальна, доступна, в достаточном объеме или имеет незначительные замечания 1 балл - информация о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте, не в полном объеме, имеются неактуальные сведения
		3.Наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл)	Анализ сайтов	3 балла - обратная связь доступна для потребителей услуг в сфере здравоохранения 2 балла – обратная связь не всегда доступна для потребителей услуг в сфере здравоохранения по различным причинам 1 балл - обратная связь чаще всего не доступна для потребителей услуг в сфере здравоохранения или не имеется
		4.Доля пациентов, считающих информирование о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения достаточным (от числа опрошенных, %)	Опрос граждан – потребителей услуг в сфере здравоохранения	3 балла – 80 до 100 % 2 балла – от 60 до 79% 1 балл – ниже 59%
		5.Доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации (%)	Опрос граждан – потребителей услуг в сфере здравоохранения	3 балла – 80 до 100 % 2 балла – от 60 до 79% 1 балл – ниже 59%
2.	Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями	1. Доля пациентов, которые записались на прием врача при первом обращении в медицинскую организацию (%)	Опрос граждан – потребителей услуг в сфере здравоохранения	5 баллов – от 90 до 100 % 4 балла – от 80 до 89 % 3 балла - от 70 до 79% 2 балла – от 60 до 69% 1 балл – менее 60%
		2. Средняя длительность ожидания посещения врача с момента записи на прием	Опрос граждан – потребителей услуг в сфере здравоохранения	4 балла – до 3-х дней 3 балла – от 4 до 7 дней 2 балла – от 8 до 14 дней 1 балл – более 14 дней

	здоровья	3. доступность записи на прием к врачу по телефону, с использованием сети «Интернет», в регистратуре, посредством личного общения с лечащим врачом (по каждому способу отдельно, после вывести средний балл)	Опрос граждан – потребителей услуг в сфере здравоохранения	5 баллов – очень легко 4 балла – легко 3 балла – сложно 2 балла – очень сложно 1 балл – не удается записаться
3.	Время ожидания в очереди при получении медицинской услуг	1.Время ожидания посещения врача в очереди (мин.)	Опрос граждан – потребителей услуг в сфере здравоохранения	2 балла – до 30 минут 1 балл – более 30 минут
		2. Время ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию	Опрос граждан – потребителей услуг в сфере здравоохранения	3 балла – до 7 дней 2 балла – 8-14 дней 1 балл – более 14 дней
		3.Время ожидания результатов диагностического исследования	Опрос граждан – потребителей услуг в сфере здравоохранения	3 балла – до 2 дней 2 балла – 3-7 дней 3 балла – более 7 дней
4.	Доброжелательность вежливость и компетентность работников медицинской организации	1.Доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников медицинских организаций (%)	Опрос граждан – потребителей услуг в сфере здравоохранения	4 балла – от 80 до 100 % 3 балла – от 60 до 79% 2 балла – от 40 до 59% 1 балл – менее 40%
		2.Доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников (%)	Опрос граждан – потребителей услуг в сфере здравоохранения	4 балла – от 80 до 100 % 3 балла – от 60 до 79% 2 балла – от 40 до 59% 1 балл – менее 40%
5.	Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации	1.Удовлетворенность условиями ожидания приема у врача в очереди	Опрос граждан – потребителей услуг в сфере здравоохранения	5 баллов – полностью удовлетворен 4 балла – в целом, удовлетворен 3 балла – частично удовлетворен 2 балла – скорее не удовлетворен 1 балл – полностью не удовлетворен
		2.Доступность получения медицинской помощи на дому	Опрос граждан – потребителей услуг в сфере здравоохранения	4 балла – очень легко 3 балла – легко 2 балла – сложно 1 балл – очень сложно
		3.Удовлетворенность посещением медицинской организации	Опрос граждан – потребителей услуг в сфере здравоохранения	5 баллов – полностью удовлетворен 4 балла – в целом, удовлетворен 3 балла – частично удовлетворен 2 балла – скорее не удовлетворен 1 балл – полностью не удовлетворен
		4.Доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%)	Опрос граждан – потребителей услуг в сфере здравоохранения	3 балла – 70-100 % 2 балла – 40-69% 1 балл – менее 40%

**Карта
независимой оценки качества работы медицинской организации,
оказывающей медицинскую помощь в стационарных условиях**

**Показатели
оценки качества работы медицинских организаций (стационарные условия)**

п/п	Наименование критерия оценки качества работы медицинских организаций	Показатели критерия	Источник информации	Балльная оценка показателя
	Открытость и доступность информации медицинской организации	1. Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	www.bus.gov.ru	2 балла - 0,7-1 1 балл - менее 0,7
		2. Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (балл)	Анализ сайтов	2 балла - информация о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте актуальна, доступна, в достаточном объеме или имеет незначительные замечания 1 балл - информация о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте, не в полном объеме, имеются неактуальные сведения
		3. Наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл).	Анализ сайтов	3 балла - обратная связь доступна для потребителей услуг в сфере здравоохранения 2 балла – обратная связь не всегда доступна для потребителей услуг в сфере здравоохранения по различным причинам 1 балл - обратная связь чаще всего не доступна для потребителей услуг в сфере здравоохранения или не имеется
		4. Доля пациентов, считающих информирование о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения достаточным (от числа опрошенных, %)	Опрос граждан – потребителей услуг в сфере здравоохранения	3 балла – 80 до 100 % 2 балла – от 60 до 79% 1 балл – ниже 59%
		5. Доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации (%)	Опрос граждан – потребителей услуг в сфере здравоохранения	3 балла – 80 до 100 % 2 балла – от 60 до 79% 1 балл – ниже 59%

