



# МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПРИКАЗ

06.08.2013

№ 2674

г. Новосибирск

### Об утверждении критериев оценки качества работы подведомственных медицинских организаций

Во исполнения 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» распоряжения Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2012-2015 годы» проводится работа по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере здравоохранения. В целях организации самоанализа медицинских организаций Новосибирской области **п р и к а з ы в а ю**:

1. Главным врачам государственных бюджетных учреждений здравоохранения Новосибирской области:

1.1. на основании прилагаемых Критериев, подготовленных Министерством здравоохранения Российской Федерации, провести самоанализ деятельности организации;

1.2. провести анкетирование пациентов по п. 1.2, 2.1.3, 3;

1.3. в срок до 14 августа 2013 года предоставить:

1.3.1. результаты проведенного самоанализа в ГКУЗ НСО «Медицинский информационно аналитический центр»;

1.3.2. предложения по доработке критериев;

1.3.3. дополнительные критерии для оценки специализированных и стационарных медицинских организаций.

2. Директору ГКУЗ НСО «Медицинский информационно аналитический центр» Нестеренко И.А. в срок до 19 августа 2013 года предоставить в министерство здравоохранения Новосибирской области сводную информацию с проведением анализа оценки качества работы медицинских организаций Новосибирской области по каждому разделу.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра здравоохранения Новосибирской области Дуничеву О.В.

Министр

О.В. Кравченко

**ПРИЛОЖЕНИЕ**

к приказу Министерства здравоохранения  
Новосибирской области  
от 06.08 2013 № дб-47

**Критерии оценки медицинских организаций, разработанные Министерством здравоохранения Российской Федерации**

| <b>Блок 1. Открытость и доступность</b>  |  | Бальная шкала | Самооценка (баллы) |
|--|--|---------------|--------------------|
| Оценка сайта медучреждения   |  |               |                    |
| общая информация о медицинской организации   |  | 0-55          |                    |
| полное наименование медицинской организации  |  | 0-1           |                    |
| информация об осуществляемой медицинской деятельности (на сайте размещены сканы лицензий на все виды деятельности) |  | 0-3           |                    |
| наличие логотипа   |  | 0-1           |                    |
| документы, регламентирующие деятельность медицинской организации   |  | 0-5           |                    |
| информация о правах пациентов  |  | 0-5           |                    |
| контакты контролируемых организаций  |  | 0-5           |                    |
| информация о структуре учреждения, отделений   |  | 0-5           |                    |
| история учреждения   |  | 0-3           |                    |
| контакты: адрес, телефон, электронная почта, схема проезда   |  | 0-1           |                    |
| график работы учреждения   |  | 0-5           |                    |
| новостная лента и объявления медицинской организации в актуальном состоянии  |  | 0-3           |                    |

|  |      |  |
|--|------|--|
| информация об участии в научной, исследовательской деятельности  |      |  |
| информационно-аналитические справки, статистические сводки   | 0-3  |  |
| фотографии внешнего вида и интерьера медицинской организации   | 0-5  |  |
| ежегодные отчеты о деятельности медицинской организации  | 0-5  |  |
| информация об услугах учреждения   | 0-16 |  |
| наличие информации об оказываемой медицинской помощи, эффективности методов лечения, используемых лекарственных препаратах и о медицинских изделиях                        | 0-5  |  |
| наличие информации о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи                | 0-1  |  |
| наличие информации о перечне льготных лекарственных средств и лекарственных обеспечении  | 0-3  |  |
| наличие информации о перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты | 0-5  |  |
| указан список страховых компаний, с которыми работает медицинская организация  | 0-1  |  |
| размещены правила записи на первичный прием/консультацию/исследование  | 0-1  |  |
| информация о специалистах  | 0-16 |  |
| страница главного врача  | 0-1  |  |
| график приема посетителей главным врачом   | 0-1  |  |
| информация о медицинских работниках медицинских организаций, об уровне их образования и об их квалификации   | 0-5  |  |
| информация о достижениях   | 0-5  |  |
| отзывы пациентов   | 0-3  |  |

