МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ
от 14 мая 2015 г. N 240

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

В соответствии с планом мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 - 2015 годы, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 487-р (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 14, ст. 1722; 2015, N 4, ст. 969), приказываю:

Утвердить Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями согласно приложению.

Министр
В.И.СКВОРЦОВА

Приложение
к приказу Министерства здравоохранения
Российской Федерации
от 14 мая 2015 г. N 240

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

I. Общие положения

1. Настоящие Методические рекомендации подготовлены в целях реализации статьи 79.1 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (далее - Федеральный закон N 323-ФЗ) и пункта 4(1) плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 - 2015 годы, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 487-р.

2. 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.

3. Организация и проведение независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями осуществляется в соответствии со статьей 79.1 Федерального закона N 323-ФЗ и проводится не чаще одного раза в год и не реже одного раза в три года.

4. При проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями используется общедоступная информация о медицинских организациях, размещаемая, в том числе, в форме открытых данных.

5. Согласно статье 79.1 Федерального закона N 323-ФЗ независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями предусматривает оценку условий оказания услуг по

таким общим критериям, как открытость и доступность информации о медицинской организации; комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления медицинской услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации; удовлетворенность оказанными услугами.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка, утверждены приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 ноября 2014 г. N 787н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 22 декабря 2014 г., регистрационный N 35321) (далее - приказ Минздрава России N 787н).

6. Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями проводится в обязательном порядке в отношении медицинских организаций, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, независимо от их ведомственной принадлежности и формы собственности.

7. Информация, предоставление которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации, размещается в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") в соответствии с требованиями к ее содержанию и форме предоставления, утвержденными приказом Минздрава России от 30 декабря 2014 г. N 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" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 20 февраля 2015 г., регистрационный N 36153) (далее соответственно - приказ Минздрава России N 956н, официальные сайты):

на официальном сайте Минздрава России;

на официальных сайтах органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья;

на официальных сайтах органов местного самоуправления;

на официальных сайтах медицинских организаций.

8. Состав информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru в соответствии с Федеральным законом от 12 января 1996 г. N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях" и приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21 июля 2011 г. N 86н "Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта" определяются Министерством финансов Российской Федерации (часть 13 статьи 79.1 Федерального закона N 323-ФЗ).

II. Организация и проведение независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями

9. В целях обеспечения единых подходов и требований к проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Министерством здравоохранения Российской Федерации, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления (далее - уполномоченные органы) создаются условия для организации и проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями.

10. В соответствии с пунктами 2, 3, 6 части 4 статьи 79.1 Федерального закона N 323-ФЗ

уполномоченные органы формируют общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями и утверждают соответствующие положения о них или возлагают функции по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями на существующие при этих уполномоченных органах общественные советы (далее - общественные советы).

Так, в соответствии с положением об Общественном совете при Министерстве здравоохранения Российской Федерации функции по организации и проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, возложены на Общественный совет при Министерстве здравоохранения Российской Федерации (приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12 октября 2013 г. N 736).

11. В целях создания условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями органы государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья на основании перечня медицинских организаций, утвержденного в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, ежегодно до 1 февраля текущего года направляют в Общественный совет при Министерстве здравоохранения Российской Федерации и в соответствующие общественные советы сведения о медицинских организациях, участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год по форме согласно приложению N 1 (далее - сведения о медицинских организациях).

12. Общественные советы с учетом обязательного проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в каждой медицинской организации не реже одного раза в три года и не чаще одного раза в год на основании перечня медицинских организаций, утвержденного в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, и сведений о медицинский организациях, утверждают перечень медицинских организаций, в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями в текущем году. Данный перечень размещается на официальных сайтах уполномоченных органов.

13. В целях обеспечения технической возможности выражения пациентами мнений о качестве оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, уполномоченные органы размещают на своих официальных сайтах в сети "Интернет" и на сайтах медицинских организаций анкету для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (приложение N 2 и приложение N 3 к настоящим Методическим рекомендациям) в виде интерактивной формы.

