



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

11 ИЮЛ 2014

№ 901-п

г. Екатеринбург

*Об утверждении перечня государственных и муниципальных
медицинских учреждений, критериев и показателей, методики и
технологии для проведения независимой системы оценки качества
работы учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения
Свердловской области*

В соответствии с приказом 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», распоряжением Правительства Свердловской области от 09 октября 2013 года № 1628-РП «Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы учреждений в сфере образования, здравоохранения, культуры, физической культуры и спорта, социального обслуживания в Свердловской области» и решением Общественного совета при Министерстве здравоохранения Свердловской области от 24.06.2014

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1) Перечень государственных и муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения Свердловской области, для участия в независимой системе оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения Свердловской области (приложение № 1);

2) Анкету по изучению удовлетворённости качеством предоставления медицинских услуг в условиях круглосуточного стационара для проведения независимой системы оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения Свердловской области (приложение № 2);

3) Анкету по изучению удовлетворённости качеством предоставления медицинских услуг в амбулаторных условиях для проведения независимой

системы оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения Свердловской области (приложение № 3);

4) Перечень показателей и критериев качества работы медицинского учреждения в амбулаторных условиях для проведения независимой системы оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения Свердловской области (приложение № 4);

5) Перечень показателей и критериев качества работы медицинского учреждения в условиях круглосуточного стационара для проведения независимой системы оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения Свердловской области (приложение № 5);

6) Методику и технологию проведения независимой системы оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения Свердловской области (приложение № 6).

2. Начальнику отдела контроля качества и стандартизации Министерства здравоохранения Свердловской области осуществлять информационно-методическое руководство проведения независимой системы оценки качества работы государственных и муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения Свердловской области.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра здравоохранения Свердловской области Д.Р. Медведскую.

Министр

А.Р. Белявский

Приложение № 1 к приказу
Министерства здравоохранения
Свердловской области
от 11 ИЮЛ 2014 № 901 – п

**Перечень государственных и муниципальных учреждений,
оказывающих услуги в сфере здравоохранения Свердловской области,
для участия в независимой системе оценки качества работы
учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения
Свердловской области**

№ п/п	Наименование учреждения
	Государственные медицинские учреждения, подведомственные Министерству здравоохранения
1.	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Свердловской области (далее – ГБУЗ СО) «Свердловская областная клиническая больница № 1»
2.	ГБУЗ СО «Областная детская клиническая больница № 1»
3.	ГБУЗ СО «Свердловская областная больница № 2»
4.	ГБУЗ СО «Свердловский областной клинический психоневрологический госпиталь для ветеранов войн»
5.	ГБУЗ СО «Свердловский областной онкологический диспансер»
6.	ГБУЗ СО «Свердловский областной кожно-венерологический диспансер»
7.	ГБУЗ СО детская клиническая больница восстановительного лечения «Научно-практический центр «Бонум»
8.	Государственное автономное учреждение здравоохранения СО (далее – ГАУЗ СО) «Областная специализированная больница медицинской реабилитации «Маян»
9.	ГБУЗ СО «Свердловский областной центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями»
10.	ГБУЗ СО «Клинико-диагностический центр «Охрана здоровья матери и ребенка»
11.	ГАУЗ СО «Специализированная больница восстановительного лечения «Липовка»
12.	ГБУЗ СО «Центральная районная больница Верхотурского района»
13.	Государственное автономное медицинское учреждение Свердловской области (далее – ГАМУ СО) «Областной специализированный центр медицинской реабилитации «Санаторий Руш»
14.	ГБУЗ СО «Онкологический диспансер № 2»
15.	ГБУЗ СО «Онкологический диспансер № 3»

