

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к распоряжению Министерства
здравоохранения, семьи и соци-
ального благополучия Ульянов-
ской области
от 01.02.2017 № 308-Р

ГКУЗ Ульяновский областной «ХОСПИС» ноябрь 2017 год

№ п/п	Критерии	Характеристика критерия	Оценка
1.	Доброжелательность	<ul style="list-style-type: none"> - количество обоснованных жалоб от пациентов, поступивших в Министерство здравоохранения, семьи и социального благополучия Ульяновской области, ТФОМС Ульяновской области, Ассоциацию содействия развитию здравоохранения «Медицинская Палата Ульяновской области», на сайт портала https://doctor73.ru в связи с несоблюдением этических и моральных норм медицинским персоналом; - удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью медицинских работников (по результатом социологического опроса, анкетирования); - число благодарностей в адрес работников организации от населения; - уровень участия организации в сохранении общественного здоровья, пропаганде здорового образа жизни (количество лекций, бесед, консультаций, проведенных в рамках взаимодействия с различными государственными и общественными организациями в целях медицинского и санитарного просвещения); - внешний вид персонала организации. 	10 баллов
2.	Информационная доступность	<ul style="list-style-type: none"> - наличие информационных знаков (указателей) о местонахождении организации, структурных подразделений; - уровень организации информационной службы в организации (информационные стенды, книга жалоб и предложений, справочная служба, наличие сайта с размещением информации, организация ответов на вопросы через Интернет); - наличие актуальной информации, необходимой для пациента, на сайте организации, информационных стендах в помещениях структурных подразделений; - наличие и доступность на официальном сайте организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде); 	10 баллов

		<ul style="list-style-type: none"> - наличие телефонов вышестоящих организаций, контактных данных руководства организации, структурных подразделений; - организация личного приема руководителем организации и руководителями структурных подразделений; - наличие при организации Общественного совета из числа пациентов и представителей общественности, созданного в целях осуществления мониторинга качества оказания медицинских услуг населению; выработки совместных решений вопросов медицинского обслуживания. 	
3.	Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения	<ul style="list-style-type: none"> - соблюдение требований доступности здания для маломобильных граждан и людей с ограниченными возможностями здоровья; - культура содержания и благоустройство организации; - оснащенность зон отдыха на территории организации (скамейки, лавочки, беседки); - соблюдение санитарно-эпидемиологического режима; - соблюдение очередности обслуживания (по времени приема); - уровень организации записи на прием к врачу, в том числе предварительной (по телефону, через Интернет); - организация приема пациента (вызов медицинским работником, иная форма); - отсутствие очередей в регистратуре организации; - обустройство комфортных мест пребывания для пациентов (наличие буфета, зон отдыха, кондиционеров); - уровень организации маршрутизации пациентов. 	10 баллов

Главный врач



И.Н. Елистратова

Вихирева И.В.
41-34-18