При этом должна обеспечиваться возможность заполнения размещаемых анкет как на официальных сайтах этих органов, так и на официальных сайтах медицинских организаций, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

14. Обработка результатов анкетирования производится только на официальных сайтах уполномоченных органов.

Сводные данные по результатам электронного анкетирования граждан по каждой медицинской организации ежемесячно направляются уполномоченным органом в общественный совет.

15. В случае обращения граждан о предоставлении возможности заполнения анкеты на бумажном носителе уполномоченные органы и медицинские организации обеспечивают возможность заполнения анкеты на бумажном носителе.

Анкеты, заполненные на бумажных носителях, ежемесячно направляются медицинскими организациями и уполномоченным органом в общественный совет. Представление сводных данных по результатам электронного анкетирования и анкет на бумажном носителе завершается 1 ноября текущего года.

16. Общественные советы до 1 декабря текущего года на основании анализа информации, представленной на официальных сайтах медицинских организаций, и сводных данных по

результатам электронного анкетирования, а также анкет на бумажном носителе, представленных уполномоченными органами, рассчитывают для каждой медицинской организации показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (в соответствии с приложением к приказу Минздрава России N 787н):

16.1. В амбулаторных условиях:

16.1.1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации:

- пункт 1.1 - указывается показатель рейтинга медицинской организации, размещенный на официальном сайте www.bus.gov.ru;

- пункты 1.2, 1.3 - на основании информации, опубликованной на официальном сайте медицинской организации в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минздрава России N 956н;

- пункты 1.4, 1.5 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

16.1.2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения:

- пункты 2.1, 2.3, 2.4, 2.5 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан;

- пункт 2.2 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан, и сравнения со сроком ожидания, установленным в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год.

16.1.3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги:

- пункт 3.1 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан, и сравнения со сроком ожидания, установленным в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год;

- пункты 3.2, 3.3 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

16.1.4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации:

- пункты 4.1, 4.2 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

16.1.5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации:

- пункты 5.1, 5.2 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

Результаты расчетов по каждой медицинской организации суммируются, и выводится балльная оценка (максимальная сумма - 73 балла).

16.2. В стационарных условиях:

16.2.1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации:

- пункт 1.1 - указывается показатель рейтинга медицинской организации, размещенный на официальном сайте www.bus.gov.ru;

- пункты 1.2, 1.3 - на основании информации, опубликованной на официальных сайтах медицинских организаций в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минздрава России N 956н;

- пункты 1.4, 1.5 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

16.2.2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения:

- пункты 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

16.2.3. Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги:

- пункт 3.1 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан,

и сравнения со сроком ожидания, установленным в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год;

- пункт 3.2 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан, и сравнения со сроком ожидания, установленным в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год;

- пункт 3.3 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

16.2.4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации:

- пункт 4.1, 4.2 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

16.2.5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами:

- пункт 5.1, 5.2, 5.3 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

Результаты расчетов по каждой медицинской организации суммируются, и выводится балльная оценка (максимальная сумма - 75 баллов).

Каждой медицинской организации в перечне медицинских организаций, в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями в текущем году, присваивается порядковый номер по мере уменьшения суммы баллов. Медицинской организации, которая получила наивысшую балльную оценку, присваивается 1-й номер.

По результатам оценки общественный совет разрабатывает предложения по улучшению качества работы каждой медицинской организации.

Балльные оценки и предложения по улучшению качества работы каждой медицинской организации утверждаются решением общественного совета, которое направляется в уполномоченные органы и размещается на их официальных сайтах в сети "Интернет" в разделе "Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями".

16.3. Уполномоченный орган, при котором создан этот общественный совет, в месячный срок рассматривает поступившее решение общественного совета о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями и учитывает его при выработке мер по совершенствованию деятельности медицинских организаций.

16.4. Уполномоченные органы размещают информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" (пункт 8 настоящих Методических рекомендаций).