16.	ГБУЗ СО «Научно-практический центр специализированных видов медицинской помощи «Уральский институт кардиологии»
17.	ГБУЗ СО «Алапаевская городская больница»
18.	ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город Асбест»
19.	ГБУЗ СО «Ирбитская центральная городская больница»
20.	ГБУЗ СО «Городская больница № 3 город Каменск-Уральский»
21.	ГБУЗ СО «Городская больница № 7 город Каменск-Уральский»
22.	ГБУЗ СО «Красноурьинская детская городская больница»
23.	ГБУЗ СО «Красноурьинская городская больница № 1»
24.	ГБУЗ СО «Красноуфимская районная больница»
25.	ГБУЗ СО «Демидовская городская больница»
26.	ГБУЗ СО «Городская больница № 4 город Нижний Тагил»
27.	ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город Первоуральск»
28.	ГБУЗ СО «Ревдинская центральная городская больница»
29.	ГБУЗ СО «Серовская городская больница № 1»
30.	ГБУЗ СО «Артемовская центральная районная больница»
31.	ГАУЗ СО «Центр восстановительной медицины и реабилитации «Озеро Чусовское»
32.	ГБУЗ СО «Арамилская городская больница»
33.	ГБУЗ СО «Артинская центральная районная больница»
34.	ГАУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Асбест»
35.	ГБУЗ СО «Ачитская центральная районная больница»
36.	ГБУЗ СО «Байкаловская центральная районная больница»
37.	ГБУЗ СО «Белоярская центральная районная больница»
38.	ГБУЗ СО «Березовская центральная городская больница»
39.	ГБУЗ СО «Бисертская городская больница»
40.	ГБУЗ СО «Верхнесалдинская центральная городская больница»
41.	ГАУЗ СО «Верхнесалдинская стоматологическая поликлиника»
42.	ГБУЗ СО «Волчанская городская больница»
43.	ГБУЗ СО «Гаринская центральная районная больница»
44.	ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город Нижний Тагил»
45.	ГБУЗ СО «Городская поликлиника № 3 город Нижний Тагил»
46.	ГБУЗ СО «Городская поликлиника № 4 город Нижний Тагил»
47.	ГБУЗ СО «Детская городская больница № 1 город Нижний Тагил»
48.	ГБУЗ СО «Детская городская больница № 2 город Нижний Тагил»
49.	ГБУЗ СО «Детская городская больница № 3 город Нижний Тагил»
50.	ГБУЗ СО «Детская городская поликлиника № 4 город Нижний Тагил»
51.	ГБУЗ СО «Детская городская поликлиника № 5 город Нижний Тагил»

52.	ГБУЗ СО «Городская инфекционная больница город Нижний Тагил»
53.	ГАУЗ СО «Стоматологическая поликлиника № 1 город Нижний Тагил»
54.	ГАМУ СО «Стоматологическая поликлиника № 2 город Нижний Тагил»
55.	ГАУЗ СО «Стоматологическая поликлиника № 3 город Нижний Тагил»
56.	ГАУЗ СО «Стоматологическая поликлиника № 4 город Нижний Тагил»
57.	ГБУЗ СО «Богдановичская центральная районная больница»
58.	ГАУЗ СО «Богдановичская стоматологическая поликлиника»
59.	ГБУЗ СО «Верх-Нейвинская городская поликлиника»
60.	ГБУЗ СО «Городская больница город Верхний Тагил»
61.	ГБУЗ СО «Верхнепышминская центральная городская больница имени П.Д. Бородина»
62.	ГАУЗ СО «Верхнепышминская стоматологическая поликлиника»
63.	ГБУЗ СО «Центральная городская больница город Верхняя Тура»
64.	ГБУЗ СО «Дегтярская городская больница»
65.	ГБУЗ СО «Городская больница ЗАТО Свободный»
66.	ГБУЗ СО «Карпинская центральная городская больница»
67.	ГАУЗ СО «Краснотурьинская стоматологическая поликлиника»
68.	ГБУЗ СО «Красноуральская городская больница»
69.	ГАУЗ СО «Красноуральская стоматологическая поликлиника»
70.	ГАУЗ СО «Красноуфимская стоматологическая поликлиника»
71.	ГБУЗ СО «Нижнесалдинская центральная городская больница»
72.	ГБУЗ СО «Пелымская городская больница»
73.	ГБУЗ СО «Городская больница № 3 город Первоуральск»
74.	ГБУЗ СО «Городская больница № 4 город Первоуральск»
75.	ГБУЗ СО «Детская городская больница город Первоуральск»
76.	ГБУЗ СО «Городская больница № 2 город Первоуральск»
77.	ГАМУ СО «Стоматологическая поликлиника город Первоуральск»
78.	ГАУЗ СО «Ревдинская стоматологическая поликлиника»
79.	ГБУЗ СО «Рефтинская городская больница»
80.	ГБУЗ СО «Староуткинская городская больница»
81.	ГБУЗ СО «Суходоложская центральная районная больница»
82.	ГАУЗ СО «Суходоложская стоматологическая поликлиника»
83.	ГБУЗ СО «Ивдельская центральная районная больница»
84.	ГБУЗ СО «Каменская центральная районная больница»

