



# МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПРИКАЗ

*24.05.2016*

№ 1377

г. Новосибирск

### **О проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Новосибирской области**

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», на основании статьи 79.1 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», приказов Министерства здравоохранения Российской Федерации: от 14.05.2015 № 240 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» и от 31.03.2016 № 197 «Об утверждении Порядка рассмотрения результатов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями», приказа министерства здравоохранения Новосибирской области от 25.04.2016 № 1048 «Об утверждении Плана работ министерства здравоохранения Новосибирской области по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Новосибирской области, на 2016-2018 годы» в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Новосибирской области (далее – территориальная программа), а также в целях повышения качества их деятельности **п р и к а з ы в а ю:**

1. Проведение независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации территориальной программы, возложить на Общественный совет при министерстве здравоохранения Новосибирской области.

2. Утвердить прилагаемые:

1) Положение о проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации территориальной программы (далее – медицинские организации);

2) Порядок рассмотрения результатов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации территориальной

программы;

3) Формы анкет для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями:

а) в амбулаторных условиях (врачом-специалистом (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие);

б) в амбулаторных условиях (врачом - терапевтом участковым, врачом - педиатром участковым, врачом общей практики);

в) в стационарных условиях.

4) Методику проведения выездных контрольных мероприятий по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями с использованием технологии «контрольное посещение»;

5) Форму направления предложений по повышению качества оказания услуг медицинскими организациями.

3. Утвердить, с учетом мнения Общественного совета при министерстве здравоохранения Новосибирской области, государственное бюджетное учреждение здравоохранения особого типа «Медицинский информационно-аналитический центр» в качестве организации, осуществляющей сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями в 2016 году в рамках государственного задания на обеспечение статистической и экономической отчетности по оценке деятельности системы здравоохранения Новосибирской области на 2016 год.

4. Признать утратившими силу:

1) приказ министерства здравоохранения Новосибирской области от 01.04.2013 № 935/1 «О формировании независимой системы оценки качества работы медицинских организаций Новосибирской области»;

2) приказ министерства здравоохранения Новосибирской области от 10.12.2013 № 4271 «Об утверждении Плана мероприятий по организации независимой оценки качества работы, государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра здравоохранения Новосибирской области Лиханова А.В.

Министр



О.И. Иванинский

УТВЕРЖДЕНО  
приказом  
министерства здравоохранения  
Новосибирской области  
от 24.05.2016 № 1377

**Положение  
о проведении независимой оценки качества оказания услуг  
медицинскими организациями, участвующими в реализации в  
реализации Территориальной программы государственных гарантий  
бесплатного оказания гражданам медицинской помощи  
в Новосибирской области**

**I. Общие положения**

1. Настоящее Положение о проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Новосибирской области (далее - медицинские организации), разработано в целях обеспечения единых подходов к проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями.

2. Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями осуществляется на основании и в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами (далее – независимая оценка качества):

1) Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

2) Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

3) Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

4) Федеральным законом от 21.07.2014 № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации»;

5) приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта» (далее - приказом Минфина России от 21.07.2011 № 86н);

6) приказом Министерства финансов Российской Федерации от 22.07.2015 № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения

информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения» (далее – приказ Минфина России от 22.07.2015 № 116н);

7) приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2013 № 234а «О формах мониторинга реализации Программы поэтапного совершенствования системы оплаты труда в государственных (муниципальных) учреждениях на 2012-2018 годы»;

8) приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.05.2015 № 240 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» (далее – приказ Минздрава России от 14.05.2015 № 240);

9) приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28.11.2014 № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» (далее – приказ Минздрава России от 28.11.2014 № 787н);

10) приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – приказ Минздрава России от 30.12.2014 № 956н);

11) приказом министерства здравоохранения Новосибирской области от 25.04.2016 № 1048 «Об утверждении Плана работ министерства здравоохранения Новосибирской области по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Новосибирской области, на 2016-2018 годы»;

12) приказом министерства здравоохранения Новосибирской области от 11.03.2016 № 611 «О создании Общественного совета по защите прав граждан в сфере охраны здоровья при министерстве здравоохранения Новосибирской области».