Приложение N 1
к Методическим рекомендациям
по проведению независимой
оценки качества оказания услуг
медицинскими организациями,
утвержденным приказом
Министерства здравоохранения
Российской Федерации
от 14 мая 2015 г. N 240

Медицинские организации,
участвующие в реализации территориальной программы
государственных гарантий бесплатного оказания
гражданам медицинской помощи

Наименование субъекта Российской Федерации					
N п/п	Полное наименование медицинской организации	Фактический адрес медицинской организации <*>	Амбулаторные условия +/-	Стационарные условия +/-	Адрес официального сайта медицинской организации в сети "Интернет"

Руководитель
органа государственной власти
субъекта Российской Федерации
в сфере охраны здоровья _____ _____
(подпись) (Ф.И.О.)

_____
(дата)

<*> В случае нахождения структурных подразделений по нескольким адресам указываются все адреса по месту нахождения и наименования структурного подразделения.

Приложение N 2
к Методическим рекомендациям
по проведению независимой
оценки качества оказания услуг
медицинскими организациями,
утвержденным приказом
Министерства здравоохранения
Российской Федерации
от 14 мая 2015 г. N 240

АНКЕТА
для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях

Когда и в какую медицинскую организацию Вы обращались?

Субъект Российской Федерации

	*

Полное наименование медицинской организации

	*

Месяц, год текущий

	*

1. Причина, по которой Вы обратились в медицинскую организацию?
() заболевание
() травма
() диспансеризация
() профосмотр (по направлению работодателя)
() получение справки (для бассейна, для водительского удостоверения и т.д.)
() закрытие листка нетрудоспособности
2. Ваше обслуживание в медицинской организации?
() за счет ОМС
() за счет ДМС
() на платной основе
3. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?
() нет
(*) да
Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?
() I группа
() II группа
() III группа
Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?
() да
(*) нет
() отсутствие специального подъезда и парковки для автотранспорта
() отсутствие пандусов, поручней
() отсутствие электрических подъемников
() отсутствие специальных лифтов
() отсутствие голосовых сигналов
() отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов
() отсутствие информации для слабовидящих людей шрифтом Брайля
() отсутствие специально оборудованного туалета
4. При первом обращении в медицинскую организацию Вы сразу записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача)?
() да
() нет
5. Вы записались на прием к врачу?
() по телефону
() с использованием сети Интернет
() в регистратуре лично
() лечащим врачом на приеме при посещении
6. Срок ожидания приема у врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием (устанавливается в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)?
() 10 дней
() 9 дней
() 8 дней
() 7 дней
() 5 дней
() меньше 5 дней
7. Врач Вас принял во время, установленное по записи?
() да
() нет
8. Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации?
() да
(*) нет

Что не удовлетворяет?
() отсутствие свободных мест ожидания
() состояние гардероба
() состояние туалета
() отсутствие питьевой воды
() санитарные условия
9. Перед посещением врача Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?
() нет
(*) да
Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?
() да
() нет
10. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?
() нет
(*) да
Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?
() да
() нет
11. Вы знаете своего участкового терапевта (педиатра) (ФИО, график работы, N кабинета и др.)?
() да
() нет
12. Как часто Вы обращаетесь к участковому терапевту (педиатру)?
() раз в месяц
() раз в квартал
() раз в полугодие
() раз в год
() не обращаюсь
13. Вы удовлетворены обслуживанием у участкового терапевта (педиатра) (доброжелательность, вежливость)?
() да
() нет
14. Удовлетворены ли Вы компетентностью участкового врача (педиатра)?
() да
(*) нет
() Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья
() Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации
() Вам не дали выписку
() Вам не выписали рецепт
15. Как часто Вы обращаетесь к узким специалистам (лор, хирург, невролог, офтальмолог и др.)?
() раз в месяц
() раз в квартал
() раз в полугодие
() раз в год
() не обращаюсь
16. Вы удовлетворены обслуживанием у узких специалистов (доброжелательность, вежливость)?
() да
() нет
17. Удовлетворены ли вы компетентностью узких специалистов?
() да

