

Порядок проведения независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере здравоохранения.

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок устанавливает порядок проведения независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере здравоохранения (далее именуется – независимая оценка).
2. Независимая оценка включает в себя:
 - 1) обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления организацией социальных услуг;
 - 2) формирование результатов оценки качества работы организаций и рейтингов их деятельности.
3. Под объектом независимой оценки понимаются государственные (муниципальные) учреждения, оказывающие социальные услуги в сфере здравоохранения.
4. Под качеством работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере здравоохранения, понимаются информационная открытость, доступность и комфортность условий получения социальных услуг, доброжелательность персонала.
3. Проведение независимой оценки может сопровождаться проведением экспертных и рабочих совещаний, семинаров и других мероприятий, направленных на исследование соответствующего вопроса.
4. Организацию и проведение мониторинга осуществляет Общественный совет по организации независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений здравоохранения и учреждений дошкольного образования в Пермском крае.

II. Основания проведения мониторинга

1. Независимая оценка осуществляется на основании Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Постановления Правительства РФ от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации №331 от 30 мая 2013 г. «О пилотном проекте в Республике Башкортостан и Пермском крае по проведению независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере здравоохранения».

III. Цели и задачи мониторинга

1. Целью реализации независимой оценки является:
 - 1) улучшение информированности потребителей о качестве работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере здравоохранения;

2) установление диалога между организациями, оказывающими социальные услуги, гражданами - потребителями услуг;

3) повышения качества организации социальных услуг населению в сфере здравоохранения.

2. Проведение независимой оценки включает в себя решение следующих задач:

1) проведение независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере здравоохранения и формирование рейтинга их деятельности:

- выявление и анализ практики организации предоставления социальных услуг в сфере здравоохранения;

- получение сведений от получателей социальных услуг учреждений здравоохранения о практике получении данных услуг;

- интерпретация и оценка полученных данных и рейтингование;

2) подготовка предложений для подготовки методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества работы учреждений;

3) формирование предложений по повышению качества работы учреждений;

4) обеспечение открытости информации о качестве работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере здравоохранения учреждений, включая результаты мониторинга и рейтингования.

IV. Субъекты независимой оценки

Субъектами независимой оценки могут являться:

1) Общественный совет по организации независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений здравоохранения и учреждений дошкольного образования в Пермском крае;

2) Общественная палата Пермского края;

3) граждане (потребители услуг), их объединения, инициативные группы;

4) наблюдательные и общественные советы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере здравоохранения;

5) некоммерческие негосударственные организации.

V. Основные принципы проведения независимой оценки

Основными принципами проведения независимой оценки являются:

1) приоритет прав и свобод человека;

2) законность;

3) добровольность и безвозмездность участия в независимой оценке;

3) самостоятельность субъектов общественного контроля;

4) публичность и открытость.

VI. Этапы проведения независимой оценки

1. Независимая оценка включает в себя следующие этапы:

- 1) Сбор информации, необходимой для оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере здравоохранения, по критериям, описанным в приложении № 1 к настоящему Порядку.
 - 2) Обобщение, анализ и оценка полученной информации.
 - 3) Составление рейтинга учреждений.
 - 4) Обсуждение итогов мониторинга деятельности учреждений здравоохранения на заседании Общественного совета по организации независимой системы оценки качества работы государственных учреждений здравоохранения.
 - 5) Подготовка предложений по улучшению качества работы учреждений здравоохранения.
 - 6) Размещение на официальном сайте Министерства здравоохранения Пермского края, информации для проведения мониторинга и формирования рейтингов, результатов мониторинга и рейтинга, предложений по улучшению качества работы учреждений.
2. По итогам реализации независимой оценки также разрабатываются предложения для подготовки методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества работы учреждений.
3. При осуществлении независимой оценки учитывается практика и результаты гражданских контролей, проведенных в соответствии с Законом Пермского края от 21.12.2011 N 888-ПК "Об общественном (гражданском) контроле в Пермском крае"

VII. Методы проведения независимой оценки.

Независимая оценка осуществляется путем:

- 1) натурного наблюдения;
- 2) эксперимента;
- 3) опроса;
- 4) кабинетного исследования;
- 5) иных методов исследования.

