



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

09 ДЕК 2013

№ 1593 - п

г. Екатеринбург

*Об утверждении методических рекомендаций
по проведению независимой оценки качества работы
государственных и муниципальных учреждений,
оказывающих услуги в сфере здравоохранения
Свердловской области*

В соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 октября 2013 года № 810а «Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения», 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 с целью организации работы Общественного совета по независимой оценке качества работы государственных и муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения, при Министерстве здравоохранения Свердловской области

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить методические рекомендации по проведению независимой оценки качества работы государственных и муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения Свердловской области (прилагаются).

2. Отделу контроля качества и стандартизации Министерства здравоохранения Свердловской области осуществлять информационно-методическое руководство проведения независимой оценки качества работы государственных и муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения Свердловской области.

3. Общественному совету по независимой оценке качества работы государственных и муниципальных учреждений, оказывающих услуги в

сфере здравоохранения, при Министерстве здравоохранения Свердловской области руководствоваться методическими рекомендациями, утверждёнными настоящим приказом.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра здравоохранения Свердловской области Д.Р. Медведскую.

И.о. Министра



Д.Р. Медведская

Приложение к приказу
Министерства здравоохранения
Свердловской области
от « 09 » ДЕК 2013 2013 № 1593-п

**Методические рекомендации
по проведению независимой оценки качества работы государственных и
муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере
здравоохранения Свердловской области**

1. Методические рекомендации подготовлены с целью обеспечения единых подходов к формированию независимой системы оценки качества работы государственных и муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения Свердловской области (далее – медицинские организации) и оказания методической помощи Общественному совету по независимой системе оценки качества работы государственных и муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения при Министерстве здравоохранения Свердловской области (далее — Общественный совет), ответственному за проведение независимой оценки качества работы медицинских организаций Свердловской области.

2. Под независимой оценкой качества работы медицинских организаций (далее – независимая оценка качества) понимается оценка деятельности медицинских организаций в соответствии с критериями и показателями оценки, определенными Общественным советом в установленном порядке и утверждёнными приказом Министерства здравоохранения Свердловской области, и составление рейтингов медицинских организаций не реже 1 раза в год на основе следующих принципов:

- законность;
- открытость и публичность;
- добровольность участия общественных объединений;
- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
- полнота информации, используемой для проведения оценки;
- компетентность и профессионализм членов общественного совета.

3. Основные задачи независимой оценки качества:

- стимулирование повышения качества работы медицинских организаций;
- повышение информированности потребителей о порядке предоставления медицинской организацией медицинских услуг;
- развитие института общественного контроля.

4. Участниками независимой оценки качества являются:
Общественный совет;

попечительские (общественные, наблюдательные) советы медицинских организаций;

общероссийские, региональные и муниципальные общественные объединения в сфере здравоохранения;

Министерство здравоохранения Свердловской области (далее – Министерство), осуществляющее функции и полномочия учредителя государственных учреждений здравоохранения Свердловской области;

медицинские организации;

граждане – потребители услуг в сфере здравоохранения, их родственники и члены семьи, законные представители;

профессиональное и пациентское сообщество;

экспертное сообщество;

рейтинговые агентства, средства массовой информации.

5. Независимая оценка качества проводится в обязательном порядке в отношении государственных и муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения Свердловской области.

6. Независимая оценка качества проводится в медицинских организациях, предоставляющих первичную медико-санитарную и специализированную помощь.

7. Организации иных форм собственности, осуществляющие медицинскую деятельность, вправе на добровольной основе участвовать в проведении независимой оценки качества и предоставлять необходимую информацию о своей деятельности в Общественный совет.

В случае подтверждения добровольного участия таких организаций в проведении независимой оценки качества на них распространяются все требования по обеспечению проведения независимой оценки качества, устанавливаемые к государственным и муниципальным учреждениям, оказывающим услуги в сфере здравоохранения Свердловской области.

8. Организацию проведения независимой оценки качества осуществляет Министерство, на которое возлагаются следующие функции:

общее организационное обеспечение проведения независимой оценки качества;

мониторинг проведения независимой оценки качества;

обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями услуг в сфере здравоохранения о деятельности медицинских организаций и удовлетворенности качеством оказания медицинской помощи на официальном сайте Министерства www.minzdrav.midural.ru в сети «Интернет».

9. В целях обеспечения проведения независимой оценки качества Министерство образует Общественный совет в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, законодательством Свердловской области.

10. Министерство вправе определить организацию-оператора по проведению работы по формированию рейтингов медицинских организаций

(далее – организация-оператор) в соответствии с законодательством о размещении заказов для государственных и муниципальных нужд.

11. Организация-оператор проводит независимую оценку качества в соответствии с этапами, определенными пунктами 20-24 настоящих Методических рекомендаций.

Предварительные результаты проведения независимой оценки качества организацией-оператором, в том числе проекты итоговой оценки качества работы (рейтинг медицинских организаций), методика их формирования подлежат обязательному рассмотрению Общественным советом.

Результаты проведения независимой оценки качества организацией-оператором, в том числе итоговая оценка качества работы (рейтинг медицинских организаций) размещаются на официальном сайте Министерства www.minzdrav.midural.ru в сети «Интернет», в том числе в формате открытых данных (xml, csv) в течение трех рабочих дней с момента их одобрения Общественным советом.

12. Информация о результатах проведения независимой оценки качества предоставляется организацией-оператором, иными организациями, осуществляющими независимую оценку качества, Министерству, в том числе в формате открытых данных (xml, csv).

13. Для проведения независимой оценки качества работы медицинских организаций по оказанию первичной медико-санитарной и специализированной помощи рекомендуется использовать критерии и показатели, характеризующие работу медицинских организаций по направлениям:

- 1) открытость и доступность информации об учреждении;
- 2) комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- 3) время ожидания в очереди при получении медицинской услуги;
- 4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации;
- 5) удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации.

