



Государственное бюджетное учреждение здравоохранения  
Ставропольского края «Пятигорский межрайонный  
медицинский фтизиопульмонологический центр»

## ПРИКАЗ

«12» апреля 2025 г.

г. Пятигорск

№ 246

### **Об организации деятельности по проведению независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг в ГБУЗ СК «Пятигорский межрайонный медицинский фтизиопульмонологический центр»**

На основании и во исполнение ст. 79.1 «Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями» Федерального закона от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), Федерального закона от 21 июля 2014 г. №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», Федерального закона от 5 декабря 2017 г. №392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Постановления Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 №638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Постановления Правительства РФ от 14 ноября 2014 г. №1202 «О порядке осуществления координации деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки», приказа Министерства здравоохранения РФ от 13 июля 2018 г. №442 «Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнения пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет», приказа Министерства здравоохранения РФ от 4 мая 2018 г. №201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в

отношении которых проводится независимая оценка», приказа Министерства здравоохранения РФ от 30 декабря 2014 г. №956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"», приказа Минфина России от 7 мая 2019 г. №66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая единые требования к такой информации, и порядке её размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации», а так же с целью систематизации, персонализации и актуализации сведений и работ, составляющих структуру и обеспечение системы независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг в ГБУЗ СК «Пятигорский межрайонный медицинский фтизиопульмонологический центр» (далее – ГБУЗ СК «ПММФЦ»)

#### **П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Определить официальным сайтом (далее – Сайт) ГБУЗ СК «ПММФЦ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://pmmfc-kmv.ru/>.
2. Определить официальной страницей ГБУЗ СК «ПММФЦ» в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://vk.com/pmmfc>, [t.me/pmmfc](https://t.me/pmmfc).
3. Остальные Интернет-ресурсы для сбора и размещения официальной информации об организации запретить.
4. Утвердить требования к содержанию и форме информации о деятельности ГБУЗ СК «ПММФЦ», размещаемой на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (Приложение №1).
5. Утвердить перечень информации, предоставляемой ГБУЗ СК «ПММФЦ» на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимой для проведения независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг (Приложение № 2).

6. Утвердить план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг ГБУЗ СК «ПММФЦ» в 2025г. (Приложение №5)
7. Назначить ответственным за общую организацию работы, контроль, систематизацию, персонализацию мероприятий по проведению независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг (далее – НОК) в ГБУЗ СК «ПММФЦ» и филиалах зам. главного врача по ЭКМП и ВнКК БМД Бондаренко Л.О. .
8. Ответственному за НОК зам. главного врача по ЭКМП и ВнКК БМД Бондаренко Л.О., заведующего организационно-методическим кабинетом Ясинецкую Н.В.:
  - 8.1 обеспечить размещение в ГБУЗ СК «ПММФЦ» необходимой для пациентов информации о возможности и формах участия в НОК в доступной форме и в доступных местах (уголок потребителя, стенды «немой информации»);
  - 8.2 осуществлять ежеквартальный мониторинг результатов интерактивного голосования на сайте [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru) с докладом результатов главному врачу ГБУЗ СК «ПММФЦ»;
  - 8.3 ежемесячно не позднее 5 числа текущего месяца осуществлять сбор сводной информации по анкетированию за предыдущий месяц в ГБУЗ СК «ПММФЦ» с учётом филиалов;
  - 8.4 ежеквартально выполнять анализ анкет по НОК с составлением отчёта, выявлением недостатков и при необходимости разработкой корректирующих мероприятий;
  - 8.5 в целях исполнения возложенных обязанностей привлекать для реализации мероприятий по НОК специалистов необходимого профиля, начальников отделов, зав. отделениями, начальников филиалов ГБУЗ СК «ПММФЦ».
9. Заведующему АО Черемушниковой О.Ю., заведующему ОТЛХ Ене И.И., и.о.заведующего ОБТОД Синенко Е.А., а также лицам их замещающим:
  - 9.1 обеспечить в подведомственном отделении в местах ожидания, либо отдыха наличие анкет по утверждённой форме (Приложения №3, 4), а также условия для их заполнения и места сбора заполненных анкет;
  - 9.2 обеспечить проведение регулярного анкетирования пациентов;
  - 9.3 в последний день текущего месяца производить сбор анкет на бумажном носителе с последующим предоставлением зам. главного врача по ОМР, заведующему организационно-методическим кабинетом.
10. Заведующему организационно-методическим кабинетом Ясинецкой Н.В.,