|  |      |  |
|--|------|--|
| информация о вакансиях учреждения  | 0-1  |  |
| механизмы обратной связи   | 0-17 |  |
| возможность подать жалобу на сайте (размещена форма для подачи электронного запроса) | 0-1  |  |
| информация о порядке приема претензий по качеству медицинской помощи                 | 0-1  |  |
| информация для спонсоров и благотворительных организаций                             | 0-3  |  |
| информация о пациентских организациях  | 0-5  |  |
| наличие форума пациентов или рубрики вопрос-ответ                                    | 0-1  |  |
| ссылка на корпоративный блог (или блог главного врача) в социальных сетях            | 0-1  |  |
| размещены ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждения                       | 0-5  |  |
| дополнительная информация и сервисы  | 0-15 |  |
| информация о доступности здания для лиц с ограниченными возможностями                | 0-5  |  |
| размещены научно-популярные материалы, статьи по здоровому образу жизни              | 0-5  |  |
| возможность записаться на прием (электронная регистрация)                            | 0-3  |  |
| наличие ссылок на другие медицинские интернет-ресурсы                                | 0-1  |  |
| возможность оставлять комментарии на сайте   | 0-1  |  |
| удобство навигации по сайту  | 0-16 |  |
| наличие работоспособного поиска по сайту   | 0-3  |  |
| наличие карты сайта  | 0-1  |  |
| заголовки страниц соответствуют их содержанию  | 0-1  |  |
| все страницы сайта заполнены, нет пустых разделов                                    | 0-3  |  |

|  |     |
|--|-----|
| информация легко читаема   | 0-3 |
| грамотность, отсутствие ошибок   | 0-5 |
| <b>1.2. Оценка заочных способов предоставления информации (по телефону, электронная регистрация, e-mail)</b>                                   |     |
| Количество звонков совершенных в учреждение для записи на прием (шт.)  |     |
| По 5-тибальной шкале оцените насколько легко дозвониться до учреждения (где 1 - очень сложно; 5 - очень легко)                                 |     |
| Сотрудник, принявший звонок назвал: наименование учреждения, ФИО, должность (да/нет);  |     |
| По 5-тибальной шкале оцените вежливость разговора с вами (где 1 - очень грубо, а 5 очень вежливо)  |     |
| Удалось ли вам записаться на прием к врачу (да/нет)  |     |
| Если нет, укажите причину  |     |
| Были ли какие-нибудь сбои при оказании услуги «запись к врачу» (да/нет)  |     |
| Каков был срок записи (промежутков времени между записью и приемом);   |     |
| Были ли предложения обратиться в платное отделение (да/нет);   |     |
| <b>1.3. Оценка дополнительных способов предоставления информации (сайт медицинской организации, информационные стенды, вывески, указатели)</b> |     |
| Наличие информации о том, в каких случаях пациент имеет право обратиться в страховую компанию (да/нет)   |     |
| Наличие информации о распределении домов по участкам (да/нет)  |     |
| Наличие информации о том, какой специалист в каком кабинете принимает и времени работы (да/нет)  |     |
| Наличие поэтажного плана расположения кабинетов внутри здания (да/нет)   |     |
| Наличие информации о времени и кабинете приема главного врача (да/нет)   |     |
| Наличие информации о времени и кабинете приема старшей медсестры (да/нет)  |     |
| Наличие информации о вышестоящих и/или контролирующих организациях (да/нет)  |     |