85.	ГБУЗ СО «Камышловская центральная районная больница»
86.	ГБУЗ СО «Качканарская центральная городская больница»
87.	ГАУЗ СО «Качканарская стоматологическая поликлиника»
88.	ГБУЗ СО «Кировградская центральная городская больница»
89.	ГБУЗ СО «Центральная городская больница город Кушва»
90.	ГАУЗ СО «Кушвинская стоматологическая поликлиника»
91.	ГБУЗ СО «Малышевская городская больница»
92.	ГБУЗ СО «Махневская районная больница»
93.	ГБУЗ СО «Алапаевская центральная районная больница»
94.	ГАУЗ СО «Алапаевская стоматологическая поликлиника»
95.	ГАУЗ СО «Ирбитская стоматологическая поликлиника»
96.	ГБУЗ СО «Городская больница № 2 город Каменск-Уральский»
97.	ГБУЗ СО «Городская больница № 5 город Каменск-Уральский»
98.	ГБУЗ СО «Городская поликлиника город Каменск-Уральский»
99.	ГБУЗ СО «Детская городская больница № 2 город Каменск-Уральский»
100.	ГБУЗ СО «Детская городская поликлиника № 1 город Каменск-Уральский»
101.	ГБУЗ СО «Невьянская центральная районная больница»
102.	ГАУЗ СО «Невьянская стоматологическая поликлиника»
103.	ГБУЗ СО «Нижнесергинская центральная районная больница»
104.	ГАУЗ СО «Нижнетуринская городская стоматологическая поликлиника»
105.	ГБУЗ СО «Нижнетуринская центральная городская больница»
106.	ГБУЗ СО «Новолялинская районная больница»
107.	ГБУЗ СО «Полевская центральная городская больница»
108.	ГАУЗ СО «Полевская стоматологическая поликлиника»
109.	ГБУЗ СО «Пышминская центральная районная больница»
110.	ГБУЗ СО «Режевская центральная районная больница»
111.	ГАУЗ СО «Режевская стоматологическая поликлиника»
112.	ГБУЗ СО «Североуральская центральная городская больница»
113.	ГБУЗ СО «Детская городская больница город Серов»
114.	ГАУЗ СО «Серовская городская стоматологическая поликлиника»
115.	ГБУЗ СО «Слободо-Туринская районная больница»
116.	ГБУЗ СО «Восточная районная больница»
117.	ГБУЗ СО «Сысертская центральная районная больница»
118.	ГБУЗ СО «Тавдинская центральная районная больница»
119.	ГАУЗ СО «Тавдинская стоматологическая поликлиника»
120.	ГБУЗ СО «Талицкая центральная районная больница»

121.	ГАУЗ СО «Талицкая стоматологическая поликлиника»
122.	ГБУЗ СО «Тугулымская центральная районная больница»
123.	ГБУЗ СО «Туринская центральная районная больница имени О.Д. Зубова»
124.	ГБУЗ СО «Шалинская центральная городская больница»
125.	ГБУЗ СО «Горноуральская районная больница»
126.	ГБУЗ СО «Свердловская областная стоматологическая поликлиника»
	Муниципальные медицинские учреждения, подведомственные Управлению здравоохранения города Екатеринбурга
1.	Муниципальное бюджетное учреждение (далее – МБУ) «Центральная городская клиническая больница № 1»
2.	МБУ «Центральная городская клиническая больница № 2 имени А.А. Миславского»
3.	Муниципальное автономное учреждение здравоохранения (далее – МАУЗ) «Центральная городская больница № 3»
4.	МБУ «Центральная городская клиническая больница № 6»
5.	МБУ «Центральная городская больница № 7»
6.	МБУ «Центральная городская больница № 20»
7.	МБУ «Центральная городская клиническая больница № 23»
8.	МБУ «Центральная городская клиническая больница № 24»
9.	МБУ «Городская клиническая больница № 14»
10.	МБУ «Городская больница № 22 «Озеро Глухое»
11.	МАУЗ «Городская клиническая больница № 40»
12.	МБУ «Екатеринбургский консультативно-диагностический центр»
13.	МБУ «Городская больница № 36 «Травматологическая»
14.	МБУ «Детская городская больница № 5»
15.	МБУ «Детская городская больница № 8»
16.	МБУ «Детская городская клиническая больница № 9»
17.	МБУ «Детская городская больница № 10»
18.	МБУ «Детская городская больница № 11»
19.	МБУ «Детская городская поликлиника № 13»
20.	МБУ «Детская городская больница № 15»
21.	МБУ «Городская детская больница № 16»
22.	Муниципальное автономное учреждение (далее – МАУ) «Стоматологическая поликлиника № 1»
23.	МАУ «Стоматологическая поликлиника № 12»

Приложение № 2 к приказу
Министерства здравоохранения
Свердловской области
от 11 июля 2014 № 901-п

**Анкета по изучению удовлетворённости качеством предоставления
медицинских услуг в условиях круглосуточного стационара для
проведения независимой системы оценки качества работы учреждений,
оказывающих услуги в сфере здравоохранения Свердловской области**

Анкета пациента (круглосуточный стационар)

(наименование медицинской организации)

Прочитайте внимательно вопросы анкеты. К большинству из них предложены возможные варианты ответов. Номера подходящих Вам ответов обведите. Если Ваше мнение предусмотреть не удалось, впишите его в оставленное для этого место.

Анкета анонимная, подписывать её не нужно.

Спасибо!