(*) нет
() Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья
() Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации
() Вам не дали выписку
() Вам не выписали рецепт
18. Срок ожидания диагностического исследования (диагностические инструментальные и лабораторные исследования) с момента получения направления на диагностическое исследование (устанавливается в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)?
() 10 дней
() 9 дней
() 8 дней
() 7 дней
() 5 дней
() меньше 5 дней
19. Срок ожидания диагностического исследования (компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография) с момента получения направления на диагностическое исследование (устанавливается в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)?
() 30 дней
() 29 дней
() 28 дней
() 27 дней
() 15 дней
() меньше 15 дней
20. Вы удовлетворены оказанными услугами в медицинской организации?
() да
() нет
21. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?
() да
() нет
22. Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках этой организации в социальных сетях?
() да
() нет
23. Вы благодарили персонал медицинской организации за оказанные Вам медицинские услуги?
() нет
(*) да
Кто был инициатором благодарения?
() я сам(а)
() персонал медицинской организации
Форма благодарения:
() письменная благодарность (в журнале, на сайте)
() цветы
() подарки
() услуги
() деньги

Приложение N 3

к Методическим рекомендациям
по проведению независимой
оценки качества оказания услуг
медицинскими организациями,
утвержденным приказом
Министерства здравоохранения
Российской Федерации
от 14 мая 2015 г. N 240

АНКЕТА
для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях

Когда и в какую медицинскую организацию Вы были госпитализированы?

Субъект Российской Федерации

*

Полное наименование медицинской организации

*

Месяц, год текущий

*

1. Госпитализация была:
() плановая
() экстренная
2. Вы были госпитализированы:
() за счет ОМС
() за счет ДМС
() на платной основе
3. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?
() нет
(*) да
Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?
() I группа
() II группа
() III группа
Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?
() да
(*) нет
() отсутствие специального подъезда и парковки для автотранспорта
() отсутствие пандусов, поручней
() отсутствие электрических подъемников
() отсутствие специальных лифтов
() отсутствие голосовых сигналов
() отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов
() отсутствие информации для слабовидящих людей шрифтом Брайля
() отсутствие специального оборудованного туалета
4. Перед госпитализацией Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?
() нет
(*) да
Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?
() да
() нет
5. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?
() нет
(*) да
Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?
() да
() нет
6. В каком режиме стационара Вы проходили лечение?
() круглосуточного пребывания
() дневного стационара
7. Вы удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении?
() да
(*) нет
Что не удовлетворяет?
() отсутствие свободных мест ожидания
() состояние гардероба
() состояние туалета
() отсутствие питьевой воды

() санитарные условия
8. Сколько времени Вы ожидали в приемном отделении?
() до 120 мин.
() до 75 мин.
() до 60 мин.
() до 45 мин.
() до 30 мин.
9. Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в приемном отделении (доброжелательность, вежливость)?
() да
() нет
10. Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?
() да
() нет
11. Срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (устанавливается в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)?
() 30 дней
() 29 дней
() 28 дней
() 27 дней
() 15 дней
() меньше 15 дней
12. Возникала ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет?
() да
() нет
13. Возникала ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет?
() нет
(*) да
Необходимость:
() для уточнения диагноза
() с целью сокращения срока лечения
() приобретение расходных материалов
14. Удовлетворены ли Вы компетентностью медицинских работников медицинской организации?
() да
(*) нет
() Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья
() Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации
() Вам не дали выписку
15. Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в медицинской организации?
() да
() нет
16. Удовлетворены ли Вы условиями пребывания в медицинской организации?
() да
(*) нет
Что не удовлетворяет?
() уборка помещений
() освещение, температурный режим
() медицинской организации требуется ремонт
() в медицинской организации старая мебель
17. Удовлетворены ли Вы оказанными услугами в медицинской организации?

() да
() нет
18. Удовлетворены ли Вы действиями персонала медицинской организации по уходу?
() да
() нет
19. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?
() да
() нет
20. Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках этой организации в социальных сетях?
() да
() нет
21. Вы благодарили персонал медицинской организации за оказанные Вам медицинские услуги?
() нет
(*) да
Кто был инициатором благодарения?
() я сам(а)
() персонал медицинской организации
Форма благодарения:
() письменная благодарность (в журнале, на сайте)
() цветы
() подарки
() услуги
() деньги