

ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ «ГОРОДСКАЯ
ПОЛИКЛИНИКА N 52
ДЕПАРТАМЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ»

ПРИКАЗ

03 июня 2022 года

№ 320- п

О проведении независимой оценки качества оказания услуг в
ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ»

Во исполнение приказа Департамента здравоохранения города Москвы от 02.06.2022 № 518 «О проведении независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве», Приказываю:

1. Назначить ответственных за проведение независимой оценки качества оказания услуг:

- ✓ ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ» - заместителя главного врача по медицинской части Пяткину Л.В.
- ✓ ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ» Филиал №1 —заведующую филиалом, врача-терапевта М.В. Сафонову
- ✓ ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ» Филиал №2 — заведующую филиалом, врача-терапевта И.Ю. Терехову
- ✓ ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ» Филиал №3 — заведующую филиалом, врача-аллерголога-иммунолога Л.П. Антонову;

2.Заместителю главного врача по медицинской части ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ» Пяткиной Л.В., заведующему отделом ОМ и КЭР Осадчуку М.М., заведующей ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ» филиалом № 1 Сафоновой СВ., заведующей ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ» филиалом № 2 Тереховой И.Ю., заведующей ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ» филиалом № 3 Антоновой Л.П., обеспечить:

2.1. Проведение мероприятий по улучшению качества работы медицинской организации и доступа к информации о медицинской организации, необходимой для потребителей медицинских услуг, а также комфортности условий предоставления медицинских услуг, в том числе время ожидания предоставления медицинской услуги, доброжелательности,

вежливости работников медицинской организации, удовлетворенности условиями оказания услуг и доступности медицинских услуг для инвалидов;

2

2.2. Оказание содействия в работе оператора независимой оценки при проведении интервью и анкетировании получателей медицинских услуг, фото-, видеосъемок в ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ»;

2.3. Разработку и утверждение планов мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг;

2.4. Рассмотрение отрицательных отзывов, оставленных гражданами на официальном сайте www.bus.gov.ru о ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ» по результатам ознакомления с информацией о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг;

Предоставление заместителям руководителя Департамента здравоохранения города Москвы в соответствии с распределением подведомственных Департаменту здравоохранения города Москвы учреждений между должностными лицами руководящего состава Департамента здравоохранения города Москвы, а также заместителю руководителя Департамента здравоохранения города Москвы Тырову И.А., заместителю руководителя Департамента здравоохранения города Москвы ЕЮ. Хавкиной, сведений о проведенных мероприятиях по совершенствованию деятельности медицинской организации в целях информирования на официальном сайте www.bus.gov.ru граждан о принятых мерах.

3. Начальнику справочно- информационного отдела А.А. Петросовой обеспечить:

3.1. Размещение и актуализацию, а также системный контроль доступности информации о деятельности ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ», установленной нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы, в соответствии с Типовым перечнем информационных материалов для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (приложением № 2 к приказу Департамента здравоохранения города Москвы от 02.06.2022 № 518),

- на официальном сайте ГБУЗ «ГП ЛБ 52 ДЗМ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- на информационных стендах ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ»;

3.2. Наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

3.3. Наличие на официальном сайте ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ» технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

3.4. Представление в Департамент здравоохранения города Москвы в электронном виде актуализированных информационных материалов для персональной страницы ГБУЗ «ГП 52 ДЗМ» на официальном сайте Департамент здравоохранения города Москвы ежемесячно до 1-го числа месяца, следующего за отчетным.

3

3.5. Соблюдение требований к содержанию и форме предоставления информационных материалов о деятельности ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ», размещаемых на официальном сайте ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», утвержденных в установленном порядке.

3.6. Возможность заполнения анкеты для оценки качества оказания услуг на бумажном носителе (приложение 1) в случае обращения граждан в ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ» о предоставлении возможности заполнения названной анкеты на бумажном носителе;

3.7. Информационное наполнение и качества информации, в личном кабинете «Медицинская организация» на Портале независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями www.nok.rosminzdrav.ru по разделам: «Сведения о медицинской организации», «Структура и органы управления», «Информация для пациентов», «информация о медицинской помощи», «диспансеризация», «платные услуги», «вышестоящие и контролирующие органы», «Документы».

4. Начальнику отдела кадров СЛ. Кошеварниковой обеспечить информационное наполнение и качества информации, в личном кабинете «Медицинская организация» на Портале независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями www.nok.rosminzdrav.ru по разделам: «Медицинские работники», «Вакансии».