1. Укажите Ваш пол:
 1. Мужской
 2. Женский
2. Укажите Ваш возраст:

1. С 14 до 17 лет	3. От 26 до 35 лет	5. От 46 до 60 лет
2. С 18 до 25 лет	4. От 36 до 45 лет	6. Старше 60 лет
3. Работаете ли Вы?
 1. Да
 2. Нет
4. Укажите возраст госпитализированного ребенка (для тех, кто находится в стационаре с ребенком):
 1. От 0 до 1 года
 2. От 1 года до 4-х лет
 3. От 5 до 9 лет
 4. Старше 10 лет
5. Вы госпитализированы ...?
 1. В плановом порядке по направлению врача из поликлиники
 2. В экстренном / неотложном порядке, по скорой помощи (неотложная помощь)
 3. Самообращение в приемный покой стационара без направления из поликлиники
6. Укажите, какая была длительность ожидания госпитализации?
 1. До 1 месяца
 2. Более 1 месяца

7. Приходилось ли Вам приобретать лекарственные препараты для лечения в стационаре?

1. Нет
2. Да (укажите,

какие) _____

8. Приходилось ли Вам приобретать какие – либо расходные материалы, изделия медицинского назначения во время пребывания в стационаре?

1. Нет
2. Да (укажите,

какие) _____

9. Приходилось ли Вам оплачивать какие – либо диагностические исследования во время пребывания в стационаре?

1. Нет
2. Да (укажите,

какие) _____

10-17. Удовлетворены ли Вы объемом, доступностью и качеством медицинской помощи в данном стационаре?

Дайте ответ по каждой строке таблицы.

№		Удовле- творен	Не удовлет- ворен	Больше удовлетво- рен, чем не удовлетво- рен	Удовлетво- рен не в полной мере	Затруд- няюсь ответить
10	Сроком ожидания госпитализа- ции					
11	Бесплатным обеспечением лекарствены- ми средствами и изделиями медицинского назначения, расходными материалами					
12	Оснащен- ностью лечебно – диагностичес- ким и материально – бытовым					

	оборудовании -ем					
13	Качеством питания					
14	Отношением к Вам медицинского персонала					
15	Информирова- нием Вас лечащим врачом о состоянии Вашего здоровья, заболевании, возможных последствиях (осложнении- ях), проводимом лечении					
16	Состоянием помещений медицинского учреждения (внешний вид, соблюдение санитарно- эпидемиоло- гического режима и т.п.)					
17	Удовлетворе- ны ли Вы результатами оказания Вам медицинской помощи в данном медицинском учреждении в целом?					

Спасибо за участие в исследовании!

Приложение № 3 к приказу
Министерства здравоохранения
Свердловской области
от 11 июля 2014 № 901 – п

**Анкеты по изучению удовлетворённости качеством предоставления
медицинских услуг в амбулаторных условиях для проведения
независимой системы оценки качества работы учреждений,
оказывающих услуги в сфере здравоохранения Свердловской области**

Анкета пациента поликлиники

(наименование медицинской организации)

Прочитайте внимательно вопросы анкеты. К большинству из них предложены возможные варианты ответов. Номера подходящих Вам ответов обведите. Если Ваше мнение предусмотреть не удалось, впишите его в оставленное для этого место.

Анкета анонимная, подписывать её не нужно

Спасибо!

1. Укажите Ваш пол:

1. Мужской 2. Женский

2. Укажите Ваш возраст:

- | | | |
|-------------------|--------------------|--------------------|
| 1. С 14 до 17 лет | 3. От 26 до 35 лет | 5. От 46 до 60 лет |
| 2. С 18 до 25 лет | 4. От 36 до 45 лет | 6. Старше 60 лет |

3. Работаете ли Вы?

1. Да
2. Нет

4. Укажите возраст ребенка, с которым Вы пришли в поликлинику

1. От 0 до 1 года
2. От 1 года до 4-х лет
3. От 5 до 9 лет
4. Старше 10 лет

5. Как Вы записались на прием к врачу?

1. По телефону – переходите к вопросу № 6
2. В поликлинике, в регистратуре – переходите к вопросу № 7
3. Через Интернет – переходите к вопросу № 7

6. Если Вы записываетесь в поликлинику по телефону, то насколько быстро у Вас получается дозвониться в регистратуру?

1. С первого раза (практически сразу же после первого звонка)
2. Дозваниваюсь обычно в течение 5-10 минут

3. Приходится тратить до 30 минут

4. Больше 30 минут

7. Цель Вашего посещения поликлиники?

1. Получение справки (выписки из амбулаторной карты, выписки рецепта, оформление санаторн – курортной карты, получение талона на детское питание и т. д.)

2. Заболевание, травма (в т. ч. получение лечебных услуг, лабораторно – диагностических исследований, физ. процедур и т. д.)

3. Профилактический осмотр, проведение прививок

4. Диспансеризация

5. Мед. осмотр для получения водительского удостоверения, справки на ношение оружия и т. п.

