

ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

05 НОЯ 2015

№ 1749-П

г. Екатеринбург

Об утверждении перечня государственных медицинских организаций, критериев и показателей, методики и технологии проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными медицинскими организациями Свердловской области в 2015 году

В соответствии с приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28.11.2014 № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии качества оказания услуг медицинскими организациями», 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», от 14.05.2015 № 240 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями», распоряжением Правительства Свердловской области от 09 октября 2013 года № 1628-РП «Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы учреждений в сфере образования, здравоохранения, культуры, физической культуры и спорта, социального обслуживания в Свердловской области» и решением Общественного совета при Министерстве здравоохранения Свердловской области от 22.09.2015

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1) Перечень государственных медицинских организаций Свердловской области, в которых будет проводиться независимая оценка качества оказания услуг государственными медицинскими организациями Свердловской области в 2015 году (Приложение № 1);

2) ГБУЗ СО «Медицинский информационно-аналитический центр» в качестве организации – оператора для проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными медицинскими организациями Свердловской области в 2015 году;

3) Форму анкеты для оценки качества оказания услуг государственными медицинскими организациями Свердловской области в стационарных условиях (Приложение № 2);

4) Перечень показателей и критериев качества оказания услуг государственными медицинскими организациями Свердловской области в стационарных условиях, а также порядок их расчета, для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области в 2015 году (Приложение № 3);

5) Методику и технологию проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными медицинскими организациями Свердловской области в 2015 году (Приложение № 4);

6) Сводную форму «Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области в условиях круглосуточного стационара в 2015 году» (Приложение № 5).

2. Начальнику ГБУЗ СО «Медицинский информационно-аналитический центр»:

1) в срок до 06.11.2015 ввести в эксплуатацию на портале «Мониторинг деятельности мед. учреждений» сводную форму в соответствии с Приложением № 5 к настоящему приказу;

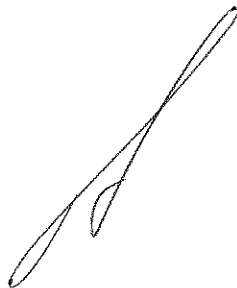
2) осуществлять работу в качестве организации – оператора в соответствии с Методикой и технологией проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными медицинскими организациями Свердловской области в 2015 году (Приложение № 4).

3. Начальнику отдела контроля качества и стандартизации Министерства здравоохранения Свердловской области осуществлять информационно-методическое руководство проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными медицинскими организациями Свердловской области в 2015 году.

4. Признать утратившим силу приказ Министерства здравоохранения Свердловской области от 11 июля 2014 года № 901-п «Об утверждении перечня государственных и муниципальных медицинских учреждений, критериев и показателей, методики и технологии для проведения независимой системы оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения Свердловской области».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра Е.А. Чадову.

Министр



А.Р. Белявский

Приложение № 1 к приказу
Министерства здравоохранения
Свердловской области
от 05 НОЯ 2015 № 1741-П.

Перечень государственных медицинских организаций Свердловской области, в которых будет проводиться независимая оценка качества оказания услуг государственными медицинскими организациями Свердловской области в 2015 году

№ п/п	Наименование учреждения
1	государственное бюджетное учреждение здравоохранения Свердловской области «Свердловская областная клиническая больница № 1»
2	государственное бюджетное учреждение здравоохранения Свердловской области «Областная детская клиническая больница № 1»
3	государственное бюджетное учреждение здравоохранения Свердловской области «Свердловская областная больница № 2»
4	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Свердловской области «Свердловский областной клинический психоневрологический госпиталь для ветеранов войн»
5	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Свердловской области «Свердловский областной онкологический диспансер»
6	государственное бюджетное учреждение здравоохранения Свердловской области детская клиническая больница восстановительного лечения «Научно-практический центр «Бонум»
7	государственное бюджетное учреждение здравоохранения Свердловской области «Научно-практический центр специализированных видов медицинской помощи «Уральский институт кардиологии»

Форма анкеты для круглосуточного стационара

Анкета
для оценки качества оказания услуг
медицинскими организациями в стационарных условиях

Уважаемый пациент!

Ваши ответы на вопросы этой анкеты будут использованы для оценки доступности и качества оказания медицинской помощи в данном медицинском учреждении.

На каждый вопрос может быть дан только один ответ.

Наименование оцениваемой Вами медицинской организации _____

1. Вы были госпитализированы:

- а) за счет ОМС
- б) за счет ДМС
- в) на платной основе

2. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

- а) да
- б) нет (переходите к вопросу № 6)

3. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

- а) I группа
- б) II группа
- в) III группа

4. Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?