## II. Основные принципы, цели и задачи независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями

3. Целью проведения независимой оценки качества является повышение качества оказания услуг медицинскими организациями с учетом общественного мнения.

4. Основные задачи независимой оценки качества:

1) повышение информированности населения по вопросам организации оказания медицинской помощи;

2) создание комфортных условий при получении медицинских услуг;

3) обеспечение сроков ожидания предоставления медицинской услуги в соответствии с действующим законодательством;

- 4) повышение удовлетворенности потребителей оказанными услугами;
- 5) обеспечение возможности выражения гражданами мнения о качестве оказания услуг медицинскими организациями;
- 6) оценка эффективности деятельности медицинских организаций.

### III. Порядок проведения независимой оценки качества

5. Независимая оценка качества проводится в отношении конкретной медицинской организации не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

6. Проведение независимой оценки качества осуществляется в соответствии с приказом Минздрава России от 14.05.2015 № 240.

7. При проведении независимой оценки качества используются показатели, характеризующие общие критерии независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка качества, установленные приказом Минздрава России от 28.11.2014 № 787н.

### IV. Участники независимой оценки качества

Участниками независимой оценки качества являются:

8. Медицинские организации.
9. Общественный совет при министерстве здравоохранения Новосибирской области (далее – Общественный совет).
10. Министерство здравоохранения Новосибирской области (далее – Минздрав НСО).
11. Организация, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями (далее - оператор).
12. Граждане – потребители медицинских услуг.

### V. Функции участников независимой оценки качества

13. Медицинские организации:

1) информируют граждан в доступной форме, в том числе с использованием сети «Интернет», об осуществляемой медицинской деятельности и о медицинских работниках медицинских организаций, об уровне их образования и квалификации, а также предоставляют информацию необходимую для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, в соответствии с приказом Минздрава России от 30.12.2014 № 956н:

а) на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и/или на официальной странице государственной медицинской организации Новосибирской области, размещённой на «Портале здравоохранения Новосибирской области» ([www.mznso.ru](http://www.mznso.ru));

б) на информационных стендах медицинской организации;

2) размещают на главной странице официального сайта медицинской организации Единый баннер «Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями» и ссылку на интерактивную форму анкет «Анкета

для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных (стационарных) условиях», размещенных на сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации;

3) размещают и актуализируют информацию на официальном сайте по размещению информации о государственных (муниципальных) учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)), в соответствии с приказом Минфина России от 21.07.2011 № 86н;

4) размещают в помещениях медицинской организации информационные баннеры о независимой оценке качества с возможностью заполнения и сбора анкет на бумажном носителе, согласно формам, утвержденным настоящим приказом, в соответствии с профилем(ями) своей деятельности;

5) медицинские организации, в отношении которых проводится независимая оценка качества в текущем году, ежемесячно до 1-го числа месяца, следующего за отчетным, представляют в управление организации медицинской помощи Минздрава НСО анкеты на бумажных носителях заполненные гражданами. Срок окончания приема анкет 01 октября текущего года;

6) по результатам независимой оценки разрабатывают и утверждают планы мероприятий по совершенствованию работы медицинской организации и повышению качества обслуживания.

#### 14. Общественный совет:

1) ежегодно в срок до 1-го марта текущего года, утверждает перечень медицинских организаций, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Новосибирской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества в текущем году;

2) разрабатывает и направляет в Минздрав НСО предложения по техническому заданию для оператора;

3) рассматривает результаты независимой оценки качества и балльных оценок медицинских организаций, предоставленных оператором;

4) разрабатывает предложения по повышению качества работы медицинских организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества (далее – предложения);

При разработке предложений, могут осуществляться контрольные выезды в места оказания услуг с использованием Методики проведения выездных контрольных мероприятий по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями с использованием технологии «контрольное посещение», утвержденной настоящим приказом (далее – контрольное посещение);

5) по итогам проведенной независимой оценки, в срок до 1-го декабря текущего года, направляет в Минздрав НСО информацию о балльных оценках медицинских организаций, в отношении которых проведена независимая оценка качества, и предложений по улучшению качества оказания услуг для каждой медицинской организации.