IX. Результаты независимой оценки.

1. Результаты независимой оценки используются для:

- 1) разработки и реализации планов по улучшению качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере здравоохранения.
- 2) учета общественного мнения при оценке качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере здравоохранения, руководителей и работников организаций;
- 3) информирования потребителей качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере здравоохранения;
- 4) принятия потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретной организации для получения необходимой услуги;
- 5) оценки действий органов исполнительной власти Пермского края, органов местного самоуправления или должностных лиц, принятых по результатам инициативных гражданских контролей.

2. Результаты независимой оценки также используются для подготовки доклада о реализации пилотного проекта в Республике Башкортостан и Пермском крае по проведению независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере здравоохранения), который проводится в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации №331 от 30 мая 2013 г. Доклад включает предложения по повышению качества работы учреждений, предложения для подготовки методических рекомендаций по проведению независимой оценки, и направляется в Министерство здравоохранения Российской Федерации и заинтересованные федеральные органы исполнительной власти.

Критерии оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере здравоохранения.

Блок 1. Открытость и доступность.

1.1. Оценка сайта государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере здравоохранения (представлено отдельно).

1.2. Оценка заочных способов предоставления информации.

Оценка насколько легко дозвониться до учреждения.

Сотрудник, принявший звонок назвал:

- наименование учреждения;

- ФИО свою должность.

Количество звонков совершенных в учреждение для записи на прием.

Время, потраченное на запись к врачу.

Оценка вежливости телефонного консультирования.

«Срок записи» (промежуток времени между записью и приемом).

Случаи предложения обратиться в платное отделение во время телефонного консультирования.

1.3. Оценка очных способов предоставления информации (информационные стенды, вывески, указатели).

Наличие выписки из закона «О территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания населению Пермского края медицинской помощи на 2013 год» (перечень бесплатных услуг).

Наличие информации о правах пациентов.

Наличие информации о перечне услуг, которые предоставляются платно.

Размещен прейскурант на перечень платных услуг.

Наличие информации о перечне льготных лекарственных средств).

Наличие информации о том, в каких случаях пациент имеет право обращаться в страховую компанию.

Наличие информации о распределении домов по участкам.

Наличие информации о том, какой участковый терапевт в каком кабинете принимает и временем работы.

Наличие информации о времени и кабинете приема главного врача.

Наличие информации о времени и кабинете приема старшей медсестры.

Наличие информации о вышестоящих и/или контролирующих организациях.

Наличие информации о способах (формах) записи единой городской службы записи на прием к врачу.

Наличие ФИО врачей на дверях кабинетов.

Наличие указателей на месторасположение гардероба.

В вестибюле учреждения есть компьютер или инфомат со справочными данными.

Наличие указателей на месторасположение туалета.

1.4. Оценка сроков предоставления услуги (доступности).

Срок ожидания по записи на прием к специалисту.

Время нахождения в очереди на прием к специалисту.

Время нахождения на приеме у специалиста.

Срок проведения повторного приема у специалиста.

Блок 2. Оценка комфортности условий предоставления услуг.

2.1. Оценка места предоставления услуги (доступность расположения)

- 2.1.1. Внешнее благоустройство учреждения.
Наличие автомобильной парковки для пациентов возле учреждения.
Наличие освещения территории вокруг поликлиники.
Оборудованность входа в поликлинику приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни).
Оборудования входа в учреждение креплениями с возможностью прицепить и оставить детскую коляску или санки (для детских АПУ).
Соблюдение чистоты вокруг учреждения.
- 2.1.2. Внутреннее благоустройство учреждения.
Наличие работающего лифта для пациентов в многоэтажных поликлиниках.
Оборудованность помещений внутри учреждения приспособлениями для маломобильных групп населения.
Наличие работающего для пациентов туалета.
Оборудованность туалета предметами гигиены.
Наличие урн на каждом этаже учреждения.
Наличие мест для сидения в коридорах перед кабинетами.
Условия для заполнения посетителями документов (есть столы и стулья).
В учреждении обеспечена достаточная освещенность помещений.
В учреждении обеспечена достаточная проветриваемость помещения.
Наличие комнаты и ребенка и/или пеленального столика в учреждении (для детских АПУ).
- 2.3. Оценка взаимодействия с персоналом.
Оценка вежливости специалиста.
Оцените внимательность специалиста.
Оценка понятности разговора со специалистом.
Смог ли специалист ответить на все вопросы.
Соблюдение приватности, в кабинет не заходили посторонние во время приема.
Предлагал ли Вам специалист приобрести у него биологически-активные добавки иные препараты.
- 2.5. Качество документирования процесса.
Все ли документы выдал специалист с первого раза (не приходилось возвращаться).
Оценка понятности заполненных документов.
Случай утраты медицинских документов.

