



УПРАВЛЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ДЕПАРТАМЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Ленина ул., д. 23, г. Орёл, 302028
Телефон (4862) 43-35-03, Факс (4862) 43-42-97
E-mail: uzo@zdravorel.ru

Главным врачам лечебно-
профилактических учреждений
Орловской области

26.08.13 № 4256-Н

На №

Управление здравоохранения Департамента здравоохранения и социального развития области направляет письмо Министерства здравоохранения Российской Федерации № 21-5/10/2-5287 от 22.07.2013 для исполнения.

Заполненные анкеты направлять на адрес электронной почты NicolaevWO@yandex.ru в срок до 27.08.2013 года.

Приложение: на 8 л. в 1 экз.

Заместитель
начальника управления

В. О. Николаев



**МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(Минздрав России)
ЗАМЕСТИТЕЛЬ МИНИСТРА**

Рахмановский пер., 3, Москва, ГСП-4, 127994
тел.: (495) 628-44-53, факс: (495) 628-50-58

Руководителям органов
государственной власти
субъектов Российской Федерации
в сфере охраны здоровья

22.07.2013 № 21-5/10/2-5284

На № _____ от _____

Министерством здравоохранения Российской Федерации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2013 г. «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286, распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487-р проводится работа по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере здравоохранения.

По итогам реализации пилотного проекта в Республике Башкортостан и Пермском крае подготовлены критерии оценки качества работы медицинских организаций (прилагаются), на основании которых предлагаем провести самоанализ всех медицинских организаций и в срок не позднее 22 августа 2013 г. представить его результаты в Минздрав России.



С учетом самоанализа просьба представить предложения по доработке критериев, а также дополнительные критерии для оценки специализированных и стационарных медицинских организаций.

На основании полученных результатов и поступивших предложений критерии независимой оценки качества работы медицинских организаций с участием общественных организаций будут доработаны для всех видов медицинской организации.

Информацию просим направлять по почте и по e-mail: ZaharovaVV@rosminzdrav.ru, SkorohodovaNN@rosminzdrav.ru, NaumovaYS@rosminzdrav.ru.

Приложение: на 7 л.

Захарова В.В. (495) 627-24-00 (2150)
Скороходова Н.Н. (495) 627-24-00 (2153)


И.Н. Каграманян
Минздрав России

вх. 5736 2005287 22.07.13
19.08

Критерии оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере здравоохранения

Блок 1. Открытость и доступность	Натурное наблюдение	Контрольная закупка	Опрос на выходе	Кабинетное исследование
Оценка сайта медучреждения				
общая информация о медицинской организации				0-55
<ul style="list-style-type: none"> - полное наименование медицинской организации - информация об осуществляемой медицинской деятельности (на сайте размещены сканы лицензий на все виды деятельности) - наличие логотипа - документы, регламентирующие деятельность медицинской организации - информация о правах пациентов - контакты контролирующих организаций - информация о структуре учреждения, отделениях - история учреждения - контакты: адрес, телефон, электронная почта, схема проезда - график работы учреждения - новостная лента и объявления медицинской организации в актуальном состоянии - информация об участии в научной, исследовательской деятельности - информационно-аналитические справки, статистические сводки - фотографии внешнего вида и интерьера медицинской организации - ежегодные отчеты о деятельности медицинской организации 				0-1 0-3 0-1 0-5 0-5 0-5 0-5 0-5 0-3 0-1 0-5 0-3 0-3 0-5 0-5
информация об услугах учреждения				0-16

<ul style="list-style-type: none"> - наличие информации об оказываемой медицинской помощи, эффективности методов лечения, используемых лекарственных препаратах и о медицинских изделиях - наличие информации о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи -наличие информации о перечне льготных лекарственных средств и лекарственном обеспечении - наличие информации о перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты - указан список страховых компаний, с которыми работает медицинская организация - размещены правила записи на первичный прием/консультацию/исследование 				0-5
				0-1
				0-3
				0-5
				0-1
				0-1
информация о специалистах				0-16
<ul style="list-style-type: none"> - страница главного врача - график приема посетителей главным врачом - информация о медицинских работниках медицинских организаций, об уровне их образования и об их квалификации - информация о достижениях - отзывы пациентов - информация о вакансиях учреждения 				0-1
				0-1
				0-5
				0-5
				0-3
				0-1
механизмы обратной связи				0-17
<ul style="list-style-type: none"> - возможность подать жалобу на сайте (размещена форма для подачи электронного запроса) - информация о порядке приема претензий по качеству медицинской помощи - информация для спонсоров и благотворительных организаций - информация о пациентских организациях - наличие форума пациентов или рубрики вопрос-ответ - ссылка на корпоративный блог (или блог главного врача) в социальных сетях - размещены ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждения 				0-1
				0-1
				0-3
				0-5
				0-1
				0-1
				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 регистратура)				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
1.2. Оценка заочных способов предоставления информации (по телефону, электронная регистратура, e-mail)				
Количество звонков совершенных в учреждение для записи на прием (шт.)		X		
По 5-тибальной шкале оцените насколько легко дозвониться до учреждения (где 1- очень сложно; 5 - очень легко)		X	X	
Сотрудник, принявший звонок назвал: наименование учреждения, ФИО, должность (да/нет);		X		
По 5-тибальной шкале оцените вежливость разговора с вами (где 1- очень грубо, а 5 очень вежливо)		X		
Удалось ли вам записаться на прием к врачу (да/нет)		X		
Если нет, укажите причину		X		
Были ли какие-нибудь сбои при оказании услуги «запись к врачу» (да/нет)		X		
Каков был срок записи (промежуток времени между записью и приёмом);		X		
Были ли предложения обратиться в платное отделение (да/нет);		X		

