

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ПРОВЕДЕНИЮ ЭКСПЕРТИЗЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЙ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ ПЕРМСКОГО КРАЯ (Независимая оценка качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения)**

**1. Общие сведения**

1. Наименование работы:

оказание услуг по проведению экспертизы деятельности учреждений здравоохранения на территории Пермского края (Независимая оценка качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения);

1.2. Заказчик услуг экспертизы – Министерство здравоохранения Пермского края.

1.3. Исполнитель – определяется по результатам открытого конкурса.

1.4. Источник, объемы, порядок финансирования услуг экспертизы

Источник финансирования – средства бюджета Пермского края.

Порядок финансирования определяется условиями Государственного контракта № \_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ года (далее – Контракт).

1.5. Сроки начала и окончания выполнения услуг экспертизы: **В течение 50 дней** с момента заключения контракта.

**2. Цели и задачи экспертизы**

2.1. Цель экспертизы:

1) улучшение информированности потребителей о качестве работы учреждений здравоохранения;

2) установление диалога между учреждениями здравоохранения и гражданами – потребителями услуг;

3) повышения качества организации услуг населению в сфере здравоохранения.

2.2. Для достижения поставленной цели должны быть решены следующие задачи:

2.2.1. анализ НПА с целью выявления существующих требований к организации предоставления услуг в учреждениях здравоохранения;

2.2.2. выявление и анализ практики организации предоставления услуг в учреждениях здравоохранения;

2.2.3. получение сведений от получателей услуг о практике организации предоставления услуг медицинских учреждений;

2.2.4. интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;

2.2.5. формирование предложений по повышению качества работы медицинских организаций;

2.3. Объект:

Деятельность государственных учреждений здравоохранения Пермского края по организации процесса предоставления услуг населению.

2.4. Предмет:

характеристики процесса взаимодействия медицинского учреждения и гражданина – получателя услуг здравоохранения, включая оценку предоставления информации, требований к среде взаимодействия, особо значимых для получателей услуг параметров.

## 2.5. Требования к используемым методам:

Совокупность используемых методов должна позволить получить информацию о деятельности медицинских учреждений по следующим направлениям:

- открытость и доступность информации о медицинской организации в т.ч. наличие интернет-сайта, полнота, доступность и актуальность, размещенной на нем информации, наличие и качество обратной связи;
- комфортность условий и доступность получения медицинских услуг;
- временные издержки при получении медицинской услуги;
- доброжелательность, вежливость работников медицинского учреждения;
- удовлетворенность потребителей качеством обслуживания в медицинского учреждения.

### 3. Объем оказываемых услуг:

В соответствии с настоящим техническим заданием, календарным планом, Исполнитель должен оказать услуги экспертизы деятельности учреждений здравоохранения на территории Пермского края (Независимая оценка качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения), включая разработку методики проведения оценки, в т.ч. описание методов и инструментария, сбора, обработки, интерпретации информации о деятельности не менее 130 учреждений здравоохранения на территории Пермского края, разработка рекомендаций учреждениям здравоохранения на территории Пермского края по улучшению их работы (в количестве не менее 130), построение рейтингов медицинских организаций.

### 4. Перечень работ и услуг:

#### 4.1.

№№	Содержание услуг, конечные результаты	Отчетные материалы
<b>Проведение независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения</b>		
<b>Этап №1 Организация проведения независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения</b>		
1.	Сформировать перечень учреждений здравоохранения Пермского края, оказывающих услуги в амбулаторных и стационарных условиях (в количестве не менее 130), для проведения независимой оценки качества и формирования рейтингов их деятельности в текущем периоде, на основании решения общественного совета при Минздраве Пермского края от 20.03.2014 г.;	Аналитический отчет объемом не менее 50 страниц, содержащий перечень учреждений здравоохранения Пермского края, параметры оценки, методы и каналы сбора информации, подходы к построению рейтингов учреждений здравоохранения Пермского края.
2.	Сформировать перечни параметров качества работы медицинских учреждений в соответствии и Приказом Минздрава России от 31.10.2013 №810а и Порядком независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения, утвержденным решением общественного совета при Минздраве Пермского края от 20.03.2014 г.;	
3.	Определить методы и каналы сбора информации, особенности их использования с учетом специфики деятельности медицинских учреждений, с учетом решения общественного совета при Минздраве Пермского края;	
4.	Определить подходы к построению рейтингов учреждений, по результатам независимой оценки учреждений здравоохранения Пермского края, с учетом специфики деятельности отдельных типов учреждений здравоохранения, особенностей	