либо лицу её замещающему, осуществлять внесение через официальный сайт ГБУЗ К «ПММФЦ» информации из анкет на бумажном носителе, полученных из отделений ГБУЗ СК «ПММФЦ» (г. Пятигорск) на Портал НОК.

11. В филиалах ГБУЗ СК «ПММФЦ» назначить ответственными за организацию работы, контроль, систематизацию, персонализацию мероприятий по проведению НОК соответственно:

- 11.1 начальника Георгиевского филиала Л.Н.Светличную,
- 11.2 начальника Ессентукского филиала Е.В. Донцова,
- 11.3 начальника Кисловодского филиала Л.Ф. Соболенко,
- 11.4 начальника Минераловодского филиала М.С. Карачаушеву.

12. Ответственному за реализацию НОК в подведомственном филиале, либо лицу его замещающему (отсутствие на период отпуска, временной нетрудоспособности либо по другим причинам):

- 12.1 обеспечить размещение необходимой для пациентов информации о возможности и формах участия в НОК в доступной форме и в доступных местах (уголок потребителя, стенды «немой информации»);
- 12.2 обеспечить на всех этажах во всех структурных подразделениях в местах ожидания, либо отдыха наличие анкет по утвержденной форме (Приложения № 3, 4), а также условия для их заполнения и места сбора заполненных анкет;
- 12.3 обеспечить проведение регулярного анкетирования;
- 12.4 ежемесячно в последний день месяца обеспечить сбор и хранение анкет на бумажном носителе в подведомственном филиале;
- 12.5 обеспечить внесение через официальный сайт ГБУЗ К «ПММФЦ» информации из анкет на бумажном носителе на Портал НОК <https://anketa.minzdrav.gov.ru/stacionar/70/7494>;
- 12.6 осуществлять не позднее 3 числа следующего месяца передачу сводной информации о количестве анкет на бумажном носителе и интерактивных зам. главного врача по ОМР;
- 12.7 принять меры по формированию доступной среды для лиц с ограниченными возможностями в соответствии с требованиями законодательства РФ;
- 12.8 обеспечить исполнение пунктов приказа лично и посредством привлечения специалистов необходимого профиля;
- 12.9 в срок до 31 января текущего года разработать приказ по подведомственному филиалу «Об организации деятельности по проведению независимой оценки качества условий оказания

медицинских услуг» с указанием ответственных должностных лиц и их обязанностей.

13. Назначить ответственным за формирование доступной среды в ГБУЗ СК «ПММФЦ» и филиалах в соответствии с законодательством РФ зам. главного врача по АХЧ Михнева Ф.В.

14. Ответственному за формирование доступной среды зам. главного врача по АХЧ Михневу Ф.В.:

14.1 в срок до 11 февраля провести оценку состояния «доступной среды» в ГБУЗ СК «ПММФЦ» и филиалах;

14.2 в срок до 25 февраля разработать план мероприятий по формированию доступной среды.

15. Начальнику Отдела АСУ Пляскину И.А.:

15.1 обеспечить наличие актуальной информации на официальном сайте ГБУЗ СК «ПММФЦ» <https://pmmfc-kmv.ru/> в соответствии с Приложениями №1 и №2;

15.2 обеспечить наполнение официальной страницы ГБУЗ СК «ПММФЦ» <https://vk.com/pmmfc>, [t.me/pmmfc](https://t.me/pmmfc);

15.3 для получения необходимой информации привлекать специалистов необходимого профиля, начальников отделов, зав. отделениями, зав. филиалами ГБУЗ СК «ПММФЦ».