6. Иное (напишите)

8. Время ожидания приема врача? (выбрать вариант ответа)

1. До 1 часа 2. Более 1 часа 3. Иное (напишите)

9- 17. Удовлетворены ли Вы объемом, доступностью и качеством медицинской помощи в данном медицинском учреждении?

Дайте ответ по каждой строке таблицы.

№		Удовлет- ворен	Не удовлет- ворен	Больше удовлет- ворен, чем не удовлет- ворен	Удовлет- ворен не в полной мере	Затруд- няюсь ответить
9	Длительностью ожидания в регистратуре					
10	Длительностью ожидания на прием к врачу					
11	Длительностью ожидания при записи на лабораторные и инструменталь- ные исследования					
12	Доступностью врачей - специалистов					
13	Технической					

	оснащенность ю					
14	Отношением медицинского персонала					
15	Состоянием помещений медицинского учреждения (внешний вид, соблюдение санитарно- эпидемиологич еского режима и т.п.)					
16	Удовлетворены ли Вы результатами оказания медицинской помощи в данном медицинском учреждении?					

17. Приходилось ли Вам использовать личные денежные средства при проведении обследования и лечения в данной поликлинике?

1. Нет, не приходилось
2. Да, иногда приходилось через кассу и договор
3. Да, приходилось без кассы и договора

ВНИМАНИЕ! На вопросы 18 – 21 отвечают только те, кому назначались лабораторно – диагностические исследования и (или) консультации врачей – специалистов.

18–20. Сколько времени составил период ожидания назначенных исследований, консультаций, процедур?

№	Что назначалось	Продолжительность ожидания			
		До 14 дней	До 2 месяцев	Более 2 месяцев	Не назначались
18	Лабораторные исследования	До 14 дней	До 2 месяцев	Более 2 месяцев	Не назначались
19	Консультации врачом – специалистом	До 14 дней	До 2 месяцев	Более 2 месяцев	Не назначались
20	Диагностические	До	До 2	Более	Не

	инструментальные исследования, в т. ч. функциональной и лучевой диагностики	14 дней	месяцев	2 месяцев	назначались
--	---	---------	---------	-----------	-------------

21. В случае направления для проведения лабораторно-диагностических исследований или консультации врача – специалиста, приходилось ли Вам оплачивать эти услуги?

Услуга	Приходилось ли оплачивать услугу?	
Лабораторно – диагностические исследования	Нет	Да (впишите какие)
Консультация врача - специалиста	Нет	Да (впишите, какого специалиста)

Спасибо за участие в исследовании!

Приложение № 4 к приказу
Министерства здравоохранения
Свердловской области
от 11 июля 2014 № 201-П

Перечень показателей и критериев качества работы медицинского учреждения в амбулаторных условиях для проведения независимой системы оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения Свердловской области

Наименование показателя	Источник информации	Значимость показателя в условных единицах/баллах
1. Открытость и доступность информации о медицинском учреждении		
1. Размещение информации на сайте www.bus.gov.ru : 1) общая информация, 2) плановые показатели деятельности за 2014 год, 3) фактические показатели деятельности за 2013 год.	www.bus.gov.ru	1 1 1
2. Полное наименование медицинского учреждения (структура учреждения, схема проезда (карта), информация о транспортной доступности)	Анализ сайтов	1
3. Информация об осуществляемой медицинской деятельности (на сайте размещены копии (электронные образы) лицензий на все виды деятельности)	Анализ сайтов	1
4. Информация о правах пациентов	Анализ сайтов	1

5. Контакты контролирующих организаций	Анализ сайтов	1
6. Контакты медицинского учреждения: адрес, телефон, электронная почта	Анализ сайтов	1
7. График работы медицинского учреждения и часы приема специалистов с указанием № кабинета	Анализ сайтов	1
8. Информация об оказываемой медицинской помощи и методах лечения, используемых в медицинском учреждении	Анализ сайтов	1
9. Информация о видах и условиях получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, список страховых медицинских организаций, с которыми работает медицинское учреждение	Анализ сайтов	1
10. Информация о перечне льготных лекарственных средств и лекарственном обеспечении	Анализ сайтов	1
11. Информация о перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты	Анализ сайтов	1
12. Правила записи на первичный прием/консультацию/обследование	Анализ сайтов	1
13. Сведения о льготах (внеочередного оказания медицинской помощи) для отдельных категорий граждан	Анализ сайтов	1
14. Информация о ведении электронной записи на прием	Анализ сайтов	1
15. График приема граждан администрацией (руководителем) медицинского учреждения	Анализ сайтов	1
16. Информация о медицинских работниках медицинского учреждения, об уровне их образования, квалификации, стаже работы	Анализ сайтов	1
17. Отзывы пациентов	Анализ сайтов	1