- а) да (переходите к вопросу № 6)
- б) нет

5. Медицинская организация не оборудована для лиц с ограниченными возможностями, а именно:

- а) отсутствует специальный подъезд и парковка для автотранспорта
- б) отсутствуют пандусы, поручни
- в) отсутствуют электрические подъемники
- г) отсутствует специальный лифт
- д) отсутствуют голосовые сигналы
- е) отсутствуют информационные бегущие строки, информационные стенды
- ж) отсутствует информация для слабовидящих людей шрифтом Брайля
- з) отсутствует специально оборудованный туалет

6. Перед госпитализацией Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?

- а) да
- б) нет (переходите к вопросу № 8)

7. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?

- а) да
- б) нет

8. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?

- а) да
- б) нет (переходите к вопросу № 10)

9. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?

- а) да
- б) нет

10. Вы удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении?

- а) да (переходите к вопросу № 12)
- б) нет

11. Что не удовлетворяет?

- а) отсутствие свободных мест ожидания
- б) состояние гардероба
- в) состояние туалета
- г) отсутствие питьевой воды
- д) санитарные условия

12. Сколько времени Вы ожидали в приемном отделении?

- а) свыше 120 мин.
- б) до 120 мин.
- в) до 75 мин.
- г) до 60 мин.
- д) до 45 мин.
- е) до 30 мин.

13. Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в приемном отделении (доброжелательность, вежливость)?

- а) да
- б) нет

14. Вы удовлетворены отношением персонала во время Вашего лечения в отделении (доброжелательность, вежливость)?

- а) да
- б) нет

15. Госпитализация была:

- а) плановая
- б) экстренная (переходите к вопросу № 18)

16. Срок Вашего ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию составил (устанавливается в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи):

- а) 31 день и более
- б) 30 дней
- в) 29 дней
- г) 28 дней
- д) 27 дней
- е) 15 дней и менее

17. Вы были госпитализированы в назначенный срок?

- а) да
- б) нет

18. Возникала ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость приобретать лекарственные средства за свой счет?

- а) да
- б) нет (переходите к вопросу № 20)

19. Если Вы оплачивали лекарственные средства за свой счет, то по какой причине?

- а) отсутствие препарата в медицинском учреждении
- б) в качестве лучшей альтернативы имеющегося в медицинском учреждении препарата
- в) по собственной инициативе

20. Возникала ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет?

- а) да
- б) нет (переходите к вопросу № 22)

21. Если Вы оплачивали назначенные диагностические исследования, то по какой причине?

- а) для уточнения диагноза
- б) с целью сокращения срока лечения
- в) приобретение расходных материалов

22. Удовлетворены ли Вы компетентностью медицинских работников медицинской организации?

- а) да (переходите к вопросу № 24)
- б) нет

23. Если Вы не удовлетворены компетентностью медицинских работников в медицинской организации, то по какой причине?

- а) Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья
- б) Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации
- в) Вам не дали выписку

24. Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в медицинской организации?

- а) да
- б) нет

25. *Вопрос для лиц с установленной группой ограничения трудоспособности:* Удовлетворены ли Вы условиями пребывания в медицинской организации?

- а) да (переходите к вопросу № 28)
- б) нет (переходите к вопросу № 27)

26. Удовлетворены ли Вы условиями пребывания в медицинской организации?

- а) да (переходите к вопросу № 28)
- б) нет

27. Что не удовлетворяет?

- а) уборка помещений
- б) освещение, температурный режим
- в) медицинской организации требуется ремонт
- г) в медицинской организации старая мебель

28. Удовлетворены ли Вы оказанными услугами в медицинской организации?

- а) да
- б) нет

29. Удовлетворены ли Вы действиями персонала медицинской организации по уходу?

- а) да
- б) нет

30. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?

- а) да
- б) нет

31. Вы благодарили персонал медицинской организации за оказанные Вам медицинские услуги?

- а) да
- б) нет

32. Кто был инициатором благодарения?

- а) я сам(а)
- б) персонал медицинской организации

33. Форма благодарения:

- а) письменная благодарность (в книге отзывов и предложений, на сайте, письмо в адрес главного врача, органа управления здравоохранением)
- б) цветы
- в) подарки
- г) услуги
- д) деньги

Благодарим за участие в анкетировании!