#### 15. Минздрав НСО:

1) управление организации медицинской помощи:

а) ежегодно до 1 февраля текущего года направляет в Общественный совет при Министерстве здравоохранения Российской Федерации и в Общественный совет

сведения о медицинских организациях, участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Новосибирской области на текущий год;

б) проводит информирование граждан и медицинских организаций по вопросам проведения независимой оценки качества и её результатов, в том числе актуализирует информацию в разделе «Независимая оценка» официального сайта Минздрава НСО;

в) рассматривает результаты независимой оценки и разрабатывают меры по совершенствованию работы медицинских организаций и повышению качества обслуживания в соответствии с Порядком, утвержденным настоящим приказом;

г) осуществляет контрольные мероприятия по исполнению правовых актов по независимой оценке, в подведомственных медицинских организациях;

д) на официальном сайте Минздрава НСО публикует сведения о перечне медицинских организаций, в отношении которых в текущем году проводится независимая оценка качества, результаты независимой оценки, предложения Общественного совета;

2) отдел развития информационных технологий на официальном сайте Минздрава НСО обеспечивает техническую возможность выражения мнения граждан и размещение информации в разделе «Независимая оценка»;

3) главный специалист отдела контрольной и организационно-аналитической работы Минздрава НСО – Малыгина А.Б. обеспечивает информационное сопровождение независимой оценки качества в средствах массовой информации.

#### 16. Оператор:

1) проводит мониторинг размещения информации на официальных сайтах и/или страницах медицинских организаций, на соответствие приказу Минздрава России от 30.12.2014 № 956н;

2) представляет ежемесячно в Общественный совет сводные данные по каждой медицинской организации, в отношении которой проводится независимая оценка качества в текущем году:

а) по результатам электронного анкетирования граждан на официальном сайте Минздрава России;

б) по результатам обработки анкет, заполненных гражданами на бумажных носителях;

3) на основании сводных данных полученных по результатам проведения независимой оценки в текущем году рассчитывает для каждой медицинской организации балльные оценки по показателям, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, в соответствии с приказом Минздрава России от 28.11.2014 № 787н:

а) результатов электронного анкетирования граждан на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации;

б) результатов, полученных при обработке анкет на бумажных носителях;

4) анализ результатов, полученных по итогам проведения независимой оценки качества в текущем году;

5) предоставление в Общественный совет до 1 ноября текущего года отчета о результатах проведения независимой оценки качества в текущем году с предоставлением информации о балльных оценках медицинских организаций,

анализа полученных результатов и проекта предложений по улучшению качества работы для каждой медицинской организации, в отношении которой проведена независимая оценка качества в текущем году.

---



УТВЕРЖДЕН  
приказом  
министерства здравоохранения  
Новосибирской области  
от 24.05.2016 № 1377

**Порядок рассмотрения результатов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Новосибирской области**

1. Настоящим Порядком устанавливаются порядок и сроки рассмотрения результатов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Новосибирской области (далее соответственно - медицинские организации, независимая оценка), полученных в ходе проведения независимой оценки медицинских организаций Общественным советом при министерстве здравоохранения Новосибирской области (далее - Общественный совет), а также учет результатов независимой оценки при выработке мер по совершенствованию работы медицинских организаций, а также принятию мер дисциплинарного характера по ее итогам.

2. Общественный совет представляет подготовленную по итогам проведения независимой оценки медицинских организаций информацию о ее результатах, а также предложения и/или рекомендации по улучшению работы каждой медицинской организации, в отношении которой проведена независимая оценка в текущем году, в управление организации медицинской помощи министерства здравоохранения Новосибирской области (далее — Управление).

3. Управление:

1) в месячный срок рассматривает поступившую в соответствии с пунктом 2 настоящего Порядка информацию от Общественного совета;

2) готовит предложения по совершенствованию работы медицинских организаций и повышению качества обслуживания, в том числе по разработке медицинскими организациями, набравшими менее 50 % баллов, планов мероприятий по совершенствованию работы медицинских организаций и повышению качества обслуживания;

3) готовит и направляет предложения в Комиссию для установления ежемесячной стимулирующей надбавки руководителям государственных учреждений, подведомственных министерству здравоохранения Новосибирской области, за выполнение качественных показателей деятельности государственных учреждений, подведомственных министерству здравоохранению Новосибирской области;

4) обеспечивает контроль реализации плана мероприятий по совершенствованию работы медицинских организаций и повышению качества обслуживания;

5) размещает информацию о результатах независимой оценки на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)).