5. Заведующему отделу ОМиКЭР Осадчуку М.М. обеспечить мониторинг информационного наполнения и качества информации, в личном кабинете «Медицинская организация» на Портале независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями www.nok.rosminzdrav.ru;

6. Ведущему экономисту планово-экономического отдела В.А. Подолиной обеспечить размещение и актуализацию, а так же системный контроль доступности информации о деятельности ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ», установленной нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы на официальном сайте по размещению информации о государственных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru);

7. Старшим администраторам справочно-информационного отдела по ГБУЗ «ГП 52 ДЗМ» и филиалам:

7.1. Обеспечить нумерацию и регистрацию бланков анкет в журнале регистрации бланков анкет (приложение 2);

7.2. Выдавать анкеты пациентам по первому их требованию без регистрации паспортных данных пациента;

7.3. Заполненные анкеты собирать в опечатанный контейнер для анкет;

7.4. Вскрытие контейнера проводить в присутствии дежурного администратора за 30 минут до завершения работы учреждения.

7.5. Анкеты пересчитывать, регистрировать в журнале регистрации бланков и передавать лицам, ответственным за проведение анализа анкетирования граждан:

- в ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ» - начальнику справочно-информационного отдела Петросовой А.А.,
- в филиале № 1 — врачу-методисту Н.А. Маркухиной
- в филиале № 2 — врачу-методисту И.Х. Гатауллиной,
- в филиале ЛФ 3 — врачу-методисту О.М.Грабовской.

8. Врачам-методистам Н.А.Маржухиной, И.Х.Гатауллиной, О.М. Грабовской, начальнику справочно-информационного отдела Петросовой А.А. проводить анализ и представлять заведующему отделом ОМиКЭР М.М. Осадчуку до 3-го числа месяца, следующего за отчетным.

9. Заведующему отделом ОМиКЭР М.М. Осадчуку проводить анализ и хранение заполненных анкет гражданами на бумажном носителе до 1 февраля года, следующего за отчетным.

10. Признать утратившими силу: приказ ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ» от 11.02.2020 № 154-п «О проведении независимой оценки качества оказания услуг в ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ».

11. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

Д.В.Балашов

Приложение 1
к приказу № 320 -
п от 03.06.2022
года

Месяц, год п оведения анкети ования:	
Номе анкеты:	

Приложение ГЫ
1 к приказу Министерства здравоохранения
Российской Федерации от 13 июля 2018 г.
ГМ 442

(с изменениями от 28.01.2020г.)
форма

Анкета для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях

1. Вы обратились в медицинскую организацию?

- : к врачу-терапевту участковому (перейти к вопросам 2-3)
- : к врачу-педиатру участковому (перейти к вопросам Ц)
- : к врачу общей практики (семейному врачу) (перейти к вопросам 2=)
- : к врачу-специалисту (кардиолог, невролог офтальмолог, стоматолог, хирург, эндокринолог, другие) (перейти к вопросам 2а-3а)

: иное (диспансеризация, медицинский осмотр, др.) (перейти к вопросам 23-3 а)2.

Время ожидания приема врача, к которому Вы записались (вызвали на дом), с момента записи на прием составило?

- ☐ 24 часа и более
- ☐ 12 часов
- ☐ 8 часов
- ☐ 6 часов
- ☐ 3 часа
- ☐ менее 1 часа

3. Вы записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию?

: да (перейти к вопросу 3.1)

: нет (перейти к вопросу Ц)

3.1. Вы записались на прием к врачу (вызвали врача на дом)?

: по телефону медицинской организации (перейти к вопросу у 3.1.1.)

– по телефону Единого кол-центра (перейти к вопросу 3.1 л ☐ при обращении в регистратуру ³
(перейти к вопросу ☐ через официальный сайт 1.1
медицинской организации

: через Единый портал государственных услуг (www.gosuslugi.ru)

3. 1.1 Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались? да

: нет

3.2. По какой причине

не дозвонился

: не было талонов

– не было технической возможности записаться в электронном виде другое

2а. Время ожидания приема врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием составило?

– 14 календарных дней и более

: 13 календарных дней

: 12 календарных дней

☐ 10 календарных дней

☐ 7 календарных дней

: менее 7 календарных дней

3а. Вы записались на прием к врач/ (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию? ☐ да (перейти к вопросу [3.1а](#))

: нет (перейти к вопросу 3 2а)

3.1а. Вы записались на прием к врачу?

