

Рекомендации
о проведение независимой оценки качества оказания услуг
медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной
программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам
медицинской помощи в Тверской области

Общие положения

1. Настоящие рекомендации о проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Тверской области (далее - медицинские организации) разработано в целях обеспечения единых подходов к проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и устанавливает порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями.

2. Независимую оценку качества оказания услуг в обязательном порядке проводить в отношении всех медицинских организаций, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи.

3. Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями осуществляется в соответствии с:

а) Федеральным законом от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

б) Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

в) Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

г) приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28.11.2014 № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»;

д) приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 № 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»;

е) приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.05.2015 № 240 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»;

ж) приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта»;

з) приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2013 № 234а «О формах мониторинга реализации Программы поэтапного совершенствования системы оплаты труда в государственных (муниципальных)

учреждениях на 2012-2018 годы»;

и) письмом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.04.2013 № 11-3/10/2-2305 «Об организации в субъектах Российской Федерации работы по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»;

к) распоряжением Правительства Тверской области от 19.05.2013 № 257- рп «О плане мероприятий («дорожная карта») «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности здравоохранения в Тверской области»;

л) приказом Министерства здравоохранения Тверской области от 08.08.11 № 356 «О создании Общественного совета при Министерстве здравоохранения Тверской области».

Основные принципы, цели и задачи независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями

4. Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями (далее по тексту - независимая оценка качества) является формой общественного контроля деятельности медицинских организаций.

5. Независимая оценка качества предусматривает оценку условий оказания услуг медицинскими организациями по следующим общим критериям:

- а) открытость и доступность информации об организации;
- б) комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения;
- в) время ожидания предоставления медицинской услуги;
- г) доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации;
- д) удовлетворенность оказанными медицинскими услугами.

6. Основные принципы независимой оценки качества:

- а) соответствие законодательству Российской Федерации;
- б) открытость и публичность;
- в) добровольность участия общественных объединений (организаций), социально ориентированных некоммерческих организаций;
- г) независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
- д) полнота информации, используемой при проведении независимой оценки качества.

7. Цель проведения независимой оценки качества:

- а) обеспечение граждан информацией о деятельности медицинских организаций;
- б) улучшение информированности потребителей медицинских услуг о деятельности медицинских организаций;
- в) оценка отдельных показателей деятельности медицинских организаций и своевременное принятие мер, направленных на повышение эффективности или оптимизацию их деятельности;
- г) своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество организации оказания медицинской помощи, и их устранение;
- д) повышение качества организации оказания медицинской помощи;
- е) развитие диалога и сотрудничества между медицинскими организациями и различными структурами гражданского общества.

8. Основные задачи независимой оценки качества:

- а) повышение информированности населения по вопросам организации оказания медицинской помощи;
- б) получение сведений от граждан - получателей медицинских услуг о практике

предоставления данных услуг медицинскими организациями;

в) установление соответствия представлению информации о работе медицинской организации на ее официальном сайте в сети «Интернет» показателям полноты, актуальности, удобства для посетителей (пациентов) медицинских организаций и иных заинтересованных граждан;

г) разработка предложений по повышению качества работы медицинских организаций;

д) повышение качества работы медицинских организаций.

9. Предметом независимой оценки качества являются:

а) соответствие информационного наполнения и технологических свойств официальных сайтов медицинских организаций в сети «Интернет», оценка информационного наполнения и доступности для восприятия информационных и справочных материалов, размещенных в медицинской организации требованиям законодательства Российской Федерации;

б) наличие необходимой инфраструктуры и условий, характеризующих внешнее и внутреннее благоустройство и комфортность пребывания посетителей, в объеме, удовлетворяющем общественные ожидания, интересы и потребности пациентов (посетителей) медицинских организаций, в том числе лиц с ограничениями жизнедеятельности;

в) соответствие качества организации процесса приема пациентов (посетителей), включая процедуру записи на прием к врачу;

г) оценка общей удовлетворенности пациентов (посетителей) результатом предоставления медицинских услуг медицинской организацией.

Порядок проведения независимой оценки качества

10. Независимая оценка качества проводится в отношении конкретной медицинской организации не чаще, чем один раз в год и не реже, чем один раз в три года.

