


Утверждаю:

Председатель Общественного совета  
при Министерстве здравоохранения

  
Иркутской области

Г.В. Гвак

«29» января 2016 г.

Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг в медицинских организациях с учетом обработки анкет граждан Иркутской области, предоставленных на бумажных носителях

## 1. Общие положения

Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

Настоящий порядок определяет процесс проведения независимой оценки качества медицинских услуг, в случае обращения граждан о предоставлении возможности заполнения анкеты на бумажном носителе.

Настоящий порядок составлен в рамках исполнения пункта 15 Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинским организациям, утвержденных Приказом Министерства здравоохранения РФ от 14 мая 2015 года № 240.

## 2. Цель и задачи

Обеспечение технической возможности выражения пациентами мнений о качестве оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Создание условий для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями гражданами Иркутской области, не ограничивая доступность оценки деятельности только интерактивной анкетой, размещенной на официальных сайтах медицинских организаций и органах власти, но и при помощи заполнения анкеты на бумажном носителе.

## 3. Организация и проведение анкетирования на бумажных носителях

Настоящий порядок определяет взаимодействие медицинской организации, в отношении которой в текущем году проводится независимая оценка качества оказания медицинских услуг и организации – оператора по проведению независимой оценки качества, определенной Общественным советом при Министерстве здравоохранения Иркутской области.  
Медицинская организация;

- создает комиссию по проведению анкетирования;
- определяет место для приема анкет на бумажном носителе (ящик или коробка для анкет);
- размещает на видном месте информацию по заполнению анкеты и бланки для заполнения (Приложение 1).
- ежемесячно до 5 числа месяца следующего за отчетным направляет результаты анкетирования и реестры (при наличии полученных анкет заполненных на бумажном носителе), заверенные председателем комиссии, в адрес организации – оператора по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями – ОГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр Иркутской области» (далее – МИАЦИО).

Выемка анкет производится еженедельно или по мере поступления анкет от граждан в присутствии членов комиссии по проведению анкетирования, после чего составляется и подписывается присутствующими членами комиссии реестр (Приложение 2).

МИАЦИО:

- ежемесячно принимает от медицинских организаций анкеты и реестры;
- производит обработку и перевод в электронный вид результатов анкетирования;
- учитывает при ежегодном формировании/расчете рейтинга медицинской организации результаты анкетирования, полученные на бумажном носителе.

#### 4. Права и обязанности

Медицинская организация при составлении реестра вправе исключить анкеты из реестра, в случае если анкета заполнена не полностью, заполнена неверно (отмечено несколько вариантов ответов на один вопрос), анкета содержит персональную информацию о пациенте, медицинском персонале или информацию, не относящуюся к ответам анкеты.

Медицинская организация обязана обеспечить условия для проведения анкетирования в бумажном виде и довести до сведения пациентов порядок заполнения и обработки анкет по независимой оценке качества оказанных медицинских услуг.

МИАЦИО при проведении процедуры перевода анкет в электронный вид вправе исключить из обработки анкеты, в случае если анкета заполнена неразборчиво или заполнена не на бланке.

МИАЦИО при исключении из обработки анкет должен сообщить медицинской организации о причинах исключения и количестве анкет не принятых в обработку.