Блок 3. Оценка внешнего благоустройства.

- Путь от остановки общественного транспорта до учреждения занимает не более 10 минут ходьбы пешком.
Проезжая часть возле учреждения оборудована светофором, «лежачим полицейским», знаками пешеходного перехода.

Блок 4. Доброжелательность.

- Отсутствие посторонних во время прием у специалиста.
Не заходили ли в кабинет посторонние во время приема.
Случай разглашением третьим лицам персональных данных.
Работой каких подразделений поликлиники пациент не удовлетворен.
Улучшилось ли за последнее время отношение к пациентам.
Оценка отношение к пациентам врачей поликлиники.
Оценка отношения к пациентам среднего медицинского персонала поликлиники.
Оценка отношение к пациентам младшего медицинского персонала поликлиники.

Критерии оценки сайта сайтов государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере здравоохранения.

1. Общая информация об учреждении.

- Указано полное наименование учреждения.
- Размещены сканы лицензий на виды деятельности.
- Размещен логотип клиники.
- Представлены документы, регламентирующие деятельность учреждения.
- Размещена информация о правах пациентов.
- Размещены контакты контролирующих организаций.
- Размещена информация о структуре учреждения, отделениях.
- Размещена история учреждения.
- Контакты: адрес, телефон, электронная почта, схема как проехать.
- Размещен график работы учреждения.
- Новостная лента и объявления учреждения находятся в актуальном состоянии.
- Размещена информация об участии в научной, исследовательской деятельности.
- Размещены информационно-аналитические справки, статистические сводки.
- Размещены фотографии внешнего вида и интерьера учреждения.
- Размещены ежегодные отчеты о деятельности учреждения.

2. Информация об услугах учреждения.

- Размещена информация о заболеваниях, на лечении которых специализируется учреждение, и способах их лечения.
- Размещен прейскурант платных услуг учреждения.
- Размещен образец договора на оказание платных услуг.
- Указан список страховых компаний, с которыми работает учреждение.
- Размещены правила записи на первичный прием/консультацию/исследование.
- Размещена информация о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для нужд учреждения.

3. Информация о специалистах.

- Страница главврача - с контактами данными, фото и биографической справкой.
- Размещен график приема посетителей главным врачом.
- В отношении персонала приведены специальности, ФИО, квалификация, степени.
- Размещена информация о руководителях отделений - ФИО, фото, справка.
- Размещена информация о достижениях врачебных кадров на уровне отделений.
- Размещены отзывы пациентов об учреждении.
- Размещена информация о вакансиях учреждения.

4. Обратная связь.

- Размещена форма для подачи электронного запроса на сайте.
- На сайте проводятся опросы посетителей.
- Размещена информация для спонсоров и благотворительных организаций.
- Размещена информация о пациентских организациях.
- Наличие форума пациентов или рубрики вопрос-ответ.
- Ссылка на корпоративный блог (или блог главного врача) в социальных сетях.
- Возможность подписаться на новости, получать адресные рассылки.

Размещены ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждения.

5.Дополнительная информация и сервисы.

Размещена информация о доступности здания для инвалидов, передвигающихся на колясках (есть ли пандусы, вместительные туалеты и т. п.).

Размещены научно-популярные материалы, статьи по здоровому образу жизни.

На сайте есть возможность записаться на прием (ссылка на электронную регистрацию).

Наличие ссылок на другие медицинские интернет-ресурсы.

Возможность оставлять комментарии на сайте.

6.Удобство навигации по сайту.

Наличие работоспособного поиска по сайту.

Наличие карты сайта.

Заголовки страниц соответствуют их содержанию.

Все страницы сайта заполнены, нет пустых разделов.

Текст на страницах разбит на абзацы, информация легко читаема.

Грамотность, отсутствие ошибок.