16. Заведующему канцелярией Михневой О.П. довести приказ до сведения исполнителей под подпись об ознакомлении.

17. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач



Л.В. Романенко

Приказ согласован:

Заместитель главного врача по МЧ

Заместитель главного врача по работе с СП

Ведущий юрисконсульт



Пойменова ГВ  
Антоненко ЛГ  
Демченко ОГ

**Требования к содержанию и форме информации о деятельности ГБУЗ  
СК «ПММФЦ» и филиалов, размещаемой на официальном сайте  
организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Настоящими приложением определяются общие требования к содержанию и форме информации о ГБУЗ СК «ПММФЦ» и филиалах, размещаемой на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее соответственно – сеть «Интернет», Сайт).
2. На Сайте размещается информация, предоставление которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации и иная информация, необходимая для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в ГБУЗ СК «ПММФЦ» и филиалов (далее – Информация).
3. Информация размещается в доступной, наглядной, понятной форме, в том числе в форме открытых данных, при этом обеспечиваются открытость, актуальность, полнота, достоверность информации, простота и понятность восприятия информации, наличие карты Сайта для удобства навигации, работоспособного поиска, версии для слабовидящих, отсутствие ошибок, а также другие возможности для удобной работы пользователей Сайта.
4. Информация на Сайте размещается на русском языке.
5. Размещённая на Сайте информация должна быть доступна пользователям для ознакомления круглосуточно без взимания платы и иных ограничений.
6. Информация размещается на Сайте в текстовой и (или) табличной формах, в форме электронного образа копий документов, а также может содержать схемы, графики, разъяснения.
7. При размещении информации на Сайте и её обновлении обеспечивается соблюдение требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.
8. Технические и программные средства, которые используются для функционирования Сайта, должны обеспечивать:
  - 8.1 доступ к размещенной информации без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства пользователя информации требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем

- программного обеспечения, предусматривающего взимание с пользователя информации платы;
- 8.2 защиту информации от несанкционированного уничтожения, модификации и блокирования доступа к ней, а также иных неправомерных действий в отношении её;
  - 8.3 возможность копирования информации на резервный носитель, обеспечивающий её восстановление;
  - 8.4 защиту от несанкционированного копирования авторских материалов.
9. На Сайте обеспечивается возможность выражения мнений получателями медицинских услуг о качестве оказания услуг в ГБУЗ СК «ПММФЦ» и филиалах (анкета НОК).
10. На Сайте размещается информация о деятельности ГБУЗ СК «ПММФЦ» и филиалов в соответствии с Приложением №2 к настоящему приказу.
11. Сотрудники Отдела АСУ размещают на Сайте информацию о деятельности ГБУЗ СК «ПММФЦ» и филиалов руководствуясь документами, в которых содержатся соответствующие сведения (нормативные правовые акты, локальные нормативные акты, учредительные документы).

**Информация,  
предоставляемая ГБУЗ СК «ПММФЦ», необходимая для проведения  
независимой оценки качества оказания услуг медицинскими  
организациями**

На Сайте ГБУЗ СК «ПММФЦ» в сети «Интернет» размещается следующая информация, необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг:

**1. О ГБУЗ СК «ПММФЦ» и филиалах:**

- полное наименование, место нахождения, включая обособленные структурные подразделения, почтовый адрес, схема проезда;
- дата государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях);
- структура и органы управления;
- логотип учреждения;
- режим и график работы;
- правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;
- контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты;
- страница главного врача, заведующих филиалами;
- график приёма граждан ГБУЗ СК «ПММФЦ» – размещается приказ ГБУЗ СК «ПММФЦ», регламентирующий работу по обращениям, заявлениям, жалобам граждан, с указанием телефона, адреса электронной почты.

