

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

1. Цели и задачи исследования:

- оценить полноту, актуальность, понятность информации, размещенной на официальных сайтах медицинских организаций, наличие обратной связи и уровень удовлетворенности населения качеством и полнотой информации о работе медицинских организаций о работе и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальных сайтах МО (согласно перечню критериев, указанных в Приказе № 956н Министерства здравоохранения РФ от 30 декабря 2014г. и перечню показателей, указанных в Приказе № 787 н Министерства здравоохранения РФ от 28 ноября 2014г.);
- путем анкетирования потребителей медицинских услуг выявить уровень удовлетворенности населения качеством оказания медицинских услуг в амбулаторных и стационарных условиях (согласно перечню критериев, указанных в Приказе № 956н Министерства здравоохранения РФ от 30 декабря 2014г. и перечню показателей, указанных в Приказе № 787 н Министерства здравоохранения РФ от 28 ноября 2014г.);
- составить рейтинг медицинских учреждений в соответствии с Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества работы государственных учреждений оказывающих услуги в сфере здравоохранения, утвержденным приказом Минздрава России № 240 от 14.05.2015, разделив на группы: медицинские организации, оказывающие только амбулаторную или стационарную помощь.

Объект исследования

- официальные сайты медицинских организаций, принимающих участие в независимой оценке;
- потребители медицинских услуг медицинских организаций, принимающих участие в независимой оценке.

2. Предмет исследования

- содержание официальных сайтов медицинских организаций, принимающих участие в независимой оценке;
- мнение потребителей медицинских услуг медицинских организаций, принимающих участие в независимой оценке.

3. Методы независимой оценки

1. Кабинетные исследования (анализ содержания официальных сайтов медицинских организаций, принимающих участие в независимой оценке);
2. Количественное исследование (анкетирование потребителей медицинских услуг медицинских организаций, принимающих участие в независимой оценке, методом Face-to-face (личное интервью).

4. Объем работ

- 24 сайта, принадлежащих медицинским организациям, участвующих в независимой оценке;
- не менее 2260 интервью (заполненных анкет) во всех медицинских организациях, участвующих в независимой оценке.

5. Содержание работ:

- 5.1. Разработка и утверждение у Заказчика программы исследования.
- 5.2. Тиражирование документов.
- 5.3. Проведение полевых работ в соответствии с программой исследования (проведение анкетирования в медицинских учреждениях).
- 5.4. Анализ размещенной информации о деятельности государственных учреждений здравоохранения на их официальных сайтах в сети Интернет.
- 5.5. Обработка данных, полученных в результате исследования (кодировка, ввод, анализ данных).
- 5.6. Составление рейтингов медицинских организаций по итогам оценки качества работы медицинских организаций за 2016 год.

6. Основные требования:

6.1. Методика социологического исследования должна включать в себя 2 раздела: методологический (концепция) и организационный (методика).

6.1.1. Методологический раздел должен включать в себя:

6.1.1.1. краткое описание проблемной ситуации и формулировку проблемы исследования как концептуальной (научной) модели проблемной ситуации.

- проблема должна быть сформулирована так, чтобы ее решение было пригодно для использования в практике государственного управления.

6.1.1.2. четкую формулировку объекта и предмета исследования;

6.1.1.3. интерпретацию базовых понятий, включающую в себя их теоретическое и эмпирическое определение (операционализацию) и конструирование шкал для измерения эмпирических индикаторов:

- теоретическое определение базовых понятий должно дать конкретное, однозначное, отделенное от других смысловых контекстов, толкование Участником их смысла;

- эмпирическое определение базовых понятий должно соответствовать принципам релевантности, полноты и доступности в изучении выбранных индикаторов;

- шкалы для измерения эмпирических индикаторов должна соответствовать расчету показателей, указанных в Приказе № 787 н Министерства здравоохранения РФ от 28 ноября 2014г.

6.2. Методический раздел должен включать в себя:

6.2.1. для кабинетного исследования перечень параметров оценки официальных сайтов, единицы измерения данных параметров, расчет и значения показателей;

6.2.2. для количественного исследования описание и обоснование системы выбора единиц исследования, а именно:

- генеральная совокупность рассчитывается исходя из мощности медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь на амбулаторном этапе и коечный фонд медицинских организаций, оказывающих стационарную помощь;

- система выбора единиц наблюдения должна содержать данные о планируемом объеме выборки, методике его определения, типе и структуре выборки;

- единицей выборочной совокупности должен быть взрослый пациент (старше 18 лет, представители пациентов, родители детей), постоянно проживающие на территории Сахалинской области;

- объемы выборочных совокупностей должны быть репрезентативны мощности и объему коечного фонда медицинских учреждений Сахалинской области;

- допустимая ошибка общей выборки не должна превышать 3%.

6.2.3. указание основных процедур анализа данных:

- анализ данных должен содержать описание всех используемых видов анализа социологических данных, обоснование их применения, характеристику и предполагаемые результаты применения этих методов.