1.3. Оценка дополнительных способов предоставления информации (сайт медицинской организации, информационные стенды, вывески, указатели)				
Наличие информации о том, в каких случаях пациент имеет право обращаться в страховую компанию (да/нет)	X			
Наличие информации о распределении домов по участкам (да/нет)	X			
Наличие информации о том, какой специалист в каком кабинете принимает и времени работы (да/нет)	X			
Наличие поэтажного плана расположения кабинетов внутри здания (да/нет)	X			
Наличие информации о времени и кабинете приема главного врача (да/нет)	X			
Наличие информации о времени и кабинете приема старшей медсестры (да/нет)	X			
Наличие информации о вышестоящих и/или контролирующих организациях (да/нет)	X			
Наличие информации о способах (формах) записи единой городской службы записи на прием к врачу (да/нет)	X			
Наличие ФИО специалистов на дверях кабинетов (да/нет)	X			
Наличие указателей на месторасположение гардероба (да/нет)	X			
В вестибюле учреждения есть компьютер или инфомат со справочными данными (да/нет)	X			
Наличие указателей на месторасположение туалета (да/нет)	X			
1.4 Оценка сроков предоставления услуги (доступности)				
Срок ожидания по записи на прием к специалисту (в днях)		X	X	
Время нахождения в очереди на прием к специалисту (в минутах)		X	X	
Время нахождения на приеме у специалиста (в минутах)		X	X	
Срок проведения повторного приема у специалиста (в днях после первого визита)		X	X	
были ли отказы в необходимых исследованиях (да/нет)				

Блок 2. Комфортность условий предоставления услуг				
2.1. Оценка места предоставления услуги (доступность расположения)				
2.1.1. Внутреннее благоустройство учреждения				
Наличие работающего лифта для пациентов в многоэтажных поликлиниках (да/нет);	X			
Оборудованность помещений внутри учреждения приспособлениями для маломобильных групп населения (да/нет)	X			
Наличие работающего гардероба (да/нет)	X			
Наличие работающего для пациентов туалета (да/нет)	X			
Оборудованность туалета предметами гигиены (да/нет)	X			
Наличие урн на каждом этаже учреждения (да/нет)	X			
Наличие мест для сидения в коридорах перед кабинетами (да/нет)	X			
Созданы условия для заполнения посетителями документов (есть столы и стулья) (да/нет)	X			
В учреждении обеспечена достаточная освещенность помещений (да/нет)	X			
В учреждении обеспечена достаточная проветриваемость помещения (да/нет)	X			
Наличие комнаты матери и ребенка и/или пеленального столика в учреждении (для детских АПУ) (да/нет)	X			
2.1.2. Внешнее благоустройство учреждения				
Оборудованность входа в поликлинику приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни) (да/нет)	X			
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)	X			

Наличие освещения территории вокруг поликлиники (да/нет)	X			
2.1.3. Качество документирования процесса				
Все ли документы выдал специалист с первого раза (не приходилось возвращаться) (да/нет)		X	X	
По 5-ти бальной шкале оцените понятность заполненных документов (где 1- очень непонятно, а 5 все понятно)		X	X	
Специалист использовал бланки или нет, он писал от руки (да/нет)		X	X	
Сталкивались ли вы со случаями утраты ваших медицинских документов (да/нет)			X	
Блок 3. Доброжелательность				
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 (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)				
Оценка взаимодействия с персоналом				
По 5-ти бальной шкале оцените вежливость специалиста (где 1- очень грубо, а 5 очень вежливо)		X	X	
По 5-ти бальной шкале оцените внимательность специалиста (где 1- безразлично, а 5 очень внимательно)		X	X	

