

ЦРБ

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВОПОКРОВСКИЙ РАЙОН**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 30.01.2018

№ 67

ст-ца Новопокровская

**Об утверждении порядка изучения мнения
населения о качестве оказываемых услуг муниципальным
бюджетным учреждением здравоохранения муниципального
образования Новопокровский район**

В целях получения оперативной информации о качестве услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением здравоохранения муниципального образования Новопокровский район, администрация муниципального образования Новопокровский район **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения о качестве оказываемых услуг муниципальным бюджетным учреждением здравоохранения муниципального образования Новопокровский район (прилагается).
2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования О.А. Щербуху.
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава муниципального образования
Новопокровский район

Ю.М. Ревякин



МБУЗ «ЦРБ
МО Новопокровский район»
ВХ № 268
30 01 2018г.

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

постановлением

администрации муниципального

образования Новопокровский

район

от 30.01.2018 № 67

ПОРЯДОК

изучения мнения населения о качестве оказываемых услуг муниципальным бюджетным учреждением здравоохранения муниципального образования Новопокровский район

В связи необходимостью использования локальных методик изучения общественного мнения о качестве предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением здравоохранения муниципального образования Новопокровский район муниципальных услуг, принятия действенных мер по удовлетворению потребности населения и муниципального бюджетного учреждения здравоохранения муниципального образования Новопокровский район, руководитель муниципального бюджетного учреждения здравоохранения муниципального образования Новопокровский район организует данную работу с учетом следующих организационных и методических компонентов.

1. Информация о предоставляемых услугах, включает:

перечень предоставляемых услуг;

муниципальное задание по предоставлению услуг;

стандарты качества предоставляемых услуг.

2. Источником получения информации об оценке качества предоставляемых муниципальных услуг являются:

опрос потребителей муниципальных услуг;

анализ статистических данных за определенный период;

анализ поступлений письменных обращений.

3. Сбором и обработкой информации занимается лицо или группа лиц, назначенных приказом руководителя муниципального учреждения здравоохранения.

4. Периодичность проведения изучения общественного мнения - не реже одного раза в год.

анализируются ответственными специалистами муниципального учреждения здравоохранения муниципального образования Новопокровский район для дальнейшего повышения качества предоставляемых услуг.

7. Обобщенная информация об итогах общественного мнения о качестве предоставления услуг муниципальным учреждением здравоохранения муниципального образования Новопокровский район предоставляется в орган, осуществляющий функции и полномочия учредителя муниципального учреждения до 15 января года, следующего за отчетным.

Заместитель главы
муниципального образования

О.А.Щербуха

Приложение
к Порядку изучения мнения
населения о качестве оказанных
услуг муниципальным
учреждением здравоохранения
муниципального образования
Новопокровский район

ФОРМА

АНКЕТА-ПОТРЕБИТЕЛЯ

Ваше мнение о деятельности нашего учреждения

Вы обратились в медицинскую организацию?

- ☐ к врачу-терапевту участковому
- ☐ к врачу-педиатру участковому
- ☐ к врачу общей практики (семейному врачу)
- ☐ к врачу-специалисту (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие)
- ☐ другое (диспансеризация, профосмотр, справка, рецепт и т.д.)

Вы удовлетворены обслуживанием (доброжелательность, вежливость) у участкового терапевта?

- ☐ да
- ☐ нет

Удовлетворены ли Вы компетентностью участкового терапевта?

- ☐ 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

Форма обращения

- ☐ на прием
- ☐ вызов на дом

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

Вы удовлетворены обслуживанием (доброжелательность, вежливость) у участкового педиатра?

- ☐ да
- ☐ нет

Удовлетворены ли Вы компетентностью участкового педиатра?

- ☐ 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

Форма обращения

- ☐ на прием
- ☐ вызов на дом

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

Вы удовлетворены обслуживанием (доброжелательность, вежливость) у врача общей практики (семейного врача)?

- ☐ да
- ☐ нет

Удовлетворены ли Вы компетентностью 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

Форма обращения

- ☐ на прием
- ☐ вызов на дом

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

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

- ☐ да
- ☐ нет

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

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
- ☐ меньше 7 календарных дней

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

- ☐ да
- ☐ нет

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

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
- ☐ меньше 7 календарных дней

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

- ☐ да
- ☐ нет

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

По какой причине

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

Врач Вас принял во время, установленное по записи?

- ☐ да
- ☐ нет

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

- ☐ да
- ☐ нет

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

- ☐ да
- ☐ нет

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

- ☐ да
- ☐ нет

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

- ☐ да
- ☐ нет

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

Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

☐ да

☐ нет

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

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

☐ 14 календарных дней и более

☐ 13 календарных дней

☐ 12 календарных дней

☐ 10 календарных дней

☐ 7 календарных дней

☐ меньше 7 календарных дней

☐ не назначалось

Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?

☐ да

☐ нет

Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?

☐ да

☐ нет

Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?

☐ да

☐ нет

Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?

☐ да

☐ нет

Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?

☐ да

☐ нет

Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?

☐ да

☐ нет

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

☐ 30 календарных дней и более

☐ 29 календарных дней

☐ 28 календарных дней

☐ 27 календарных дней

☐ 15 календарных дней

☐ меньше 15 календарных дней

☐ не назначалось

Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?

☐ да

☐ нет

Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?

☐ да

☐ нет

Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?

☐ да

☐ нет

Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?

☐ да

☐ нет

Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?

☐ да

☐ нет

Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?

☐ да

☐ нет

Вы удовлетворены оказанными услугами в этой медицинской организации?

☐ да

☐ нет

Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?

☐ да

☐ нет

Ваше обслуживание в медицинской организации?

☐ за счет ОМС, бюджета

☐ за счет ДМС

☐ на платной основе

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

☐ да

☐ нет

Характеристика комментария

- ☐ положительный
- ☐ отрицательный

Заместитель главы
муниципального образования

О.А.Щербуха

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

По какой причине

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

Врач Вас принял во время, установленное по записи?

- ☐ да
- ☐ нет

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

- ☐ да
- ☐ нет

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

- ☐ да
- ☐ нет

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

- ☐ да
- ☐ нет

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

- ☐ да
- ☐ нет

Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации?

- ☐ да
- ☐ нет

Что не удовлетворяет?

- ☐ отсутствие свободных мест ожидания
- ☐ состояние гардероба
- ☐ состояние туалета