11. Проведение независимой оценки качества осуществляется в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.05.2015 № 240 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями».

12. При проведении независимой оценки качества используются показатели, характеризующие общие критерии независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка, установленные Министерством здравоохранения Российской Федерации.

Участники независимой оценки качества

13. Участниками независимой оценки качества являются:

а) медицинские организации. Общественные (попечительские, наблюдательные) советы медицинских организаций;

б) общественный совет при Министерстве здравоохранения Тверской области;

в) Министерство здравоохранения Тверской области;

г) социально ориентированные некоммерческие организации в сфере здравоохранения Тверской области, пациентское, профессиональное медицинское сообщество;

д) граждане - потребители медицинских услуг.

Функции участников независимой оценки качества

14. Медицинские организации выполняют следующие функции:

а) Размещают и актуализируют информацию о деятельности медицинской организации, установленную нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе информации о независимой оценке качества оказания услуг (приказ Минздрава России от 30.12.2014 № 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») (приложение №2):

на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.bus.gov.ru;

на информационных стендах медицинской организации.

б) размещают на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты для независимого опроса мнения граждан в виде интерактивной формы (приказ Минздрава России от 14.05.2015 № 240 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»);

в) обеспечивают техническую возможность заполнения гражданами размещаемых анкет на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

г) обеспечивают возможность заполнения анкеты для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями на бумажном носителе в случае обращения граждан в медицинскую организацию о предоставлении возможности заполнения названной анкеты на бумажном носителе;

д) информируют пациентов о возможности выражения ими мнений о качестве услуг медицинскими организациями, поместив объявление о такой возможности рядом с регистратурой при оказании амбулаторной помощи, в каждом отделении – при оказании стационарной помощи (текст объявления в соответствии с приложением №3);

ж) представляют ежемесячно в срок до 30 числа заполненные анкеты в отдел ведомственного контроля качества медицинской деятельности в управление экономического планирования, бухгалтерского учета и отчетности Министерства здравоохранения Тверской области;

з) оказывают содействие представителям некоммерческих социально ориентированных общественных организаций (объединений) при проведении независимой оценки качества оказания услуг;

и) предоставляют в отдел ведомственного контроля качества медицинской деятельности и Общественный совет при Министерстве здравоохранения Тверской области план по устранению выявленных недостатков в 15-дневный срок после получения решения Общественного совета о результатах независимой оценки качества (в отношении медицинских организаций, которым в текущем году проведена независимая оценка качества оказания услуг) (приложение №1);

к) размещают на официальном сайте медицинской организации решение

Общественного совета по результатам независимой оценки качества оказания услуг и согласованный план устранения выявленных недостатков;

л) информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями размещают на сайте www.bus.gov.ru;

м) проводят мероприятия по улучшению качества работы медицинской организации и доступа к информации о медицинской организации, необходимой для потребителей медицинских услуг.

15. Общественный совет при Министерстве здравоохранения Тверской области выполняет следующие функции:

а) организует и проводит независимую оценку качества оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи;

б) утверждает перечень медицинских организаций, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Тверской области, в отношении которых в текущем году проводится независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями (ежегодно в срок до 28 февраля);

в) участвует в обработке первичных данных (анкет для независимого опроса мнения граждан) в разрезе медицинских организаций с привлечением представителей социально ориентированных общественных объединений (организаций) в соответствии с положениями нормативно правовых актов Министерства здравоохранения Российской Федерации;

г) обрабатывает результаты анкетирования по вопросу оценки качества оказания услуг медицинскими организациями при участии ГБУЗ «МИАЦ» на официальном сайте Министерства здравоохранения Тверской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

д) осуществляет балльную оценку и определяет рейтинг каждой медицинской организации до 1 декабря текущего года, в отношении которой была проведена независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями в текущем году в соответствии с требованиями приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28.11.2014 №787Н;

е) утверждает балльные оценки и предложения по улучшению качества работы медицинских организаций решением Общественного совета при Министерстве здравоохранения Тверской области;

ж) проводит анализ результатов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями и балльных оценок медицинских организаций;

з) формирует, утверждает и направляет в Министерство здравоохранения Тверской области балльные оценки и предложения по улучшению качества работы каждой медицинской организации и доступа к информации о медицинских организациях, необходимой для потребителей медицинских услуг;

и) обсуждает результаты анализа общественного мнения, результаты независимой оценки качества, в том числе сформированного общественными организациями, профессиональными, пациентскими сообществами, иными экспертами.