4. Министерство здравоохранения Новосибирской области (далее – Минздрав НСО) в лице ответственного за организацию работы по независимой оценке заместителя министра здравоохранения Новосибирской области А.В. Лиханова поручает руководителям медицинских организаций в течение 10 рабочих дней утвердить по согласованию с Минздравом НСО план мероприятий по совершенствованию работы медицинских организаций и повышению качества обслуживания, устранению замечаний.

5. Медицинские организации разрабатывают и утверждают планы мероприятий по совершенствованию работы медицинской организации и повышению качества обслуживания.

6. Результаты независимой оценки учитываются при применении мер дисциплинарного характера в соответствии с законодательством Российской Федерации.

---

## АНКЕТА

для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями  
в амбулаторных условиях  
(врачом -специалистом (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие)

УТВЕРЖДЕНА  
приказом  
министерства здравоохранения  
Новосибирской области  
от 24.05.2016 № 1877

Наименование медицинской организации

Текущий месяц

1. Вы обратились в медицинскую организацию?

- к врачу-специалисту (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие)  
 другое (диспансеризация, профосмотр, справка, рецепт и т.д.)

2. Вы удовлетворены обслуживанием (доброжелательность, вежливость) у врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие)?

- да  нет

3. Удовлетворены ли Вы компетентностью врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие)?

- да  
 нет ➔ Что именно Вас не

удовлетворило?

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

5. Срок ожидания приема у врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием?

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

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

да ➔ Вы записались на прием к врачу (вызвали врача на дом)?

- по телефону  
 с использованием сети Интернет  
 в регистратуре лично  
 лечащим врачом на приеме при посещении

нет ➔ По какой причине

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

7. Врач Вас принял во время, установленное по записи?

- да  нет

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

нет

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

- да  нет

9. Перед обращением в медицинскую организацию Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?

нет

да ➔ Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?

- да  нет

10. Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации?

да

нет ➔ Что не удовлетворяет?

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

11. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

нет

да ➔ Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

- I группа  
 II группа  
 III группа  
 ребенок-инвалид

Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?

да

нет ➔ Пожалуйста, укажите что именно отсутствует



- отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов
- отсутствие пандусов, поручней
- отсутствие подъемных платформ (аппарелей)
- отсутствие адаптированных лифтов
- отсутствие сменных кресел-колясок
- отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов
- отсутствие информации шрифтом Брайля
- отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений
- отсутствие сопровождающих работников

12. Вы ожидали проведения диагностического исследования (инструментального, лабораторного) с момента получения направления на диагностическое исследование?

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

Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?

- да
- нет

13. Вы ожидали проведения диагностического исследования (компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография) с момента получения направления на диагностическое исследование?

- не назначалось
- 30 календарных дней и более
- 29 календарных дней
- 28 календарных дней
- 27 календарных дней
- 15 календарных дней
- менее 15 календарных дней

Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?

- да
- нет

14. Вы удовлетворены оказанными услугами в этой медицинской организации?

- да
- нет

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

- да
- нет

16. Ваше обслуживание в медицинской организации?

- за счет ОМС, бюджет
- за счет ДМС
- на платной основе

17. Вы знаете своего участкового терапевта (педиатра, врача общей практики (семейного врача) (ФИО, график работы, № кабинета и др.)?

- да
- нет

18. Как часто Вы обращаетесь к участковому терапевту (педиатру, врачу общей практики (семейному врачу)?)

- раз в месяц
- раз в квартал
- раз в полугодие
- раз в год
- не обращаюсь

19. Как часто Вы обращаетесь к врачам-специалистам (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие)?

- раз в месяц
- раз в квартал
- раз в полугодие
- раз в год
- не обращаюсь

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

- нет
- да → Характеристика комментария
  - положительный
  - отрицательный

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

для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями  
в амбулаторных условиях  
(врачом - терапевтом участковым, врачом - педиатром  
участковым, врачом общей практики)

приказом  
министерства здравоохранения  
Новосибирской области  
от 24.05.16 № 1374

Наименование медицинской организации

7. Врач Вас принял во время, установленное по записи?