☐ по телефону медицинской орган 13щИИ (перейти к вопросу [3.1.1а](#))

по телефону Единого кол-центра (перейти к вопросу [3 М 3а](#))

: при обращении в регистратуру (перейти к вопросу [3 МЛ а](#))

☐ лечащим врачом на приеме при ЛОСеидеНИИ (перейти к вопросу а)

: через официальный сайт медицинской организации

3.1 Ма. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость к которым Вы обращались?

да

нет

3.2а. По какой причине?

: не дозвонился

: не было талонов

: не было технической возможности записаться в электронном виде
другое

4. Врач принял Вас в установленное по записи время?

да

☐ нет

5. Вы удовлетворены отношением врача к Вам (доброжелательность, вежливость)?

- да

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

☐ да (перейти к вопросу б 1) нет

6.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации? ☐ да нет

7. Перед обращением в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации? : да (перейти к вопросу Ц)

— нет

7.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации? да нет

8. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?

да ☐ нет (перейти к вопросу

Ц)

8.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

: отсутствие свободных мест ожидания

: наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников

: состояние гардероба

: отсутствие питьевой воды

: отсутствие санитарно-гигиенических помещений

: состояние санитарно-гигиенических помещений

: санитарное состояние помещений

: отсутствие мест для детских колясок (для медицинских организаций, оказывающих помощь детскому населению)

9. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности? ☐ да

(перейти к вопросам нет 93-9

9.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

: группа

: группа

: III группа

: ребенок-инвалид

9.2. В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями? : да

: нет (перейти к вопросу 9.2.1)

9.2.1. Пожалуйста, укажите, что (кто) именно отсутствует:

: выделенные места стоянки для автотранспортных средств инвалидов ☐ пандусы, подъемные платформы адаптированные ☐ лифты, поручни, расширенные дверные проемы

: сменные кресла-коляски

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

: дублирование информации шрифтом Брайля

: специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения

: сопровождающие работники ☐ возможность оказания медицинской

помощи инвалидам на дому

9.3. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?

: да нет

10. При обращении в медицинскую организацию Вам назначались диагностические исследования (лабораторные исследования, инструментальные исследования (ЭКГ, ЭЭГ, рентген, УЗИ, др.), компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография?

☐ да (перейти к 10

вопросам м

: нет (перейти к вопросу Ц)

10.1. Вы ожидали проведения исследования:

- 14 календарных дней и более

☐ 13 календарных дней

: 12 календарных дней

: 10 календарных дней

: 7 календарных дней

: менее 7 календарных дней

10.2. Исследование выполнено во время, установленное по записи?

: да нет

10.2.1. Вы ожидали проведения исследования:

: 14 календарных дней и более

– 13 календарных дней

: 12 календарных дней

– 10 календарных дней

: 7 календарных дней

: менее 7 календарных дней

10.22. Исследование выполнено во время, установленное по записи?

да

: нет

10.3.1. Вы ожидали проведения исследования:

– 30 календарных дней и более

: 29 календарных дней

: 28 календарных дней

: 27 календарных дней

: 15 календарных дней

: менее 15 календарных дней

10.32. Исследование выполнено во время, установленное по записи?

– да

Нет

11.Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?

: да

нет

12.Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации

(представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)?

: да –

нет

13.В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?

: да

нет

14.Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?

–

нет (опрос завершен) да

– (перейти к вопросу 14.1

14.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали? да

Мы благодарим Вас за участие!

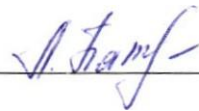
Если Вы хотите оставить предложения по работе данной медицинской организации, пожалуйста, напишите: (не более 150 знаков):

Приложение 2
к приказу № 320-п
от 03.06.2022г.

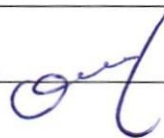
**Журнал
регистрации бланков анкет**

N2 11/11	Дата выдачи бланков	Количество выданных бланков анкеты (штук)	Ф.И.О., подпись выдавшего бланки анкеты
----------	------------------------	--	---

Приказ ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ»
№ 320-п от 03.06.2022г
согласован:



Л.В. Пяткина
А.А. Петrosoва



М.М. Осадчук