Приложение № 3 к приказу
Министерства здравоохранения
Свердловской области
от 05 НОЯ 2015 № 1741-П

Перечень показателей и критериев качества оказания услуг государственными медицинскими организациями Свердловской области в стационарных условиях, а также порядок их расчета, для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области в 2015 году

N п/п	Показатели	Единица измерения	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации	баллы	Сумма баллов с 1.1 по 1.5	0 - 14
1.1.	Показатель рейтинга на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru)	баллы	В соответствии с порядком формирования рейтинга «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru Информация размещена полностью – 1 Информация размещена частично – 0,5 Информация не размещена - 0	0 - 1
1.2.	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i): общая информация (i_1); информация о медицинской деятельности (i_2); информация о медицинских работниках (i_3); иная информация (i_4).	баллы	$i = i_1 \times 0,2 + i_2 \times 0,5 + i_3 \times 0,2 + i_4 \times 0,1$ Наличие информации - 1 иные случаи - 0 коэффициент 0,2 коэффициент 0,5 коэффициент 0,2 коэффициент 0,1	0 - 1
1.3.	Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки	баллы	Сумма баллов наличие - 1 отсутствие - 0 наличие - 1 отсутствие - 0	0 - 2

	качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)			
1.4.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (k_1)	%	$k_1 < 70\%$ - 0 $70\% \leq k_1 < 75\%$ - 1 $75\% \leq k_1 < 80\%$ - 2 $80\% \leq k_1 < 85\%$ - 3 $85\% \leq k_1 < 90\%$ - 4 $k_1 \geq 90\%$ - 5	0 - 5
1.5.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (k_2)	%	$k_2 < 70\%$ - 0 $70\% \leq k_2 < 75\%$ - 1 $75\% \leq k_2 < 80\%$ - 2 $80\% \leq k_2 < 85\%$ - 3 $85\% \leq k_2 < 90\%$ - 4 $k_2 \geq 90\%$ - 5	0 - 5
2.	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения	баллы	Сумма баллов с 2.1 по 2.5	0 - 21
2.1.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)	%	$u < 70\%$ - 0 $70\% \leq u < 75\%$ - 1 $75\% \leq u < 80\%$ - 2 $80\% \leq u < 85\%$ - 3 $85\% \leq u < 90\%$ - 4 $u \geq 90\%$ - 5	0 - 5
2.2.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (p)	%	$p < 70\%$ - 0 $70\% \leq p < 75\%$ - 1 $75\% \leq p < 80\%$ - 2 $80\% \leq p < 85\%$ - 3 $85\% \leq p < 90\%$ - 4 $p \geq 90\%$ - 5	0 - 5
2.3.	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет (d)	%	$d < 90\%$ - 0 $90\% \leq d < 95\%$ - 1 $95\% \leq d < 100\%$ - 2 $d = 100\%$ - 3	0 - 3
2.4.	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в	%	$I < 90\%$ - 0 $90\% \leq I < 95\%$ - 1	0 - 3

	стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (i)		95% ≤ I < 100% - 2 I = 100% - 3	
2.5.	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)	%	y < 50% - 0 50% ≤ y < 55% - 1 55% ≤ y < 60% - 2 60% ≤ y < 65% - 3 65% ≤ y < 70% - 4 y ≥ 70% - 5	0 - 5
3.	Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги	баллы	Сумма баллов с 3.1 по 3.3	0 - 15
3.1.	Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации (n)	минуты	n < 120' - 0 75' ≤ n < 120' - 1 60' ≤ n < 75' - 2 45' ≤ n < 60' - 3 30' ≤ n < 45' - 4 n < 30' - 5	0 - 5
3.2.	Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	дни	равен - 1 меньше на 1 день - 2 меньше на 2 дня - 3 меньше на 3 дня - 4 меньше на 1/2 срока - 5	0 - 5
3.3.	Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации (v)	%	v < 70% - 0 70% ≤ v < 75% - 1 75% ≤ v < 80% - 2 80% ≤ v < 85% - 3 85% ≤ v < 90% - 4 v ≥ 90% - 5	0 - 5
4.	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации	баллы	Сумма баллов с 4.1 по 4.2	0 - 10
4.1.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)	%	m < 70% - 0 70% ≤ m < 75% - 1 75% ≤ m < 80% - 2 80% ≤ m < 85% - 3	0 - 5

			85% ≤ m < 90% - 4 m ≥ 90% - 5	
4.2.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g)	%	g < 70% - 0 70% ≤ g < 75% - 1 75% ≤ g < 80% - 2 80% ≤ g < 85% - 3 85% ≤ g < 90% - 4 g ≥ 90% - 5	0 - 5
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации	баллы	Сумма баллов с 5.1 по 5.3	0 - 15
5.1.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	%	f < 70% - 0 70% ≤ f < 75% - 1 75% ≤ f < 80% - 2 80% ≤ f < 85% - 3 85% ≤ f < 90% - 4 f ≥ 90% - 5	0 - 5
5.2.	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	%	r < 70% - 0 70% ≤ r < 75% - 1 75% ≤ r < 80% - 2 80% ≤ r < 85% - 3 85% ≤ r < 90% - 4 r ≥ 90% - 5	0 - 5
5.3.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу (h)	%	h < 70% - 0 70% ≤ h < 75% - 1 75% ≤ h < 80% - 2 80% ≤ h < 85% - 3 85% ≤ h < 90% - 4 h ≥ 90% - 5	0 - 5

