

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 Ставропольского края Общественный совет по здравоохранению министерства здравоохранения Ставропольского края 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.mz26.ru и www.sovet-minzdravsk.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!

Анкета

для общественной оценки эффективности и результативности профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих, замещающих должности в министерстве здравоохранения Ставропольского края, и предоставляющих государственные услуги, получателями государственных услуг

Выбранный вариант ответа отметить знаком – V

1.	Оцените степень доступности информации о порядке предоставления государственной услуги, перечне документов, необходимых для ее предоставления, и общих требованиях к оформлению документов	
	информация доступна в полном объеме	
	информация частично доступна	
	информация не доступна	
2.	Информация о порядке предоставления государственной услуги Вам была предоставлена бесплатно?	
	да	
	нет	
3.	Как долго Вы ожидали в очереди при подаче документов, необходимых для предоставления государственной услуги?	
	менее 15 минут	
	15 минут	
	более 15 минут	
4.	В ходе приема документов или в процессе предоставления государственной услуги от Вас требовали представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами	

	Ставропольского края, регулируемыми отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги?	
	да	
	нет	
5.	В ходе приема документов или в процессе предоставления государственной услуги от Вас требовали представления документов и информации, в том числе об уплате государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственной услуги, которые находятся в распоряжении иных государственных органов или организаций?	
	да	
	нет	
6.	Вам был предоставлен образец заполненного заявления на предоставление государственной услуги?	
	да, был предоставлен в электронной форме	
	да, был предоставлен на бумажном носителе	
	нет	
7.	Вам был предоставлен бланк заявления на предоставление государственной услуги?	
	да	
	нет	
8.	Был ли превышен срок предоставления государственной услуги, определенный соответствующим административным регламентом?	
	да	
	нет	

9.	Как долго Вы ожидали в очереди при получении результата предоставления государственной услуги?				
	менее 15 минут				
	15 минут				
	более 15 минут				
10.	Удовлетворены ли Вы деятельностью должностных лиц, участвовавших в предоставлении государственной услуги?				
	удовлетворен в полном объеме				
	частично удовлетворен				
	не удовлетворен				
11.	Удовлетворены ли Вы ответом должностных лиц, участвовавших в предоставлении государственной услуги, при устном информировании Вас о порядке предоставления государственной услуги?				
	да				
	нет				
12.	<p>Фамилия, имя, отчество и контактные данные (если Вы являетесь представителем организации – название организации и Ваша должность)</p> <p>Поле не обязательно для заполнения</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>				
13.	Оцените в целом работу министерства(на основании качества полученной государственной услуги)				
	Очень плохо	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Очень хорошо

Благодарим Вас за сотрудничество!

Время заполнения: _____

Дата заполнения: _____

Заполненную анкету можно предоставить в Отдел кадровой работы и образовательных медицинских учреждений министерства здравоохранения Ставропольского края в каб. № 305 или направить на электронный адрес kln@mz26.ru в электронном виде.