



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

15.08.2019

№

4280

Г
ГГ О проведении независимого
опроса мнения граждан

С целью организации работ по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями Астраханской области (далее – независимая оценка качества) в соответствии со статьей 79.1 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»:

1. Медицинским организациям, подведомственным министерству здравоохранения Астраханской области (далее – министерство) и участвующим в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи гражданам (далее – медицинская организация):

1.1. Обеспечить:

-размещение на информационном стенде медицинской организации и всех её структурных подразделениях, а также на официальном сайте медицинской организации, информации «Ваше мнение очень важно для нас!» согласно приложению к настоящему распоряжению;

-заполнение и наличие анкеты для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в регистратуре или в администрации медицинской организации в случае заполнения анкеты для оценки качества условий оказания услуг на бумажном носителе в количестве не менее 40% от пролеченных пациентов в 2018 году.

1.2. Назначить ответственных должностных лиц за проведение независимого опроса мнения граждан, в том числе на официальном сайте министерства (www.minzdravao.ru) в случае наличия подключенного интернет – ресурса.

1.3. Проинформировать министерство о проделанной работе в срок до 18.10.2019.

2. Рекомендовать медицинским организациям частной системы здравоохранения, участвующим в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи гражданам, обеспечить исполнение подпункта 1.1 настоящего распоряжения и назначить ответственных должностных лиц согласно подпункту 1.2 настоящего распоряжения.

3. Признать утратившим силу распоряжение министерства от 11.10.2018 № 1002р «О проведении независимого опроса мнения граждан».

4. Государственному бюджетному учреждению здравоохранения Астраханской области «Медицинский информационно – аналитический центр» разместить на официальном сайте министерства (www.minzdravao.ru) в разделе «Общественный совет по проведению независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями при министерстве здравоохранения Астраханской области» информацию «Ваше мнение очень важно для нас!» (отдельной вкладкой).

5. Распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

И о. министра



О.С. Гребнева

Ваше мнение очень важно для нас!



Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями является формой общественного контроля деятельности медицинских организаций и предусматривает оценку условий оказания услуг медицинскими организациями по следующим общим критериям:

- * открытость и доступность информации об организации;
- * комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения;
- * время ожидания предоставления медицинской услуги;
- * доброжелательность, вежливость, компетентность работников

медицинской организации;

- * удовлетворенность оказанными медицинскими услугами.

Какова цель проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями?

- * Обеспечение граждан информацией о деятельности медицинских организаций.
- * Улучшение информированности потребителей медицинских услуг о деятельности медицинских организаций.
- * Оценка отдельных показателей деятельности медицинских организаций и своевременное принятие мер, направленных на повышение эффективности или оптимизацию их деятельности.
- * Своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество организации оказания медицинской помощи, и их устранение.
- * Повышение качества организации оказания медицинской помощи.
- * Развитие диалога и сотрудничества между медицинскими организациями и различными структурами гражданского общества.

Какие задачи призвана решить независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями?

- * Повышение информированности населения по вопросам организации оказания медицинской помощи.
- * Получение сведений от граждан - получателей медицинских услуг о практике предоставления данных услуг медицинскими организациями.
- * Установление соответствия представления информации о работе медицинской организации на ее официальном сайте в сети Интернет показателям полноты, актуальности, удобства для посетителей (пациентов) медицинских организаций и иных заинтересованных граждан.
- * Разработка предложений по повышению качества работы медицинских организаций.
- * Повышение качества работы медицинских организаций.

Что оценивается?

- * Соответствие информационного наполнения и технологических свойств официальных сайтов медицинских организаций в сети Интернет, оценка информационного наполнения и доступности для восприятия информационных и справочных материалов, размещенных в медицинской организации, требованиям законодательства Российской Федерации.

* Наличие необходимой инфраструктуры и условий, характеризующих внешнее и внутреннее благоустройство и комфортность пребывания посетителей, в объеме, удовлетворяющем общественные ожидания, интересы и потребности пациентов (посетителей) медицинских организаций, в том числе лиц с ограничениями жизнедеятельности.

* Соответствие качества организации процесса приема пациентов (посетителей), включая процедуру записи на прием к врачу.

Оценка общей удовлетворенности пациентов (посетителей) результатом предоставления медицинских услуг медицинской организацией.

Уважаемые жители Астраханской области!

Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при министерстве здравоохранения Астраханской области просит Вас принять участие в независимой оценке качества оказания услуг в ваших медицинских организациях.

Для этого вы можете:

* Заполнить анкету для независимого опроса мнения граждан на сайте: www.minzdravao.ru

* Заполнить анкету для оценки качества оказания услуг на бумажном носителе — обратитесь в регистратуру или в администрацию вашей медицинской организации.

Ваше мнение очень важно для нас!