**2. Об истории учреждения.**

**3. Об адресах и контактных телефонах органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.**

**4. О правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья.**

**5. О медицинской деятельности медицинской организации:**

- о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности (с приложением электронного образа документов);
- о видах медицинской помощи;
- о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам

медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

- о порядке, объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

- о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;

- о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование;

- о правилах подготовки к диагностическим исследованиям;

- о правилах и сроках госпитализации;

- о правилах предоставления платных медицинских услуг;

- о перечне, оказываемых платных медицинских услуг;

- о ценах (тарифах) на медицинские услуги (с приложением электронного образа документов).

6. О медицинских работниках медицинской организации, включая филиалы:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность;

- сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);

- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);

- график работы и часы приема медицинского работника

7. О вакантных должностях.

8. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения.

9. О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций.

10. О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно.

11. Об отзывах потребителей услуг.
12. Актуальная новостная лента и объявления медицинской организации.
13. Возможность поиска по сайту.
14. Ссылки на другие медицинские Интернет-ресурсы.
15. Иная информация, которая размещается, публикуется по решению учредителя и (или) руководителя ГБУЗ СК «ПММФЦ» и размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации:
  - информация об участии в научной, исследовательской деятельности;
  - информационно-аналитические справки, статистические сводки;
  - ежегодные отчёты о деятельности медицинской организации;
  - информация о достижениях медицинской организации;
  - ссылки на публикации в СМИ о деятельности медицинской организации;
  - информация для спонсоров и благотворительных организаций;
  - информация о пациентских организациях;
  - информация о доступности здания для лиц с ограниченными возможностями;
  - возможность подать жалобу на сайте (размещена форма для подачи электронного запроса); информация о порядке приёма претензий по качеству медицинской помощи;
  - наличие форума пациентов или рубрики вопрос-ответ;
  - возможность оставлять комментарии на сайте;
  - научно-популярные материалы, статьи по здоровому образу жизни;
  - и другие материалы.

Приложение № 3  
к приказу № 246 от «12» марта 2025г.

Приложение N 1  
к приказу МЗ РФ от 13 июля 2018 г. N 442  
(в ред. Приказа МЗ РФ №52 от 28.01.2020 г.)

### Анкета

#### для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях ГБУЗ СК «ПММФЦ»

1. Вы обратились в медицинскую организацию?

- ☐ к врачу-терапевту участковому (перейти к вопросам 2-3)
- ☐ к врачу-педиатру участковому (перейти к вопросам 2-3)
- ☐ к врачу общей практики (семейному врачу) (перейти к вопросам 2-3)
- ☐ к врачу-специалисту (кардиолог, невролог офтальмолог, стоматолог, хирург, эндокринолог, другие) (перейти к вопросам 2а-3а)
- ☐ иное (диспансеризация, медицинский осмотр, др.) (перейти к вопросам 2а-3а)

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 3.2)

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

- ☐ по телефону медицинской организации (перейти к вопросу 3.1.1.)

- ☐ по телефону Единого кол-центра (перейти к вопросу 3.1.1.)

- ☐ при обращении в регистратуру (перейти к вопросу 3.1.1.)

- ☐ через официальный сайт медицинской организации

- ☐ через Единый портал государственных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://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 врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию?