да  нет

Текущий месяц

1. Вы обратились в медицинскую организацию?

- к врачу-терапевту участковому  
 к врачу-педиатру участковому  
 к врачу общей практики (семейному врачу)

2. Вы удовлетворены обслуживанием (доброжелательность, вежливость) у участкового терапевта (педиатра, врача общей практики (семейного врача)?

да  нет

3. Удовлетворены ли Вы компетентностью участкового терапевта (педиатра, врача общей практики (семейного врача)?

да

нет → Что именно Вас не

удовлетворило?

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

4. Форма обращения

на прием  вызов на дом

5. Время ожидания приема у врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием?

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

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

да → Вы записались на прием к врачу (вызвали врача на дом)?

- по телефону  
 с использованием сети Интернет  
 в регистратуре лично  
 лечащим врачом на приеме при посещении

нет → По какой причине

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

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

нет

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

да  нет

9. Перед обращением в медицинскую организацию Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?

нет

да → Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?

да  нет

10. Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации?

да

нет → Что не удовлетворяет?

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

11. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

нет

да → Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

- I группа  
 II группа  
 III группа  
 ребенок-инвалид  
Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?

да

нет → Пожалуйста, укажите что именно отсутствует



- отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов
- отсутствие пандусов, поручней
- отсутствие подъемных платформ (аппарелей)
- отсутствие адаптированных лифтов
- отсутствие сменных кресел-колясок
- отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов
- отсутствие информации шрифтом Брайля
- отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений
- отсутствие сопровождающих работников

12. Вы ожидали проведения диагностического исследования (инструментального, лабораторного) с момента получения направления на диагностическое исследование?

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

Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?

- да
- нет

13. Вы ожидали проведения диагностического исследования (компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография) с момента получения направления на диагностическое исследование?

- не назначалось
- 30 календарных дней и более
- 29 календарных дней
- 28 календарных дней
- 27 календарных дней
- 15 календарных дней
- менее 15 календарных дней

Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?

- да
- нет

14. Вы удовлетворены оказанными услугами в этой медицинской организации?

- да
- нет

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

- да
- нет

16. Ваше обслуживание в медицинской организации?

- за счет ОМС, бюджет
- за счет ДМС
- на платной основе

17. Вы знаете своего участкового терапевта (педиатра, врача общей практики (семейного врача) (ФИО, график работы, № кабинета и др.)?

- да
- нет

18. Как часто Вы обращаетесь к участковому терапевту (педиатру, врачу общей практики (семейному врачу)?)

- раз в месяц
- раз в квартал
- раз в полугодие
- раз в год
- не обращаюсь

19. Как часто Вы обращаетесь к врачам-специалистам (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие)?

- раз в месяц
- раз в квартал
- раз в полугодие
- раз в год
- не обращаюсь

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

- нет
- да → Характеристика комментария
  - положительный
  - отрицательный

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

## АНКЕТА

для оценки качества оказания услуг медицинскими  
организациями в стационарных условиях

УТВЕРЖДЕНА

приказом

министерства здравоохранения

Новосибирской области

от 24.05.16 № 1377

Наименование медицинской организации

Текущий месяц

## 1. Госпитализация была:

экстренная

плановая → Срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию?

30 календарных дней и более

29 календарных дней

28 календарных дней

15 календарных дней

менее 15 календарных дней

Вы были госпитализированы в назначенный срок?

да  нет

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

Сколько времени Вы ожидали в приемном отделении?

90 мин и более

до 90 мин

до 60 мин

до 45 мин

до 30 мин

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

да  нет

## 2. Вы были госпитализированы?

за счет ОМС, бюджет

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

ребенок-инвалид

Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?

да

нет → Пожалуйста, укажите что именно отсутствует

отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов

отсутствие пандусов, поручней

отсутствие подъемных платформ (аппарелей)

отсутствие адаптированных лифтов

отсутствие сменных кресел-колясок

отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов

отсутствие информации шрифтом Брайля

отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений

отсутствие сопровождающих работников

## 4. Перед госпитализацией Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?

нет

да → Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?

да  нет

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

нет

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

да  нет

## 6. В каком режиме стационара Вы проходили лечение?

дневного стационара

круглосуточного пребывания →

Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в медицинской организации?

