Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области
«ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №1»
(ГБУЗ АО «ГП №1»)

П Р И К А З

15.07.2019 г. №129

О проведении независимого опроса мнения граждан в ГБУЗ АО «ГП№1»

С целью организации работ по независимой оценке качества условий оказания услуг в ГБУЗ АО «Городская поликлиника №1», в соответствии с распоряжением МЗ АО от 15.07.2019г №728р «О проведении независимого опроса мнения граждан»,

Приказываю:

1. Хусаинову В.Ф. – заведующему организационно-методическим отделом обеспечить:
   1.1. размещение на информационных стендах в ГБУЗ АО «ГП№1» и всех её структурных подразделениях, а также на официальном сайте поликлиники, информации «Ваше мнение очень важно для нас!» согласно приложению к настоящему приказу;
   1.2. заполнение и наличие анкет для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в регистратуре, у администратора и у заведующих поликлиническими отделениями, в случае заполнения анкет для оценки качества условий оказания услуг на бумажном носителе в количестве не менее 40% от пролеченных пациентов в 2018 году.
   1.3. Проинформировать МЗ АО о проделанной работе в срок до 18.10.2019 года.
2. Карибову А.Г., Костину Ф.Ф. – заведующих поликлиническими отделениями назначить ответственными за проведение независимого опроса граждан, в т.ч. на официальном сайте министерства здравоохранения АО (www.minzdravao.ru)
3. Дурманову М.С. – технику разместить приказ на сайте поликлиники.
4. Гвоздевой О.Ю. – секретарю-машинистке довести приказ до всех заинтересованных лиц.
5. Контроль исполнения приказа возложить на Заручаеву Н.В. – заместителя главного врача по медицинской части.

Главный врач А.Е. Кузьмина

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 оказании услуг в ваших медицинских организациях.

Для этого вы можете:

* Заполнить анкету для независимого опроса мнения граждан на сайте: www.mmzdravao.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!