- ☐ да (перейти к вопросу 3.1a)
  - ☐ нет (перейти к вопросу 3.2a)
- 3.1a. Вы записались на прием к врачу?
- ☐ по телефону медицинской организации (перейти к вопросу 3.1.1a)
  - ☐ по телефону Единого кол-центра (перейти к вопросу 3.1.1a)
  - ☐ при обращении в регистратуру (перейти к вопросу 3.1.1a)
  - ☐ лечащим врачом на приеме при посещении (перейти к вопросу 3.1.1a)
  - ☐ через официальный сайт медицинской организации
- 3.1.1a. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались?
- ☐ да
  - ☐ нет
- 3.2a. 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
  - ☐ нет
6. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?
- ☐ да (перейти к вопросу 6.1)
  - ☐ 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 7.1)
- ☐ 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 8.1)

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 9.1-9.3)
- ☐ нет

9.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

- ☐ I группа
- ☐ II 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 вопросу 10.1)
- = нет (перейти к вопросу 11)

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

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
- = нет

**Мы благодарим Вас за участие!**

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

---



---



---



---



---



---



---



---

**Анкета**

**для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями  
в стационарных условиях ГБУЗ СК «ПММФЦ»**

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Госпитализация была:*</p> <ul style="list-style-type: none"><li>= экстренная (перейти к вопросу <u>4</u>)</li><li>= плановая (перейти к вопросам <u>1.1-1.3</u>)</li></ul> <p>1.1. Вы ожидали плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>= 14 календарных дней и более</li><li>= 13 календарных дней</li><li>= 12 календарных дней</li><li>= 10 календарных дней</li><li>= 7 календарных дней</li><li>= менее 7 календарных дней</li></ul> <p>1.2. Вы были госпитализированы в назначенный срок?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>= да</li><li>= нет</li></ul> <p>1.3. Вам сообщили о дате госпитализации</p> <ul style="list-style-type: none"><li>= по телефону</li><li>= при обращении в медицинскую организацию</li><li>= электронным уведомлением</li></ul> <p>2. Вы удовлетворены комфортностью условий в приемном отделении?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>= да</li><li>= нет (перейти к вопросам <u>2.1</u>)</li></ul> <p>2.1. Что именно Вас не удовлетворяет?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>= отсутствие свободных мест ожидания</li><li>= состояние гардероба</li><li>= состояние санитарно-гигиенических помещений</li><li>= отсутствие питьевой воды</li><li>= санитарное состояние помещений</li></ul> | <p>3. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) во время пребывания в приемном отделении?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>= да</li><li>= нет</li></ul> <p>4. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>= да (перейти к вопросам <u>4.1-4.3</u>)</li><li>= нет</li></ul> <p>4.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>= I группа</li><li>= II группа</li><li>= III группа</li><li>= ребенок-инвалид</li></ul> <p>4.2. В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>= да (перейти к вопросу <u>4.3</u>)</li><li>= нет (перейти к вопросу <u>4.2.1</u>)</li></ul> <p>4.2.1. Пожалуйста, укажите, что (кто) именно отсутствует:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>= выделенные места стоянки для автотранспортных средств инвалидов</li><li>= пандусы, подъемные платформы</li><li>= адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы</li><li>= сменные кресла-коляски</li><li>= дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации</li><li>= дублирование информации шрифтом Брайля</li></ul> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

= специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения

= сопровождающие работники

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

= да

= нет

5. Во время пребывания в медицинской организации Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?

= да (перейти к вопросу 5.1)

= нет

5.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации?

= да

= нет

6. Перед госпитализацией Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?

= да (перейти к вопросу 6.1)

= нет

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

= да

= нет

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

= да

= нет (перейти к вопросу 7.1)

7.1 Что именно Вас не удовлетворяет?

= питание

= отсутствие питьевой воды

= состояние санитарно-гигиенических помещений

= санитарное состояние помещений

= действия персонала по уходу

8. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?

= да

= нет

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

= да

= нет

10. 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

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

= да

= нет

12. 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 12.1)

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

= да

= нет

**Мы благодарим Вас за участие!**

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

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

\* Вопрос не относится к специализированным больницам психиатрическим, в том числе детским, и санаторно-курортным организациям

к приказу № 246 от «12» марта 2025г.



УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

ГБУЗ СК «ПММФЦ»

Д.В. Романенко

20\_\_ г.

## ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг

ГБУЗ СК «ПММФЦ»

на 2025 год

| №<br>п/п                                              | Недостатки,<br>выявленные в<br>ходе<br>независимой<br>оценки<br>качества<br>условий<br>оказания<br>медицинских<br>услуг | Наименование<br>мероприятия по<br>устранению недостатков,<br>выявленных в ходе<br>независимой оценки<br>качества условий<br>оказания медицинских<br>услуг | Плановый срок<br>реализации<br>мероприятия | Ответственный<br>исполнитель<br>(с указанием<br>Ф. И. О<br>и должности) | Сведения о ходе реализации                                  |                                |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------|
|                                                       |                                                                                                                         |                                                                                                                                                           |                                            |                                                                         | Реальные меры<br>по устранению<br>выявленных<br>недостатков | Фактический срок<br>реализации |
| I. Открытость и доступность информации об организации |                                                                                                                         |                                                                                                                                                           |                                            |                                                                         |                                                             |                                |
| 1.                                                    | Продолжить                                                                                                              | Контроль актуализации                                                                                                                                     | Февраль, май,                              | Пляскин И.А. –                                                          |                                                             |                                |

|  |                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                         |                                                                          |                                                                           |  |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  | <p>работу по своевременной актуализации информации на официальном сайте, информации на официальном сайте, информации на официальном сайте, информации на официальном сайте</p> | <p>необходимой информации на официальном сайте, информационных стендах ГБУЗ СК «ПММФЦ»<br/>Актуализировать информацию о вакансиях в ГБУЗ СК «ПММФЦ»</p> | <p>август, ноябрь 2025 г. и по мере необходимости<br/>Январь 2025 г.</p> | <p>начальник отдела АСУ<br/><br/>Цехун В.Д. - начальник отдела кадров</p> |  |  |
|  | <p>Актуализировать сведения о медицинских кадрах на официальном сайте учреждения</p>                                                                                           | <p>В срок до 01.02.2025 г.; ежеквартально</p>                                                                                                           | <p>Цехун В.Д. - начальник отдела кадров</p>                              | <p>Пляскин И.А. - Начальник АСУ</p>                                       |  |  |
|  | <p>Актуализировать контактные данные официального сайта учреждения.</p>                                                                                                        | <p>Февраль 2025 г.</p>                                                                                                                                  | <p>Пляскин И.А. - Начальник АСУ</p>                                      |                                                                           |  |  |

|  |                                                                                                                                                                                                                        |                                    |                                                                              |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | Поддержка информации о деятельности учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»                                                                                                                    | Ежемесячно и по мере необходимости | Пляскин И.А..<br>– начальник АСУ                                             |  |
|  | Контроль наличия необходимого количества анкет на бумажных носителях в отделениях ГБУЗ СК «ПММФЦ»                                                                                                                      | Ежемесячно                         | Ясинецкая Н.В..<br>– заведующий ОМК;<br>Старшие медицинские сестры отделений |  |
|  | Контроль наличия в подразделениях информации о возможности принять участие каждому желающему пациенту в НОК, как на бумажном носителе, так и интерактивно (при помощи QR – кода или через официальный сайт учреждения) | Ежемесячно                         | Ясинецкая Н.В..<br>– заведующий ОМК;<br>Старшие медицинские сестры отделений |  |

| II. Комфортность условий предоставления услуг |                                                                                   |                                                                                                                                                       |                         |                                                                                                                  |  |  |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 1.                                            | Неудовлетворенность пациентами питанием и лекарственным обеспечением в стационаре | Организовать анкетирование пациентов, получающих стационарную помощь по вопросам удовлетворенности питанием и лекарственным обеспечением.             | В срок до 01.04.2025 г. | Ясинецкая Н.В. – заведующий ОМК                                                                                  |  |  |
|                                               |                                                                                   | По результатам проведенного анкетирования, провести заседание Совета по питанию и медицинского Совета с целью определения корректирующих мероприятий. | В срок до 10.04.2025 г. | Кузьмина И.В. – заведующий производством<br><br>Пойменова Г.В. – заместитель главного врача по медицинской части |  |  |
| 2.                                            | Повысить комфортность                                                             | Провести дополнительно анкетирование по                                                                                                               | 01.04.2025 г.           | Ясинецкая Н.В. – заведующий                                                                                      |  |  |

