

КОМИТЕТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ВОЛГОГРАДСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ДЕТСКАЯ
КЛИНИЧЕСКАЯ ПСИХИАТРИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА»
(ЦЕНТР ПСИХИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ),
ВОЛГОГРАД

ПРИКАЗ

09.07.2017

№ 46

Волгоград

О порядке проведения анкетирования граждан для оценки качества оказания медицинских услуг в ГКУЗ «ВОДКПБ» в 2017 г.

Во исполнение приказов МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н, комитета здравоохранения Волгоградской области № 1735 от 26.05.2016 г. «Об утверждении Порядка рассмотрения результатов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями», № 1047 от 31.03.2016 г. «Об организации работ по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями Волгоградской области на 2016-2018 годы», № 1898 от 09.06.2016 г. «О проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Волгоградской области»

п р и к а з ы в а ю:

1. Назначить ответственным за проведение анкетирования заместителя главного врача по организационно-методической работе С.П.Ивашева.
2. Продолжить проведение анкетирования с целью изучения удовлетворенности граждан качеством оказываемой медицинской помощи в ГКУЗ «ВОДКПБ» в 2017 году, согласно анкете (на бумажном носителе - приложение 1), в электронном виде посредством сети «Интернет».
3. Администратору сайта ГКУЗ «ВОДКПБ» А.В.Бурцеву обеспечить обработку электронных анкет.
4. Начальнику хозяйственного отдела В.В. Болагачеву, главной медицинской сестре Г.Н. Сескутовой обеспечить печатными бланками анкет по месту проведения анкетирования (по ул. Батальонной, 15 и по ул. Глазкова, 15а).
5. Заведующему хозяйством О.В. Волкову, медицинскому статистику В.Г. Стариковой обеспечить своевременную выемку из закрытых почтовых ящиков для анкет и передачу заместителю главного врача по ОМР С.П.Ивашеву до 30 числа ежемесячно.
6. Заместителю главного врача по ОМР С.П.Ивашеву

анализировать поступающие анкеты ежеквартально, результаты доводить до сведения главного врача.

7. Утвердить приложение №1;

8. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



Л.Г.Раевская

Приложение 1

УТВЕРЖДЕНО

Приказом

ГКУЗ «ВОДКПБ»

от 09.01.17 N 46

Анкета

для оценки качества оказания медицинских услуг в государственном казенном учреждении здравоохранения «Волгоградская областная детская клиническая психиатрическая больница» (Центр психического здоровья детей и подростков), (далее - Центр)

Уважаемый пациент! Администрация больницы проводит социологический опрос среди пациентов с целью выяснения Вашего мнения о качестве медицинской помощи; просим Вас максимально откровенно ответить на ряд вопросов

Отметить пункты, имеющие к Вам отношение, «галочками», в отмеченных пунктах нужное подчеркнуть

1. Текущая дата (число, месяц, год):

2. Причина, по которой Вы обратились в Центр?

3. Имеет ли Ваш ребенок установленную группу ограничения трудоспособности? да нет;

4. Каким образом Вы узнали о нашем Центре?

от знакомых, через интернет, через средства печати, радио, другим образом;

5. При первом обращении в Центр Вы сразу попали на прием к врачу? да нет

6. Удобны ли помещения Центра для лиц с ограниченными возможностями? да нет

7. Имеются ли оборудованные пандусы, поручни? да нет

8. Имеются ли информационные стенды? Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации, размещенной на стендах Центра? да нет

9. Остались ли Вы довольны тем, как с Вами сотрудничали психиатры, психотерапевты, педиатры, психологи, врачи - специалисты, логопеды, педагоги в стационаре 1-го отделения? в стационаре 2-го отделения? в дневном стационаре? в диспансере? да нет

10. Каким образом Вы попали на прием в кабинет медико-социальной психологической помощи (Кризисный центр)?

-записались на прием по телефону кризисного центра,

-записались по телефону через регистратуру,

-направлены с приема психиатра в диспансере,

-направлены психиатром другого лечебного учреждения,

-направлены врачом другого профиля,

-обратились самостоятельно,
-другим образом;

11. Остались ли Вы довольны условиями пребывания в Центре (в стационаре, в диспансере, в дневном стационаре, кризисном центре)? да нет

12. Что Вас не устроило?

-отсутствие свободных мест ожидания;
-состояние туалета;
-отсутствие питьевой воды;
-санитарные условия;
-недостаточная доброжелательность, вежливость медицинского персонала;
-не разъяснили информацию о состоянии здоровья;
-не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации
-другое (конкретизировать) _____

13. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе Центра и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте нашей организации? да нет

14. Обращались ли Вы к информации, размещенной в помещениях Центра (стенды, инфоматы и др.) ? да нет

15. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе Центра и о порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях Центра? да нет
-если нет, то чем вы остались недовольны: непонятно, плохой доступ, плохо видно, недостаточно информации, другое (конкретизировать) _____

16. Доступны ли графики приемов специалистов, администрации больницы, ФИО, № кабинета и др.? да нет

17. Имелись ли у Вас затруднения при обращении в наш Центр? да нет
- психологического плана: опасались обратиться к психиатру, боялись осуждения, негативного отношения окружающих, другая причина?
- объективного порядка: далеко добираться, не знали как доехать и т.д.?

18. Удовлетворены ли вы оказанной помощью специалистов в нашем Центре? да нет

20. Рекомендовали бы Вы наш Центр для получения медицинской помощи? да нет

21. Делились ли Вы своим мнением о качестве обслуживания и о медицинских работниках в социальных сетях? да нет

22. Ваши предложения для улучшения организации медицинской помощи в нашем учреждении:

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ И ВАШИ ПОЖЕЛАНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ РАБОТЫ НАШЕГО УЧРЕЖДЕНИЯ