16. Министерство здравоохранения Тверской области выполняет следующие функции:

а) обеспечивает возможность заполнения анкеты для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями на бумажном носителе в случае обращения граждан в Министерство здравоохранения Тверской области о предоставлении

возможности заполнения названной анкеты на бумажном носителе.

б) формирует для каждой медицинской организации показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (приказ Минздрава России N 787н) и балльные оценки на основании анализа информации, представленной:

на официальных сайтах медицинских организаций;

сводных данных по результатам электронного анкетирования;

сводных данных по анкетам на бумажном носителе.

в) контролирует выполнение медицинскими организациями планов мероприятий по улучшению качества оказания услуг.

17. Государственное казенное учреждение здравоохранения Тверской области «Медицинский информационно-аналитический центр» выполняет следующие функции:

а) размещает на официальном сайте Министерства здравоохранения Тверской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информацию, предоставление которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации, с требованиями к ее содержанию и форме предоставления, утвержденными приказом Минздрава России от 30.12.2014 № 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»;

б) осуществляет организационно-техническое содействие медицинским организациям при размещении последними на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru, информации, установленной Министерством финансов Российской Федерации (приказ Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта», др.);

в) размещает перечень медицинских организаций, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Тверской области, в отношении которых в текущем году проводится независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями, на официальном сайте Министерства здравоохранения Тверской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями»;

г) обеспечивает техническую возможность доступа граждан к информации, необходимой для потребителей медицинских услуг, на официальном сайте Министерства здравоохранения Тверской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

д) размещает анкеты для независимого опроса мнения граждан в виде интерактивной формы на официальном сайте Министерства здравоохранения Тверской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (приказ Минздрава России от 14.05.2015 № 240 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг

медицинскими организациями»);

е) обеспечивает техническую возможность заполнения гражданами размещенных анкет;

ж) обеспечивает техническую возможность выражения пациентами мнений о качестве оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Тверской области, на официальном сайте Министерства здравоохранения Тверской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на официальных сайтах медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

з) размещает информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru в течение трех рабочих дней с момента их утверждения Общественным советом при Министерстве здравоохранения Тверской области;

и) размещает информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями и предложения Общественного совета при Министерстве здравоохранения Тверской области по улучшению качества работы каждой медицинской организации, участвовавшей в независимой оценке качества, на официальном сайте Министерства здравоохранения Тверской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями» в течение трех рабочих дней с момента их утверждения Общественным советом при Министерстве здравоохранения Тверской области;

к) поддерживает в актуальном состоянии web-страницы официального сайта Министерства здравоохранения Тверской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», создаваемых в рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями и общественного контроля деятельности Министерства здравоохранения Тверской области как органа государственной власти и подведомственных организаций.

18. Отдел ведомственного контроля качества медицинской деятельности управления экономического планирования, бухгалтерского учета и отчетности Министерства здравоохранения Тверской области выполняет следующие функции:

а) представляет ежегодно до 1 февраля текущего года в Общественный совет при Министерстве здравоохранения Тверской области сведения о медицинских организациях, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Тверской области на текущий год (по форме, утвержденной Министерством здравоохранения Российской Федерации) на основании перечня медицинских организаций, утвержденного в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Тверской области;

б) рассматривает в месячный срок поступившие предложения Общественного совета при Министерстве здравоохранения Тверской области о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (по улучшению качества работы медицинских организаций и доступа к информации о медицинских организациях, необходимой для потребителей медицинских услуг);

в) формирует и утверждает мероприятия по совершенствованию деятельности медицинских организаций (улучшению качества оказания услуг медицинскими организациями и качества доступа к информации о деятельности медицинских

организаций, необходимой для потребителей медицинских услуг)

г) участвует в осуществление контроля за выполнением медицинскими организациями мероприятий по улучшению качества оказания ими услуг.