14. Дополнительно к показателям, указанным в пункте 13 настоящих Методических рекомендаций, могут использоваться иные показатели.

15. Для расчета показателей, указанных в пунктах 13 настоящих Методических рекомендаций, с учетом особенностей деятельности медицинской организации рекомендуется применять следующие методы сбора первичной информации, необходимой для проведения независимой оценки:

изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность медицинской организации), с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров деятельности организаций;

опрос (глубинное и формализованное, полуформализованное интервьюирование, интервью, проводимые в порядке самообследования организаций, анкетирование, проведение фокус-групп):

- а) потребителей услуг в сфере здравоохранения;
- б) работников организаций;
- в) руководителей организаций о качестве работы поставщиков услуг в сфере здравоохранения;
- г) представителей общественных объединений, экспертного сообщества.

При необходимости могут быть использованы такие методы, как проведение контрольных закупок, включенное структурированное наблюдение в местах оказания услуг в сфере здравоохранения, метод экспертных оценок.

16. В качестве дополнительных источников информации целесообразно использовать:

- информацию от общественных объединений;
- информацию от попечительских (общественных, наблюдательных) советов медицинских организаций;
- информацию от экспертного сообщества, рейтинговых агентств, средств массовой информации.

17. В целях информационного обеспечения проведения независимой оценки медицинским организациям с учетом особенности их деятельности рекомендуется обеспечить:

формирование открытых и общедоступных информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности медицинской организации;

доступ к таким ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях медицинских организаций, средствах массовой информации, в сети «Интернет», в том числе на официальном сайте учреждений медицинской организации.

18. Информация о деятельности медицинской организации размещается на официальном сайте медицинской организации в сети «Интернет», в том числе в формате открытых данных (xml, csv).

19. Проведение независимой оценки качества рекомендуется осуществлять последовательно в 4 этапа.

20. На I «Организационном» этапе рекомендуется осуществить следующие мероприятия:

1) определить (уточнить) перечень медицинских организаций для проведения независимой оценки качества и формирования рейтингов их деятельности в текущем периоде;

2) уточнить (дополнить) при необходимости перечни параметров и показатели качества работы медицинских организаций;

3) определить методы сбора первичной информации и уточнить требования к методикам их применения.

21. На II «Подготовительном» этапе:

1) проводится анализ нормативной правовой базы, мнений экспертов, потребителей услуг в сфере здравоохранения, открытых источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения, гипотез для исследования;

2) осуществляется разработка методик и инструментария сбора первичной информации, в том числе, рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации, анкет;

3) формируются выборки для проведения опросов;

4) осуществляется подготовка интервьюеров к проведению опросов.

22. На этапе III «Сбор первичной информации» рекомендуется осуществлять:

1) анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность медицинской организации, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых параметров и показателей деятельности организации;

2) проведение «полевого этапа» исследования - сбор первичных данных и их обработка в соответствии с утвержденными методами, выбранными или разработанными методиками;

3) независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации;

4) формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

23. На этапе IV «Анализ и оценка качества работы медицинских организаций» рекомендуется обеспечить:

1) систематизацию выявленных проблем деятельности медицинских организаций;

2) сопоставление реальных (фактических) и нормативно установленных значений исследуемых параметров;

3) выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности медицинских организаций;

4) анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей;

5) сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности организаций с выявленными проблемами и ожиданиями ее получателей;

6) формирование рейтинга медицинских организаций;

7) общественное обсуждение результатов независимой оценки качества в отчетном периоде и разработка предложений по улучшению качества работы медицинских организаций;

8) публикацию результатов независимой оценки качества, в том числе рейтингов организаций.

24. Медицинским организациям присваиваются балльные оценки по каждому из критериев, на основании которых в зависимости от количества

баллов формируется итоговая оценка качества работы медицинских организаций (рейтинг).

25. Итоговые оценки (рейтинг медицинских организаций) размещаются в открытом доступе на официальном сайте Министерства www.minzdrav.midural.ru в сети «Интернет».

26. Министерство совместно с Общественным советом организует контроль за соблюдением организацией-оператором настоящих Методических рекомендаций при проведении независимой оценки качества.

27. По итогам проведения независимой оценки качества Общественный совет разрабатывает и представляет оцениваемым медицинским организациям предложения по улучшению качества их работы.

28. По представленным Общественным советом предложениям, согласованным с Министерством, медицинские организации разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы (далее - планы мероприятий).

29. Медицинские организации размещают планы мероприятий на своих официальных сайтах в сети «Интернет» и обеспечивают их выполнение.

30. В плане мероприятий рекомендуется предусматривать меры, реализация которых:

непосредственно может повлиять на решение проблем, в том числе на устранение и предотвращение нарушений нормативно установленных требований, выявленных по итогам независимой оценки качества;

позволит повысить уровень удовлетворенности потребителей услуг в сфере здравоохранения Свердловской области комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации, вежливостью и компетентностью медицинских работников, результатами предоставления услуг;

обеспечит реализацию ожиданий потребителей услуг в сфере здравоохранения Свердловской области.

31. Результаты проведения независимой оценки качества направлены на:

обеспечение потребителей услуг в сфере здравоохранения Свердловской области дополнительной информацией о качестве работы медицинской организации, в том числе путем формирования рейтингов деятельности медицинских организаций, в целях реализации принадлежащего потребителям права выбора конкретной медицинской организации для получения услуг;

определение результативности деятельности медицинских организаций в Свердловской области и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации их деятельности;

своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг в сфере здравоохранения Свердловской области, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также

осуществление стимулирования руководителей и работников медицинских организаций.