18. Информация о вакансиях учреждения	Анализ сайтов	1
19. Возможность направить обращение через сайт (наличие формы для подачи электронного обращения)	Анализ сайтов	1
20. Рубрика вопрос-ответ	Анализ сайтов	1
2. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг		
1) Доля пациентов, которым удалось легко записаться на прием к врачу по телефону, с использованием сети «Интернет» (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	100-90% - 2 балла 89-80% - 1 балл менее 80% - 0 баллов
2) Доля пациентов, у которых не возникла необходимость оплачивать лечение, дополнительные диагностические и лабораторные исследования за свой счет (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	100% - 3 балла 99 % и менее - 0 баллов
3) Доля пациентов, удовлетворенных доступностью врачей специалистов (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	100-80% - 3 балла 79-60% - 2 балла 59-40% - 1 балл менее 40% - 0 баллов
4) Доля пациентов, удовлетворенных состоянием помещений медицинского учреждения (внешний вид, соблюдение санитарно-эпидемиологического режима и т.п.) (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	100-80% - 3 балла 79-60% - 2 балла 59-40% - 1 балл менее 40% - 0 баллов
3. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуг		

1) Доля пациентов, которые ожидали посещения врача в очереди не более часа с момента времени, указанного в талоне (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	100-90% - 2 балла 90 % и менее - 0 баллов
2) Доля пациентов, которые ожидали назначенные лабораторные исследования не более 14 дней с момента получения направления (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	100-91% - 3 балла 90-80% - 1 балл менее 80 - 0 баллов
3) Доля пациентов, которые ожидали назначенную консультацию врача специалиста не более 14 дней с момента получения направления (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	100-91% - 3 балла 90-80% - 1 балл менее 80 - 0 баллов
4) Доля пациентов, которые ожидали проведения диагностического инструментального исследования, в том числе функциональной и лучевой диагностики, не более 14 дней с момента его назначения врачом (для КТ, МРТ, ангиографии не более 30 дней) (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	100-91% - 3 балла 90-80% - 1 балл менее 80 - 0 баллов
5) Доля пациентов, удовлетворенных длительностью ожидания приема у врача в очереди (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	100-80% - 3 балла 79-60% - 2 балла 59-40% - 1 балл менее 40% - 0 баллов
6) Доля пациентов, удовлетворенных длительностью ожидания при записи на лабораторные и инструментальные исследования (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	100-80% - 3 балла 79-60% - 2 балла 59-40% - 1 балл менее 40% - 0 баллов
7) Доля пациентов, удовлетворенных длительностью ожидания очереди в регистратуру (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	100-80% - 3 балла 79-60% - 2 балла 59-40% - 1 балл менее 40% - 0

		баллов
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинского учреждения		
Доля пациентов, удовлетворённых отношением медицинского персонала (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	100-90% - 5 баллов 89-79% - 4 балла 78-68% - 3 балла 67-57% - 2 балла 56-46% - 1 балл 45% и менее - 0 баллов
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинском учреждении		
1) Доля пациентов, удовлетворенных результатами оказания медицинской помощи в данном медицинском учреждении (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	100-90% - 5 баллов 89-80% - 4 балла 79-70% - 3 балла 69-60% - 2 балла 59-50% - 1 балл менее 50% - 0 баллов
2) Доля пациентов, удовлетворённых технической оснащённостью медицинского учреждения (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	100-80% - 3 балла 79-60% - 2 балла 59-40% - 1 балл менее 40% - 0 баллов

Приложение № 5 к приказу
Министерства здравоохранения
Свердловской области
от 11 июля 2014 № 901-П

**Перечень показателей и критериев качества работы медицинского учреждения в условиях
круглосуточного стационара для проведения независимой системы оценки качества работы учреждений,
оказывающих услуги в сфере здравоохранения Свердловской области**

Наименование показателя	Источник информации	Значимость показателя в условных единицах/баллах
1. Открытость и доступность информации о медицинском учреждении		
1. Размещение информации на сайте www.bus.gov.ru : 1) общая информация, 2) плановые показатели деятельности за 2014 год, 3) фактические показатели деятельности за 2013 год.	www.bus.gov.ru	1 1 1
2. Полное наименование медицинского учреждения (структура учреждения, схема проезда (карта), информация о транспортной доступности)	Анализ сайтов	1
3. Информация об осуществляемой медицинской деятельности (на сайте размещены копии (электронные образы) лицензий на все виды деятельности)	Анализ сайтов	1
4. Информация о правах пациентов	Анализ сайтов	1
5. Контакты контролирующих организаций	Анализ сайтов	1