Приложение № 4 к приказу
Министерства здравоохранения
Свердловской области
от 05 НОЯ 2015 № 1741-П

**Методика и технология проведения независимой оценки качества
оказания услуг государственными медицинскими организациями
Свердловской области в 2015 году**

В основу методики независимой оценки качества оказания услуг государственными медицинскими организациями Свердловской области (далее независимая оценка) положена система критериев и показателей, отражающих отдельные факторы оценки качества предоставления медицинских услуг в амбулаторных условиях и условиях круглосуточного стационара.

Независимая оценка проводится по перечню критериев и показателей, сгруппированных в 5 блоков по направлениям, отражающим отдельные элементы качества работы учреждений, наиболее значимым для получателей услуг:

- 1) открытость и доступность информации о медицинской организации;
- 2) комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения;
- 3) время ожидания предоставления медицинской услуги;
- 4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации;
- 5) удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации.

Критерии, сгруппированные по 5 блокам, оцениваются в баллах по установленным показателям. Бальная оценка по каждому блоку отображает соответствие общественных ожиданий к установленным показателям. Также в баллах оценивается показатель рейтинга медицинской организации на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru).

Для проведения независимой оценки используются следующие методы исследования:

1. Исследование собственных интернет-сайтов медицинских организаций - качественный метод исследования (кабинетное исследование), позволяющий оценивать содержание web-сайтов медицинских учреждений, достоверность и полноту размещённой информации. Данный метод исследования производится дистанционно. Результаты оценки содержания сайтов фиксируются в рабочих картах по заданным параметрам с использованием критериев наличия, полноты, актуальности. В качестве инструментов валидации могут использоваться скриншоты страниц сайтов учреждений.

2. Опрос - количественный метод исследования для определения основных значимых показателей опыта получателя услуги, его мотивов, убеждений, чувств и отношения к изучаемой теме. Опрос граждан производится в помещении медицинской организации по единому опросному листу (анкете). В медицинской

организации опрашиваются пациенты, находящиеся на лечении в стационаре, в количестве 100 человек.

Опрашиваются пациенты разного возраста и пола (не менее 30% от опрашиваемых пациентов составляют мужчины, не менее 10% от числа опрошенных составляют лица с ограниченными возможностями). Результаты опроса фиксируются в опросных листах.

По результатам кабинетного исследования Интернет-сайтов ГБУЗ СО «Медицинский информационно-аналитический центр» (далее – ГБУЗ СО «МИАЦ») заполняет графы 3, 4, 5 в соответствии с Приложением № 5 к настоящему приказу по каждой медицинской организации в соответствии с Приложением № 1 к настоящему приказу.

ГБУЗ СО «МИАЦ» осуществляет подсчёт баллов по каждому блоку показателей в соответствии с Приложением № 3 к настоящему приказу. Итоговые баллы суммируются, и информация заносится в сводную форму (Приложение № 5 к настоящему приказу).

Максимальное количество баллов, которое может получить медицинская организация, оказывающая медицинскую помощь в стационарных условиях составляет 75 баллов.

Сводную форму ГБУЗ СО «МИАЦ» предоставляет на рассмотрение Общественному совету при Министерстве здравоохранения Свердловской области. В соответствии с полученными баллами Общественным советом при Министерстве здравоохранения Свердловской области формируется рейтинг государственных медицинских организаций Свердловской области.

В целях обеспечения технической возможности выражения пациентами мнений о качестве оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области на официальных сайтах Министерства здравоохранения Свердловской области и медицинских организаций Свердловской области в сети «Интернет» размещены ссылки на единые формы анкеты для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных и стационарных условиях, разработанные Министерством здравоохранения Российской Федерации.

Обработка результатов анкетирования, проведенного в сети «Интернет», производится Министерством здравоохранения Российской Федерации. Сводные данные по результатам электронного анкетирования граждан по каждой медицинской организации, поступающие из Министерства здравоохранения Российской Федерации в ежемесячном режиме, Министерством здравоохранения Свердловской области направляются для рассмотрения в Общественный совет при Министерстве здравоохранения Свердловской области.

