



**ДЕПАРТАМЕНТ ПО ТРУДУ И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЕ
НАСЕЛЕНИЯ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

от « 4 » февраля 2022 года № 103

г. Кострома

О порядке оценки департаментом по труду и социальной защите населения Костромской области степени удовлетворенности граждан качеством медико-социальных услуг, оказываемых частными медицинскими организациями в рамках реализации пилотного проекта по вовлечению частных медицинских организаций в оказание медико-социальных услуг лицам в возрасте 65 лет и старше, являющимся гражданами Российской Федерации, в том числе проживающим в сельской местности

В целях оценки удовлетворенности граждан качеством оказываемых частными медицинскими организациями услуг в рамках реализации пилотного проекта по вовлечению частных медицинских организаций в оказание медико-социальных услуг лицам в возрасте 65 лет и старше, являющимся гражданами Российской Федерации, в том числе проживающим в сельской местности,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемые:

1) порядок оценки департаментом по труду и социальной защите населения Костромской области степени удовлетворенности граждан качеством медико-социальных услуг, оказываемых частными медицинскими организациями в рамках реализации пилотного проекта по вовлечению частных медицинских организаций в оказание медико-социальных услуг лицам в возрасте 65 лет и старше, являющимся гражданами Российской Федерации, в том числе проживающим в сельской местности (приложение № 1 к настоящему приказу);

2) форму анкеты по оценке степени удовлетворенности граждан качеством медико-социальных услуг, оказываемых частными медицинскими организациями в рамках реализации пилотного проекта по вовлечению частных медицинских организаций в оказание медико-социальных услуг лицам в возрасте 65 лет и старше, являющимся гражданами Российской Федерации;

Федерации, в том числе проживающим в сельской местности (приложение № 2 к настоящему приказу).

2. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Исполняющий обязанности
директора департамента



Е.А. Василькова

Приложение № 1

УТВЕРЖДЕН

приказом департамента по труду
и социальной защите населения
Костромской области
от « 4 » февраля 2022 г. № 103

ПОРЯДОК

оценки департаментом по труду и социальной защите населения Костромской области степени удовлетворенности граждан качеством медико-социальных услуг, оказываемых частными медицинскими организациями в рамках реализации пилотного проекта по вовлечению частных медицинских организаций в оказание медико-социальных услуг лицам в возрасте 65 лет и старше, являющимся гражданами Российской Федерации, в том числе проживающим в сельской местности

1. Настоящий Порядок определяет цели и процедуру оценки удовлетворенности граждан качеством медико-социальных услуг, оказываемых частными медицинскими организациями в рамках реализации пилотного проекта по вовлечению частных медицинских организаций в оказание медико-социальных услуг лицам в возрасте 65 лет и старше, являющимся гражданами Российской Федерации, в том числе проживающим в сельской местности (далее соответственно - Порядок, оценка степени удовлетворенности качеством медико-социальных услуг).

2. Оценка степени удовлетворенности качеством медико-социальных услуг проводится с целью повышения качества оказания медико-социальных услуг гражданам, обслуживаемым частными медицинскими организациями в рамках реализации пилотного проекта по вовлечению частных медицинских организаций в оказание медико-социальных услуг лицам в возрасте 65 лет и старше, являющимся гражданами Российской Федерации, в том числе проживающим в сельской местности (далее – пилотный проект).

3. Оценка степени удовлетворенности качеством медико-социальных услуг предусматривает оценку условий оказания медико-социальных услуг по следующим критериям:

- 1) открытость и доступность информации о реализации пилотного проекта частными медицинскими организациями;
- 2) комфортность и доступность условий оказания медико-социальных услуг;
- 3) периодичность оказания медико-социальных услуг;
- 4) доброжелательность, вежливость, компетентность работников частной медицинской организации, осуществляющей оказание медико-социальных услуг;

5) удовлетворённость оказанными медико-социальными услугами.

4. Оценка степени удовлетворенности качеством медико-социальных услуг проводится ежемесячно в форме анкетирования.

5. В анкетировании имеют право участвовать все граждане, которым оказываются медико-социальные услуги в рамках реализации пилотного проекта, а также их законные представители.

6. Ежемесячно должно быть опрошено не менее 10 - 15 % от общего количества граждан, которым оказываются медико-социальные услуги. В течение срока реализации пилотного проекта, указанного в соглашении о предоставлении из бюджета Костромской области гранта в форме субсидии, заключенном между департаментом по труду и социальной защите населения Костромской области и частной медицинской организацией – не менее 90 %.

7. Оценка степени удовлетворенности качеством услуг рассчитывается в процентном отношении по формуле:

$Y/N * 100\%$, где:

Y – численность граждан, которым оказываются медико-социальные услуги, удовлетворенных качеством оказываемых медико-социальных услуг;

N - общая численность опрошенных граждан, которым были оказаны медико-социальные услуги в рамках реализации пилотного проекта.

8. Анкетирование проводится сотрудниками департамента по труду и социальной защите населения Костромской области, назначенными ответственными за организацию проведения оценки степени удовлетворенности качеством медико-социальных услуг (далее – ответственное лицо (лица)), при посещении граждан, которым оказываются медико-социальные услуги, или по телефону.

Форма анкеты утверждается приказом департамента по труду и социальной защите населения Костромской области.