6. Контакты медицинского учреждения: адрес, телефон, электронная почта	Анализ сайтов	1
7. График работы медицинского учреждения и часы приема пациентов	Анализ сайтов	1
8. Информация об оказываемой медицинской помощи и методах лечения, используемых в медицинском учреждении	Анализ сайтов	1
9. Информация о видах и условиях получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, список страховых медицинских организаций, с которыми работает медицинское учреждение	Анализ сайтов	1
10. Информация о перечне льготных лекарственных средств и лекарственном обеспечении	Анализ сайтов	1
11. Информация о перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты	Анализ сайтов	1
12. График приема граждан администрацией (руководителем) медицинского учреждения	Анализ сайтов	1
13. Сведения о льготах (внеочередного оказания медицинской помощи) для отдельных категорий граждан	Анализ сайтов	1
14. Информация о медицинских работниках медицинского учреждения, об уровне их образования, квалификации, стаже работы	Анализ сайтов	1
15. Отзывы пациентов	Анализ сайтов	1
16. Информация о вакансиях учреждения	Анализ сайтов	1
17. Возможность направить обращение через сайт (наличие формы для подачи электронного обращения)	Анализ сайтов	1
18. Рубрика вопрос-ответ	Анализ сайтов	1

2. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг

1) Доля пациентов, у которых не возникла необходимость оплачивать за свой счет лекарственные препараты, необходимые для лечения в круглосуточном стационаре, (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	100% - 4 балла 99% и менее – 0 баллов
2) Доля пациентов, у которых не возникла необходимость оплачивать за свой счет какие-либо расходные материалы, изделия медицинского назначения во время лечения в круглосуточном стационаре (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	100% - 4 балла 99% и менее – 0 баллов
3) Доля пациентов, у которых не возникла необходимость оплачивать за свой счёт диагностические исследования во время лечения в круглосуточном стационаре (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	100% - 3 балла 99% и менее – 0 баллов
4) Доля пациентов, удовлетворённых состоянием помещений медицинского учреждения (внешний вид, соблюдение санитарно-эпидемиологического режима и т.п.) (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	100-85% - 3 балла 84-70% - 2 балла 69-50% - 1 балл менее 50% - 0 баллов

3. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги

Доля пациентов, которые ожидали плановую госпитализацию не более 30 дней с момента получения направления (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	100-91% - 2 балла 90-81% - 1 балл менее 80% - 0 баллов
Доля пациентов, удовлетворённых сроком ожидания госпитализации (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	100-80% - 3 балла 79-60% - 2 балла 59-40% - 1 балл менее 40% - 0 баллов

4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинского учреждения

1) Доля пациентов, удовлетворённых отношением медицинского персонала медицинского учреждения (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	100-90% - 5 баллов 89-79% - 4 балла 78-68% - 3 балла 67-57% - 2 балла 56-46% - 1 балл 45% и менее - 0 баллов
2) Доля пациентов, удовлетворённых информированием лечащего врача о состоянии здоровья, заболевании, возможных последствиях (осложнениях), проводимом лечении (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	100-90% - 5 баллов 89-79% - 4 балла 78-68% - 3 балла 67-57% - 2 балла 56-46% - 1 балл 45% и менее - 0 баллов
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации		
1) Доля пациентов, удовлетворённых бесплатным обеспечением лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения, расходными материалами (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	100-80% - 3 балла 79-60% - 2 балла 59-40% - 1 балл менее 40% - 0 баллов
2) Доля пациентов, удовлетворённых оснащённостью медицинского учреждения лечебно-диагностическим и материально-бытовым оборудованием (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	100-80% - 3 балла 79-60% - 2 балла 59-40% - 1 балл менее 40% - 0 баллов
3) Доля пациентов, удовлетворенных питанием в медицинском учреждении (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	100-70% - 2 балла 69-41% - 1 балл 40 и менее - 0 баллов
4) Доля пациентов, удовлетворенных результатами оказания медицинской помощи в медицинском учреждении (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	100-90% - 5 баллов 89-79% - 4 балла 78-68% - 3 балла

		67-57% - 2 балла 56-46% - 1 балл 45% и менее - 0 баллов
--	--	---

Приложение № 6 к приказу
Министерства здравоохранения
Свердловской области
от 11 ИЮЛ 2014 № 901-п

**Методика и технология проведения независимой системы оценки
качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере
здравоохранения Свердловской области**

В основу методики независимой системы оценки качества работы государственных и муниципальных медицинских учреждений Свердловской области (далее медицинские учреждения) положена система критериев и показателей, отражающих отдельные факторы оценки качества предоставления медицинских услуг в амбулаторных условиях и условиях круглосуточного стационара.

Независимая система оценка качества работы медицинских учреждений проводится по перечню критериев и показателей, сгруппированных в 5 блоков по направлениям, отражающим отдельные элементы качества работы учреждений, наиболее значимым для получателей услуг:

- 1) открытость и доступность информации об учреждении;
- 2) комфортность условий и доступность получения медицинских услуг;
- 3) время ожидания в очереди при получении медицинской услуги;
- 4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинского учреждения;
- 5) удовлетворенность качеством обслуживания в медицинском учреждении.