|                                                                              |                                                                  |                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                                                        |                                                |              |
|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------|
|                                                                              | ожидания медицинских услуг в амбулаторных условиях               | удовлетворенности условиями ожидания в амбулаторном отделении ГБУЗ СК «ПММФЦ», провести анализ, разработать корректирующие мероприятия.                                                                     |                                      | ОМК<br>Бондаренко Л.О. – заместитель главного врача по ЭКМП и ВНКК БМД |                                                |              |
| <b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>                                  |                                                                  |                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                                                        |                                                |              |
| 1.                                                                           | Продолжить работу по обеспечению доступности услуг для инвалидов | Контроль соблюдения, согласно паспорта доступности социальной инфраструктуры, условий доступности медицинской организации для возможности получения медицинской помощи лицам с ограниченными возможностями. | Март, июнь, сентябрь, Декабрь 2025г. | Зам главного врача по АХЧ Михнев Ф.В.                                  |                                                |              |
| <b>IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b> |                                                                  |                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                                                        |                                                |              |
| 1.                                                                           | Нарушение этики и деонтологии сотрудниками                       | С целью неукоснительного соблюдения                                                                                                                                                                         | Май 2025 г.                          | Антоненко Л.Г. –заместитель главного врача                             | Разработаны и введены в работу Речевые модули: | 27.02.2025г. |

|                                               |                                                                                                                                                                                                      |                                                       |                            |                                                                                                                                                                       |  |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| учреждения                                    | сотрудниками учреждения принципов вежливости и доброжелательности, провести тренинги с медицинским персоналом ГБУЗ СК «ПММФЦ» по соблюдению медицинской этики и деонтологии в конфликтных ситуациях. |                                                       | по сестринскому персоналу. | - «Общение с пациентами по телефону операторов контакт-центра ГБУЗ СК «ПММФЦ»;<br>- «Общение регистраторов ГБУЗ СК «ПММФЦ» с пациентами при обращении в поликлинику». |  |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг |                                                                                                                                                                                                      |                                                       |                            |                                                                                                                                                                       |  |
| I.                                            | Продолжить работу по достижению уровня удовлетворенности и пациентами условиями оказания услуг 100%                                                                                                  | Проведение текущего ремонта в коридоре первого этажа. | Март 2025 г.               | Зам главного врача по АХЧ Михнев Ф.В.                                                                                                                                 |  |
|                                               | С целью укомплектования штатами:<br>- среднего                                                                                                                                                       |                                                       | Май 2025 г.                | Антоненко Л.Г. –заместитель главного врача по                                                                                                                         |  |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                         |                    |                                                                                                            |  |  |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  | <p>медицинского персонала, принять участие в ежегодном профориентационном мероприятии для выпускников ГБПОУ СК «Пятигорский медицинский колледж»</p> <p>- ярмарке вакансий;</p> <p>- врачебного персонала, принять участие в ярмарке вакансий СтГМУ</p> | <p>Май 2025 г.</p> | <p>сестринскому персоналу.</p> <p>Пойменова Г.В.<br/>– заместитель главного врача по медицинской части</p> |  |  |
|  | <p>Составить и отправить информационные письма для глав. регионов и в образовательные учреждения о возможности обучения специалистов по целевому направлению, с последующим трудоустройством.</p>                                                       | <p>Март 2025г.</p> | <p>Антоненко Л.Г.<br/>–заместитель главного врача по сестринскому персоналу</p>                            |  |  |