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 – потребителей услуг в сфере здравоохранения	4 балла – от 80 до 100 % 3 балла – от 60 до 79% 2 балла – от 40 до 59% 1 балл – менее 40%
	2. Доля пациентов, у которых не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет (%)	Опрос граждан – потребителей услуг в сфере здравоохранения	4 балла – от 80 до 100 % 3 балла – от 60 до 79% 2 балла – от 40 до 59% 1 балл – менее 40%
Время ожидания в очереди при получении медицинской услуг	1. Время ожидания в приемном отделении (мин.)	Опрос граждан – потребителей услуг в сфере здравоохранения	4 балла – до 10 минут 3 балла – от 11 до 30 минут 2 балла – от 31 до 60 минут 1 балл – более 60 минут
	2. Срок ожидания плановой госпитализации по направлению врачей поликлиник (в днях)	Опрос граждан – потребителей услуг в сфере здравоохранения	4 балла – до 7 дней 3 балла – 8-10 дней 2 балла – 11-14 дней 1 балл – более 14 дней
	3. Соблюдение назначенного срока плановой госпитализации (в срок, с нарушением срока)	Опрос граждан – потребителей услуг в сфере здравоохранения	3 балла – в срок 2 балла – с небольшим нарушением срока (1-3 дня) 1 балл – с нарушением срока более 3-х дней
Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации	1. Доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников медицинских организаций (%)	Опрос граждан – потребителей услуг в сфере здравоохранения	4 балла – от 80 до 100 % 3 балла – от 60 до 79% 2 балла – от 40 до 59% 1 балл – менее 40%
	2. Доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников (%)	Опрос граждан – потребителей услуг в сфере здравоохранения	4 балла – от 80 до 100 % 3 балла – от 60 до 79% 2 балла – от 40 до 59% 1 балл – менее 40%
Удовлетворенность качеством обслуживания медицинской организации	1. Доля пациентов, удовлетворенных условиями оказания медицинской помощи (%)	Опрос граждан – потребителей услуг в сфере здравоохранения	4 балла – полностью удовлетворен 3 балла – частично удовлетворен 2 балла – скорее не удовлетворен 1 балл – полностью не удовлетворен
	2. Доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%)	Опрос граждан – потребителей услуг в сфере здравоохранения	3 балла – 70-100 % 2 балла – 40-69% 1 балл – менее 40%
	3. Доля пациентов, удовлетворенных продолжительностью, условиями ожидания, отношением персонала больницы в приемном покое (%)	Опрос граждан – потребителей услуг в сфере здравоохранения	4 балла – полностью удовлетворен 3 балла – частично удовлетворен 2 балла – скорее не удовлетворен 1 балл – полностью не удовлетворен
	4. Удовлетворенность действиями врачей и медсестер по обезболиванию	Опрос граждан – потребителей услуг в сфере здравоохранения	3 балла – полностью удовлетворен 2 балла – частично удовлетворен 1 балл – не удовлетворен
	5. Удовлетворенность отношением врачей и медсестер во время пребывания в медицинской организации	Опрос граждан – потребителей услуг в сфере здравоохранения	3 балла – полностью удовлетворен 2 балла – частично удовлетворен 1 балл – не удовлетворен
	6. Доля пациентов,	Опрос граждан –	4 балла – полностью

	удовлетворенных питанием в медицинской организации (%)	потребителей услуг в сфере здравоохранения	удовлетворен 3 балла – частично удовлетворен 2 балла – скорее не удовлетворен 1 балл – полностью не удовлетворен
	7.Удовлетворенность пребыванием в медицинской организации в ночное время	Опрос граждан – потребителей услуг в сфере здравоохранения	3 балла – полностью удовлетворен 2 балла – частично удовлетворен 1 балл – не удовлетворен
	8.Доля пациентов, удовлетворенных качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом (%)	Опрос граждан – потребителей услуг в сфере здравоохранения	3 балла – полностью удовлетворен 2 балла – частично удовлетворен 1 балл – не удовлетворен
	9.Удовлетворенность действиями персонала медицинской организации по уходу	Опрос граждан – потребителей услуг в сфере здравоохранения	3 балла – полностью удовлетворен 2 балла – частично удовлетворен 1 балл – не удовлетворен

АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством предоставления
медицинских услуг в амбулаторных условиях

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, 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?

- Количество дней от назначения до прохождения исследований __ дней
- 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
	Вежливость и внимательность врача	крайне плохо	плохо	Удовлетв.	хорошо	отлично
	Вежливость и внимательность медицинской сестры	крайне плохо	плохо	Удовлетв.	хорошо	отлично
	Объяснение врачом назначенных исследований, проведенных исследований и назначенного лечения	крайне плохо	плохо	Удовлетв.	хорошо	отлично
	Выявление врачом изменения состояния здоровья с учетом жалоб пациента на боли, недомогание и прочие ощущения	крайне плохо	плохо	Удовлетв.	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 " __ " _____ 20г.

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ!

АНКЕТА
по анализу удовлетворенности качеством предоставления
медицинских услуг в стационарных условиях

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
	Вежливость и внимательность врача	крайне плохо	плохо	удовлетворит.	хорошо	отлично
	Вежливость и внимательность медицинской сестры	крайне плохо	плохо	удовлетворит.	хорошо	отлично
	Объяснение врачом назначенных исследований, проведенных исследований и назначенного лечения	крайне плохо	плохо	удовлетворит.	хорошо	отлично

4	Выявление врачом изменения состояния здоровья с учетом жалоб пациента на боли, недомогание и прочие ощущения	крайне плохо	плохо	удовлетворит.	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
- плохо
- крайне плохо

9. Возникла 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. Возникла 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!