да  нет

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

да  нет



Возникала ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет?

да  нет

Возникала ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет?

нет

да ➔ **Необходимость:**

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

7. Удовлетворены ли Вы компетентностью медицинских работников медицинской организации?

да

нет ➔ **Что именно Вас не**

**удовлетворило?**

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

8. 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

9. Удовлетворены ли Вы оказанными услугами в этой медицинской организации?

да  нет

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

да  нет

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

да  нет

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

нет

да ➔ **Характеристика комментария**

- положительный
- отрицательный

13. 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



УТВЕРЖДЕНА  
приказом  
министерства здравоохранения  
Новосибирской области  
от 24.05.16 № 1577

**Методика проведения выездных контрольных мероприятий по  
независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями с  
использованием технологии «контрольное посещение»**

Выездные контрольные мероприятия в медицинские организации, участвующие в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Новосибирской области, с использованием технологии «контрольное посещение» (далее – контрольное посещение) проводятся специалистами управления организации медицинской помощи министерства здравоохранения Новосибирской области, а также лицами, уполномоченными Общественным советом при министерстве здравоохранения Новосибирской области, (далее – контролер) на постоянной основе.

Целью проведения контрольного посещения является выработка предложений по повышению качества работы медицинских организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями (далее – независимая оценка качества).

Для достижения цели контрольных посещений необходимо под видом «обычного посетителя» обратиться в место оказания медицинских услуг, вступить в диалог с работником(и) медицинской организации и решить следующие задачи:

1. Оценить качество оказания медицинских услуг по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями:

1) открытость и доступность информации на официальном сайте в сети «Интернет» и информационных стендах медицинской организации, в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 № 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»;

2) комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения: освещенность и чистота помещений, а также прилегающей территории, ухоженность зеленых насаждений, наличие скамеек, ремонт подъездных дорожек, состояние крыльца, достаточное количество посадочных мест в холлах для ожидания, наличие условий для заполнения документов посетителями, наличие пеленальных столиков в поликлинических отделениях, обслуживающих детское

население, оборудованность туалетных комнат предметами гигиены, состояние износа мебели и ремонта помещений, доступность кабинета доврачебной помощи в поликлинических отделениях, доступность медицинской услуги для маломобильных групп граждан (наличие пандусов, возможность пройти диагностические исследования на первом этаже здания, наличие парковочных мест для автомобилей инвалидов, наличие на первом этаже здания туалетной комнаты оборудованной поручнями для инвалидов);

3) время ожидания предоставления медицинской услуги: доступность записи на прием специалистов (по телефону, в регистратуре, на официально сайте медицинской организации), сроки ожидания приема специалистов, сроки ожидания прохождения диагностических и лабораторных исследований, сроки ожидания госпитализации;

4) доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации, внешний вид.

2. Провести фотосъемку объектов, которые по мнению контролера заслуживают внимания Общественного совета при министерстве здравоохранения Новосибирской области для разработке предложений по повышению качества оказания услуг медицинскими организациями (далее – предложения; прилегающая территория, стоянка для автомобилей, крыльцо, вывеска, холлы ожидания, информационные стенды, игротека, калясочная, гардероб, туалетные комнаты и т.д.).

3. По результатам контрольного посещения провести беседу с руководителем медицинской организации, либо ответственным заместителем руководителя, о предложениях по повышению качества оказания медицинских услуг в данной медицинской организации (по возможности).

4. В срок не более 5-ти рабочих дней с момента посещения медицинской организации разработать и направить предложения по повышению качества оказания услуг медицинскими организациями согласно форме, утвержденной настоящим приказом, в Общественный совет при министерстве здравоохранения Новосибирской области, с приложением фотоотчета.

---

УТВЕРЖДЕНА  
приказом  
министерства здравоохранения  
Новосибирской области  
от 24.05.2016 № 1377

**Форма направления предложений по повышению качества оказания  
услуг медицинскими организациями**

| №<br>п/п | Наименование<br>медицинской<br>организации | Дата<br>проведения<br>контрольного<br>посещения | Результат<br>контрольного<br>посещения | Предложения по<br>повышению качества<br>оказания услуг |
|----------|--|---|--|--|
|          |  |   |  |  |
|          |  |   |  |  |