По 5-тибальной шкале оцените понятность разговора со специалистом (где 1- очень непонятно, а 5 все понятно)		X	X	
Смог ли специалист ответить на все вопросы (да/нет - укажите на какие не смог);		X	X	
Блок 4. Оценка внешнего благоустройства				
Путь от остановки общественного транспорта до учреждения занимает не более 10 минут ходьбы пешком (да/нет)	X			
Проезжая часть возле учреждения оборудована светофором, «лежачим полицейским», знаками пешеходного перехода (да/нет)	X			



**МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(Минздрав России)
ЗАМЕСТИТЕЛЬ МИНИСТРА**

Рахмановский пер., 3, Москва, ГСП-4, 127994
тел.: (495) 628-44-53, факс: (495) 628-50-58

Руководителям органов
государственной власти
субъектов Российской Федерации
в сфере охраны здоровья

22.07.2013 № 21-5/10/2-5284

На № _____ от _____

Министерством здравоохранения Российской Федерации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2013 г. «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286, распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487-р проводится работа по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере здравоохранения.

По итогам реализации пилотного проекта в Республике Башкортостан и Пермском крае подготовлены критерии оценки качества работы медицинских организаций (прилагаются), на основании которых предлагаем провести самоанализ всех медицинских организаций и в срок не позднее 22 августа 2013 г. представить его результаты в Минздрав России.

С учетом самоанализа просьба представить предложения по доработке критериев, а также дополнительные критерии для оценки специализированных и стационарных медицинских организаций.

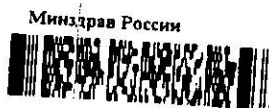
На основании полученных результатов и поступивших предложений критерии независимой оценки качества работы медицинских организаций с участием общественных организаций будут доработаны для всех видов медицинской организации.

Информацию просим направлять по почте и по e-mail: ZaharovaVV@rosminzdrav.ru, SkorohodovaNN@rosminzdrav.ru, NaumovaYS@rosminzdrav.ru.

Приложение: на 7 л.

Захарова В.В. (495) 627-24-00 (2150)
Скороходова Н.Н. (495) 627-24-00 (2153)

И.Н. Каграманян



Вх. 5736 2005287 22.07.13
19.08

Критерии оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере здравоохранения

Блок 1. Открытость и доступность	Натурное наблюдение	Контрольная закупка	Опрос на выходе	Кабинетное исследование
Оценка сайта медучреждения				
общая информация о медицинской организации				0-55
<ul style="list-style-type: none"> - полное наименование медицинской организации - информация об осуществляемой медицинской деятельности (на сайте размещены сканы лицензий на все виды деятельности) - наличие логотипа - документы, регламентирующие деятельность медицинской организации - информация о правах пациентов - контакты контролирующих организаций - информация о структуре учреждения, отделениях - история учреждения - контакты: адрес, телефон, электронная почта, схема проезда - график работы учреждения - новостная лента и объявления медицинской организации в актуальном состоянии - информация об участии в научной, исследовательской деятельности - информационно-аналитические справки, статистические сводки - фотографии внешнего вида и интерьера медицинской организации - ежегодные отчеты о деятельности медицинской организации 				0-1 0-3 0-1 0-5 0-5 0-5 0-5 0-5 0-3 0-1 0-5 0-3 0-3 0-5 0-5
информация об услугах учреждения				0-16

<ul style="list-style-type: none"> - наличие информации об оказываемой медицинской помощи, эффективности методов лечения, используемых лекарственных препаратах и о медицинских изделиях - наличие информации о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи -наличие информации о перечне льготных лекарственных средств и лекарственном обеспечении - наличие информации о перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты - указан список страховых компаний, с которыми работает медицинская организация - размещены правила записи на первичный прием/консультацию/исследование 				0-5
				0-1
				0-3
				0-5
				0-1
				0-1
информация о специалистах				0-16
<ul style="list-style-type: none"> - страница главного врача - график приема посетителей главным врачом - информация о медицинских работниках медицинских организаций, об уровне их образования и об их квалификации - информация о достижениях - отзывы пациентов - информация о вакансиях учреждения 				0-1
				0-1
				0-5
				0-5
				0-3
				0-1
механизмы обратной связи				0-17
<ul style="list-style-type: none"> - возможность подать жалобу на сайте (размещена форма для подачи электронного запроса) - информация о порядке приема претензий по качеству медицинской помощи - информация для спонсоров и благотворительных организаций - информация о пациентских организациях - наличие форума пациентов или рубрики вопрос-ответ - ссылка на корпоративный блог (или блог главного врача) в социальных сетях - размещены ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждения 				0-1
				0-1
				0-3
				0-5
				0-1
				0-1
				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 регистратура)				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
1.2. Оценка заочных способов предоставления информации (по телефону, электронная регистратура, e-mail)				
Количество звонков совершенных в учреждение для записи на прием (шт.)		X		
По 5-тибальной шкале оцените насколько легко дозвониться до учреждения (где 1- очень сложно; 5 - очень легко)		X	X	
Сотрудник, принявший звонок назвал: наименование учреждения, ФИО, должность (да/нет);		X		
По 5-тибальной шкале оцените вежливость разговора с вами (где 1- очень грубо, а 5 очень вежливо)		X		
Удалось ли вам записаться на прием к врачу (да/нет)		X		
Если нет, укажите причину		X		
Были ли какие-нибудь сбои при оказании услуги «запись к врачу» (да/нет)		X		
Каков был срок записи (промежуток времени между записью и приёмом);		X		
Были ли предложения обратиться в платное отделение (да/нет);		X		