Критерии, сгруппированные по 5 блокам, оцениваются в баллах по установленным показателям. Бальная оценка по каждому блоку отображает соответствие общественных ожиданий к установленным показателям.

Для проведения независимой системы оценки качества работы медицинских учреждений используются следующие методы исследования:

1. Исследование интернет-сайта www.bus.gov. и собственных интернет-сайтов медицинских учреждений - качественный метод исследования (кабинетное исследование), позволяющий оценивать содержание web-сайтов медицинских учреждений, достоверность и полноту размещённой информации. Данный метод исследования производится дистанционно. Результаты оценки содержания сайтов фиксируются в рабочих картах по заданным параметрам с использованием критериев наличия, полноты, актуальности. В качестве инструментов валидации могут использоваться скриншоты страниц сайтов учреждений.

Оценка показателей проводится следующим образом: 0 условных единиц – информация отсутствует, 0,5 условной единицы – информация частично размещена, 1 условная единица – информация размещена в полном

объёме.

2. Опрос - количественный метод исследования для определения основных значимых показателей опыта получателя услуги, его мотивов, убеждений, чувств и отношения к изучаемой теме. Опрос граждан производится в помещении медицинского учреждения по единому опросному листу (анкете). Опрашиваются пациенты, получающие лечение в круглосуточном стационаре, ожидающие приема врача и пациенты на выходе из кабинета специалиста. При наличии возможности, производится опрос пациентов разного возраста, посещающих разных специалистов и получающих лечение в разных отделениях круглосуточного стационара. Результаты опроса фиксируются в опросных листах.

После проведения опроса интервьюеры предоставляют заполненные анкеты организации-оператору – Территориальному фонду обязательного медицинского страхования (далее – ТФОМС).

ТФОМС осуществляет подсчёт баллов в соответствии с установленными значениями по каждому показателю.

Медицинские учреждения получают оценку в баллах по каждому из 5 блоков, суммы баллов суммируются.

В блоке - «Открытость и доступность информации о медицинском учреждении» за размещение информации на сайте www.bus.gov.ru медицинскому учреждению начисляются условные единицы. Максимальное количество условных единиц, которое может получить медицинское учреждение за размещение информации на сайте www.bus.gov.ru – 3.

За размещение информации на собственном сайте, медицинским учреждениям, оказывающим медицинскую помощь в амбулаторных условиях, в амбулаторных условиях и в условиях круглосуточного стационара, может быть начислено максимальное количество условных единиц – 19, учреждениям, оказывающим медицинскую помощь в условиях круглосуточного стационара – 17.

За количество условных единиц, начисленных медицинскому учреждению за информацию, размещённую на сайте www.bus.gov.ru и собственном сайте, присваивается балл в соответствии с порядком перевода условных единиц в баллы, представленном в таблицах.

Таблица № 1

Порядок перевода условных единиц в баллы за размещение информации на сайте www.bus.gov.ru

Количество условных единиц	Итоговый балл
0,5	0,5
1	1
1,5	1,5
2	2
2,5	2,5
3	3

Таблица № 2

Порядок перевода условных единиц в баллы за размещение информации на собственном сайте медицинского учреждения, оказывающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, в амбулаторных условиях и в условиях круглосуточного стационара

Количество условных единиц	Итоговый балл
19-17	3
16,5-13	2
12,5 - 11	1
менее 10,5	0

Таблица № 3

Порядок перевода условных единиц в баллы за размещение информации на собственном сайте медицинского учреждения, оказывающего медицинскую помощь в условия круглосуточного стационара

Количество условных единиц	Итоговый балл
17-15	3
14,5-11	2
10,5 - 9	1
менее 8,5	0

Максимальное количество баллов, которое может быть начислено медицинскому учреждению по 5 блокам, приведено в таблице.

Таблица № 4

Бальная оценка медицинского учреждения

Наименование блока, по которому оценивается медицинское учреждение	Максимальное количество баллов, которое может быть начислено медицинскому учреждению, оказывающему медицинскую помощь в амбулаторных и в амбулаторных условиях и в условиях круглосуточного стационара (в условиях круглосуточного стационара)
Открытость и доступность информации о медицинском учреждении (сайт www.bus.gov.ru 3 балла + собственный сайт медицинского учреждения 3 балла)	6 (6)
Комфортность условий и доступность	11 (14)

получения медицинских услуг	
Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги	20 (5)
Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинского учреждения	5 (10)
Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинском учреждении	8 (13)
Общая сумма баллов	50 (48)

В соответствии с полученными баллами составляются сводные рейтинги медицинских учреждений по группам.

Первая группа - медицинские учреждения, оказывающие медицинскую помощь в амбулаторных условиях. Вторая группа - медицинские учреждения, оказывающие медицинскую помощь в амбулаторных условиях и в условиях круглосуточного стационара. Третья группа - медицинские учреждения, оказывающие медицинскую помощь в условиях круглосуточного стационара.