|   |  |  |
|---|--|--|
| Наличие информации о способах (формах) записи единой городской службы записи на прием к врачу (да/нет)  |  |  |
| Наличие ФИО специалистов на дверях кабинетов (да/нет)   |  |  |
| Наличие указателей на месторасположение гардероба (да/нет)  |  |  |
| В вестибюле учреждения есть компьютер или инфомат со справочными данными (да/нет)                       |  |  |
| Наличие указателей на месторасположение туалета (да/нет)  |  |  |
| <b>1.4 Оценка сроков предоставления услуги (доступности)</b>  |  |  |
| Срок ожидания по записи на прием к специалисту (в днях)   |  |  |
| Время нахождения в очереди на прием к специалисту (в минутах)   |  |  |
| Время нахождения на приеме у специалиста (в минутах)  |  |  |
| Срок проведения повторного приема у специалиста (в днях после первого визита)                           |  |  |
| Были ли отказы в необходимых исследованиях (да/нет)   |  |  |
| <b>Блок 2. Комфортность условий предоставления услуг</b>  |  |  |
| 2.1. Оценка места предоставления услуги (доступность расположения)                                      |  |  |
| 2.1.1. Внутреннее благоустройство учреждения  |  |  |
| Наличие работающего лифта для пациентов в многоэтажных поликлиниках (да/нет);                           |  |  |
| Оборудованность помещений внутри учреждения приспособлениями для маломобильных групп населения (да/нет) |  |  |
| Наличие работающего гардероба (да/нет)  |  |  |
| Наличие работающего для пациентов туалета (да/нет)  |  |  |
| Оборудованность туалета предметами гигиены (да/нет)   |  |  |
| Наличие урн на каждом этаже учреждения (да/нет)   |  |  |
| Наличие мест для сидения в коридорах перед кабинетами (да/нет)  |  |  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| Созданы условия для заполнения посетителями документов (есть столы и стулья)<br>(да/нет)                              |  |  |
| В учреждении обеспечена достаточная освещенность помещений (да/нет)   |  |  |
| В учреждении обеспечена достаточная проветриваемость помещения (да/нет)   |  |  |
| Наличие комнаты матери и ребенка и/или пеленального столика в учреждении (для детских АПУ) (да/нет)                   |  |  |
| <b>2.1.2. Внешнее благоустройство учреждения</b>  |  |  |
| Оборудованность входа в поликлинику приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни) (да/нет)    |  |  |
| Оборудованность входа в учреждение креплениями с возможностью прицепить и оставить детскую коляску или санки (да/нет) |  |  |
| Наличие автомобильной парковки для пациентов возле учреждения (да/нет)  |  |  |
| Наличие освещения территории вокруг поликлиники (да/нет)  |  |  |
| <b>2.1.3. Качество документирования процесса</b>  |  |  |
| Все ли документы выдал специалист с первого раза (не приходилось возвращаться)<br>(да/нет)                            |  |  |
| По 5-ти балльной шкале оцените понятность заполненных документов (где 1 - очень непонятно, а 5 все понятно)           |  |  |
| Специалист использовал бланки или нет, он писал от руки (да/нет)  |  |  |
| Сталкивались ли вы со случаями утраты ваших медицинских документов (да/нет)   |  |  |
| <b>Блок 3. Добрежелательность</b>   |  |  |
| Отсутствие посторонних во время приема у специалиста (да/нет)   |  |  |
| Не заходили ли в кабинет посторонние во время приема (да/нет)   |  |  |
| Сталкивались ли вы с разглашением третьим лицам ваших персональных данных<br>(да/нет)                                 |  |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
| работой каких подразделений поликлиники вы не удовлетворены  |  |  |
| считаете ли вы, что за последнее время отношение к пациентам улучшилось (да/нет)   |  |  |
| По 5*ти бальной шкале оцените отношение к пациентам врачей (где 1* не внимательны, 5 - очень внимательны)                |  |  |
| По 5-ти бальной шкале оцените отношение к пациентам среднего медперсонала (где 1- не внимательны, 5 - очень внимательны) |  |  |
| По 5-ти бальной шкале оцените отношение к пациентам младшего медперсонала (где 1- не внимательны, 5 - очень внимательны) |  |  |
| <b>Оценка взаимодействия с персоналом</b>  |  |  |
| По 5-тибальной шкале оцените вежливость специалиста (где 1 - очень грубо, а 5 очень вежливо)                             |  |  |
| По 5-тибальной шкале оцените внимательность специалиста (где 1 - безразлично, а 5 очень внимательно)                     |  |  |
| По 5-тибальной шкале оцените понятность разговора со специалистом (где 1- очень непонятно, а 5 все понятно)              |  |  |
| Смог ли специалист ответить на все вопросы (да/нет - укажите на какие не смог);  |  |  |
| <b>Блок 4. Оценка внешнего благоустройства</b>   |  |  |
| Путь от остановки общественного транспорта до учреждения занимает не более 10 минут ходьбы пешком (да/нет)               |  |  |
| Проезжая часть возле учреждения оборудована светофором, «лежачим полицейским», знаками пешеходного перехода (да/нет)     |  |  |