1.3. Оценка дополнительных способов предоставления информации (сайт медицинской организации, информационные стенды, вывески, указатели)				
Наличие информации о том, в каких случаях пациент имеет право обращаться в страховую компанию (да/нет)	X			
Наличие информации о распределении домов по участкам (да/нет)	X			
Наличие информации о том, какой специалист в каком кабинете принимает и времени работы (да/нет)	X			
Наличие поэтажного плана расположения кабинетов внутри здания (да/нет)	X			
Наличие информации о времени и кабинете приема главного врача (да/нет)	X			
Наличие информации о времени и кабинете приема старшей медсестры (да/нет)	X			
Наличие информации о вышестоящих и/или контролирующих организациях (да/нет)	X			
Наличие информации о способах (формах) записи единой городской службы записи на прием к врачу (да/нет)	X			
Наличие ФИО специалистов на дверях кабинетов (да/нет)	X			
Наличие указателей на месторасположение гардероба (да/нет)	X			
В вестибюле учреждения есть компьютер или инфомат со справочными данными (да/нет)	X			
Наличие указателей на месторасположение туалета (да/нет)	X			
1.4 Оценка сроков предоставления услуги (доступности)				
Срок ожидания по записи на прием к специалисту (в днях)		X	X	
Время нахождения в очереди на прием к специалисту (в минутах)		X	X	
Время нахождения на приеме у специалиста (в минутах)		X	X	
Срок проведения повторного приема у специалиста (в днях после первого визита)		X	X	
были ли отказы в необходимых исследованиях (да/нет)				

Блок 2. Комфортность условий предоставления услуг				
2.1. Оценка места предоставления услуги (доступность расположения)				
2.1.1. Внутреннее благоустройство учреждения				
Наличие работающего лифта для пациентов в многоэтажных поликлиниках (да/нет);	X			
Оборудованность помещений внутри учреждения приспособлениями для маломобильных групп населения (да/нет)	X			
Наличие работающего гардероба (да/нет)	X			
Наличие работающего для пациентов туалета (да/нет)	X			
Оборудованность туалета предметами гигиены (да/нет)	X			
Наличие урн на каждом этаже учреждения (да/нет)	X			
Наличие мест для сидения в коридорах перед кабинетами (да/нет)	X			
Созданы условия для заполнения посетителями документов (есть столы и стулья) (да/нет)	X			
В учреждении обеспечена достаточная освещенность помещений (да/нет)	X			
В учреждении обеспечена достаточная проветриваемость помещения (да/нет)	X			
Наличие комнаты матери и ребенка и/или пеленального столика в учреждении (для детских АПУ) (да/нет)	X			
2.1.2. Внешнее благоустройство учреждения				
Оборудованность входа в поликлинику приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни) (да/нет)	X			
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)	X			

Наличие освещения территории вокруг поликлиники (да/нет)	X			
2.1.3. Качество документирования процесса				
Все ли документы выдал специалист с первого раза (не приходилось возвращаться) (да/нет)		X	X	
По 5-ти бальной шкале оцените понятность заполненных документов (где 1- очень непонятно, а 5 все понятно)		X	X	
Специалист использовал бланки или нет, он писал от руки (да/нет)		X	X	
Сталкивались ли вы со случаями утраты ваших медицинских документов (да/нет)			X	
Блок 3. Доброжелательность				
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 (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)				
Оценка взаимодействия с персоналом				
По 5-ти бальной шкале оцените вежливость специалиста (где 1- очень грубо, а 5 очень вежливо)		X	X	
По 5-ти бальной шкале оцените внимательность специалиста (где 1- безразлично, а 5 очень внимательно)		X	X	

По 5-тибальной шкале оцените понятность разговора со специалистом (где 1- очень непонятно, а 5 все понятно)		X	X	
Смог ли специалист ответить на все вопросы (да/нет - укажите на какие не смог);		X	X	
Блок 4. Оценка внешнего благоустройства				
Путь от остановки общественного транспорта до учреждения занимает не более 10 минут ходьбы пешком (да/нет)	X			
Проезжая часть возле учреждения оборудована светофором, «лежачим полицейским», знаками пешеходного перехода (да/нет)	X			