6.2.4. применяемый организационный план исследования должен содержать

полный перечень основных этапов работ в соответствии с Методикой социологического исследования и их продолжительность.

6.2.5. проект инструментария исследования (анкеты, карточки к бланкам, маршрутные листы, инструкции бригадирам и интервьюерам и т.д.).

6.3. В медицинской организации производится выбор от 1 до 3 точек, где будет проходить опрос. Отбор респондента производится с определенным шагом с использованием квотной выборки согласно статистическим данным по Сахалинской области. Средняя продолжительность интервью должна быть не менее 10 и не более 20 минут.

6.4. Контроль над работой интервьюеров должен включать в себя 100%-й визуальный контроль на правильность и полнотой заполнения анкеты (бланка интервью), а также 30%-й телефонный контроль по контрольной анкете.

6.5. В каждой медицинской организации, участвующей в независимой оценке, должно производиться согласование результатов анкетирования на каждый день работ. Согласование оформляется в форме промежуточных актов учета оказанных услуг. Промежуточный акт учета оказанных услуг должен содержать наименование медицинской организации, ФИО исполнителя, объем оказанных услуг, ФИО руководителя учреждения или лица его замещающего, его подписи, даты и печати учреждения.

6.6. Компьютерная программа ввода данных должна позволить сформировать электронную базу - массив исходных данных для последующего статистического анализа.

6.7. Массив исходных данных должен быть представлен в форматах Microsoft EXCEL 2003-2012 или SPSS, или иной программы, позволяющий производить статистический анализ данных.

6.8. Анализ информации о деятельности государственных медицинских учреждений, размещенной на их официальных сайтах сети Интернет (в соответствии с Перечнем информации о деятельности государственных учреждений здравоохранения Сахалинской области для размещения на его официальном сайте в сети Интернет, утвержденным распоряжением министерства здравоохранения Сахалинской области № 1446-р от 18.12.2013).

6.9. **Требования к итоговому документу:** итоговый отчет должен включать:

- рейтинг медицинских организаций по оценке размещенной информации на официальных сайтах в сети Интернет,

- рейтинг медицинских организаций с разбивкой по группам медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь только на амбулаторном этапе или медицинских организаций (согласно перечню критериев, указанных в Приказе № 956н Министерства здравоохранения РФ от 30 декабря 2014г. и перечню показателей, указанных в Приказе № 787 н Министерства здравоохранения РФ от 28 ноября 2014г.)

- сводный анализ по результатам количественного и кабинетного исследования работы и официальных сайтов медицинских организаций.

Документ должен быть представлен в бумажном, сброшюрованном (формата А4) и электронном видах и должен включать как текстовые комментарии, так и статистические таблицы (графики, диаграммы и пр.).

7. География:

1. ГБУЗ «Сахалинская областная клиническая больница»;
2. ГБУЗ «Областная детская больница»;
3. ГБУЗ «Сахалинский областной онкологический диспансер»;
4. ГКУЗ «Сахалинский областной противотуберкулезный диспансер»;
5. ГБУЗ «Сахалинский областной кожно-венерологический диспансер»;
6. ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер»;
7. ГБУЗ «Сахалинская областная стоматологическая поликлиника»;

8. ГБУЗ «Сахалинский областной центр по профилактике и борьбе со СПИДом»;
9. ГБУЗ «Сахалинский областной центр медицинской профилактики»;
10. ГБУЗ «Сахалинский областной врачебно-физкультурный диспансер»;
11. ГБУЗ «Южно-Сахалинская городская больница им. Ф. С. Анкудинова»;
12. ГБУЗ «Городской родильный дом города Южно-Сахалинска»;
13. ГБУЗ «Южно-Сахалинская детская городская поликлиника»;
14. ГБУЗ «Консультативно-диагностический центр города Южно-Сахалинска»;
15. ГБУЗ «Городская поликлиника № 1 города Южно-Сахалинска»;
16. ГБУЗ «Городская поликлиника № 2 города Южно-Сахалинска»;
17. ГБУЗ «Городская поликлиника № 4 города Южно-Сахалинска»;
18. ГБУЗ «Городская поликлиника № 6 города Южно-Сахалинска»;
19. ГБУЗ «Городская поликлиника № 7 города Южно-Сахалинска»;
20. ГБУЗ «Синегорская участковая больница»;
21. НУЗ «Дорожная больница на ст. Южно-Сахалинск ОАО «РЖД»
22. ООО «Консилиум»
23. ООО «Сахмедпомощь»
24. ООО «Белая роза»

8. Результаты:

8.1. Файлы-массивы с введенными данными (в электронном виде) по результатам кабинетного и количественного исследований.

8.2. Итоговый отчет в соответствии с требованиями, указанными в пункте 6.9, должен включать, в том числе разработанное линейное распределение, построенные графики, таблицы, диаграммы (в случае необходимости и по согласованию с заказчиком). Анализ результатов, должен быть проведен с использованием современных методов.

8.3. Промежуточные акты учета оказанных услуг, описанные в п.6.5.

8.4. Бланки анкет с заполненной информацией.

8.5. Маршрутные листы.