9. После проведения анкетирования ответственное лицо (лица), указанные в пункте 8 настоящего Порядка, составляют письменный отчет по оценке степени удовлетворенности граждан качеством медико-социальных услуг, оказываемых частными медицинскими организациями в рамках реализации пилотного проекта по вовлечению частных медицинских организаций в оказание медико-социальных услуг лицам в возрасте 65 лет и старше, являющимся гражданами Российской Федерации, в том числе проживающим в сельской местности, по форме согласно приложению к настоящему Порядку с аналитической запиской о результатах проведения анкетирования (далее – отчет).

10. До 10 числа месяца, следующего за отчетным месяцем, отчет представляется директору департамента по труду и социальной защите населения Костромской области для сведения.

11. Срок хранения анкет в департаменте по труду и социальной защите населения Костромской области составляет 3 года.

Приложение
к порядку оценки департаментом
по труду и социальной защите
населения Костромской области
степени удовлетворенности граждан
качеством медико-социальных
услуг, оказываемых частными
медицинскими организациями в
рамках реализации пилотного
проекта по вовлечению частных
медицинских организаций в
оказание медико-социальных
услуг лицам в возрасте 65 лет и
старше, являющимся гражданами
Российской Федерации, в том
числе проживающим в сельской
местности

ФОРМА

ОТЧЕТ

по оценке степени удовлетворенности граждан качеством медико-социальных услуг,
оказываемых частными медицинскими организациями в рамках реализации
пилотного проекта по вовлечению частных медицинских организаций в оказание
медико-социальных услуг лицам в возрасте 65 лет и старше, являющимся
гражданами Российской Федерации, в том числе проживающим в сельской
местности

за _____ 20__ года
(месяц)

Приняло участие в опросе, чел. _____

Лиц мужского пола, чел. _____

Лиц женского пола, чел. _____

Получают услуги в организации:

менее месяца, чел. _____

от 4 до 6 месяцев, чел. _____

более 6 месяцев, чел. _____

Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации	Удовлетворенность комфортом и доступностью условий оказания медико-	Удовлетворенность периодичностью и пунктуальностью прихода сотрудников частной медицинской	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью сотрудников частной медицинско	Готовность рекомендовать данную частную медицинскую организацию для	Удовлетворенность в целом качеством оказания услуг в организации, %	Итого степень удовлетворенности качеством услуг,
-------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------

реализации пилотного проекта частными медицински ми организация ми, %	социальн ых услуг, %	организации, %	й организации , %	оказания медико- социальны х услуг в рамках реализации пилотного проекта родственни кам и знакомым, %		%
1	2	3	4	5	6	7

Поступившие предложения по улучшению качества оказания социальных услуг:

Дата, подпись ответственного лица

Приложение № 2

УТВЕРЖДЕН

приказом департамента по труду
и социальной защите населения
Костромской области
от « 4 » февраля 2022 г. № 103

ФОРМА

АНКЕТА

по оценке степени удовлетворенности граждан качеством медико-социальных услуг, оказываемых частными медицинскими организациями в рамках реализации пилотного проекта по вовлечению частных медицинских организаций в оказание медико-социальных услуг лицам в возрасте 65 лет и старше, являющимся гражданами Российской Федерации, в том числе проживающим в сельской местности

В целях повышения качества медико-социальных услуг, оказываемых частными медицинскими организациями в рамках реализации пилотного проекта по вовлечению частных медицинских организаций в оказание медико-социальных услуг лицам в возрасте 65 лет и старше, являющимся гражданами Российской Федерации, в том числе проживающим в сельской местности (далее – пилотный проект), предлагаем Вам принять участие в опросе.

Ваше мнение позволит улучшить работу частных медицинских организаций.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве оказания медико-социальных услуг гарантируется.

1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о реализации пилотного проекта частной медицинской организацией, в которой Вы получаете медико-социальные услуги?

Да

Нет (указать чем)

2. Удовлетворены ли Вы комфортностью и доступностью условий оказания медико-социальных услуг частной медицинской организацией, в которой Вы получаете медико-социальные услуги?

Да

Нет (указать чем)

3. Удовлетворены ли Вы периодичностью и пунктуальностью прихода сотрудников частной медицинской организации к Вам домой?

Да

Нет (указать чем)

4. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью сотрудников частной медицинской организацией, в которой Вы получаете медико-социальные услуги?

Да

Нет (указать чем)

5. Удовлетворены ли Вы компетентностью сотрудников частной медицинской организацией, в которой Вы получаете медико-социальные услуги?

Да

Нет (указать чем)

6. Готовы ли Вы рекомендовать данную частную медицинскую организацию для оказания медико-социальных услуг в рамках реализации пилотного проекта родственникам и знакомым?

Да

Нет (указать причину)

7. Удовлетворены ли Вы в целом качеством оказания медико-социальных услуг частной медицинской организацией, в которой Вы получаете медико-социальные услуги?

Да

Нет (указать чем)

8. Ваши предложения по улучшению условий оказания медико-социальных услуг частной медицинской организацией, в которой Вы получаете медико-социальные услуги:

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

9. Ваш пол

Мужской

Женский

10. Ваш возраст _____ (укажите сколько Вам полных лет)

11. С какого периода получаете услуги в данной частной медицинской организации в рамках реализации пилотного проекта:

менее месяца _____

от 4 до 6 месяцев _____

более 6 месяцев _____

Дата заполнения «__» _____ 20__ г.

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ!

Заполняется организатором опроса.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос

2. Полное наименование частной медицинской организации, в отношении которой проведен опрос гражданина, которому оказаны медико-социальные услуги