	получателей медицинских услуг;	
5.	Представление результатов первого этапа для рассмотрения общественному совету при Министерстве здравоохранения Пермского края	В качестве отчета прикладывается решение общественного совета при Министерстве здравоохранения Пермского края об одобрении представленных результатов.
<b>Этап №2 Подготовка к проведению независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения)</b>		
6.	Проведение анализа не менее 5 законодательных и иных нормативных правовых актов в сфере охраны здоровья, регулирующих деятельность медицинских организаций; сбор и анализ мнений не менее 30 экспертов, не менее 50 потребителей услуг в сфере здравоохранения, не менее 50 интернет-источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;	Аналитический отчет, содержащий результаты изучения НПА, мнений потребителей, экспертов, интернет-источников, включающий формы опросников для экспертов и потребителей. Объем не менее 50 страниц.
7.	Разработка методик (применительно к каждому методу исследования и каналу сбора данных, но не менее 3 каналов и трех методов по каждому учреждению) и инструментария сбора первичной информации по отдельным типам медицинских учреждений и с учетом их специфики, в том числе рекомендаций для полевых исследователей (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса, порядок проведения наблюдений, интерпретации и фиксации данных), форм для регистрации первичной информации, анкет в зависимости от типа медицинского учреждения;	Методический пакет, включающий методику проведения полевого исследования по каждому методу и каналу сбора данных, обоснование выборки для проведения опроса, инструкции для полевых исследователей, формы фиксации и первичной обработки данных, методику рейтингования.
8.	Формирование выборки для проведения опросов получателей услуг медицинских учреждений не менее 15 опрошенных по каждому медицинскому учреждению;	
9.	Разработка методики построения рейтингов по результатам независимой оценки учреждений здравоохранения Пермского края, с учетом специфики деятельности отдельных типов учреждений здравоохранения, особенностей получателей медицинских услуг	
10.	Представление результатов второго этапа для рассмотрения общественному совету при Министерстве здравоохранения Пермского края	В качестве отчета прикладывается решение общественного совета при Министерстве здравоохранения Пермского края об одобрении представленных результатов.
<b>Этап №3. Сбор, обработка и анализ первичной информации о деятельности государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения</b>		
11.	Проведение «полевого этапа» исследования организации работы учреждений здравоохранения Пермского края, оказывающих услуги в амбулаторных и стационарных условиях (в количестве не менее 130), - сбор и обработка первичных данных в соответствии с методикой, разработанной в ходе второго этапа	Отчет о проведении «полевого этапа», объемом не менее 300 страниц, включающий первичные исследовательские данные по всем обследованным медицинским учреждениям.

	(включая выезды в каждое медицинское учреждение, в соответствии с перечнем медицинских учреждений, сформированным на первом этапе).	
<b>Этап №4. Анализ и оценка качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения</b>		
12	Интерпретация полученных данных	Аналитический отчет, содержащий методику независимой оценки учреждений, оказывающих медицинские услуги, в т.ч. методику рейтингования, анализ результатов проведенной оценки, рейтинги медицинских учреждений, рекомендации по повышению качества работы медицинских учреждений, проанализированных в ходе данного исследования (в количестве не менее 130). Объем не менее 150 страниц.
13	Сопоставление реальных (фактических) и нормативно установленных значений исследуемых показателей;	
14	Выявление территориальных и иных особенностей деятельности медицинских учреждений;	
15	Формирование рейтинга медицинских учреждений, по результатам независимой оценки учреждений здравоохранения Пермского края, с учетом специфики деятельности отдельных типов учреждений здравоохранения, особенностей получателей медицинских услуг, в соответствии с методикой, разработанной в ходе 2 этапа;	
16	Формирование предложений по повышению качества работы проанализированных медицинских учреждений, согласно перечню, сформированному на первом этапе;	
17	Представление результатов четвертого этапа для рассмотрения общественному совету при Министерстве здравоохранения Пермского края	В качестве отчета прикладывается решение общественного совета при Министерстве здравоохранения Пермского края об одобрении представленных результатов.

#### 4.2. Календарный план:

№ этапа	Наименование этапа	Сроки оказания услуг по этапу
1	Организация проведения независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения)	5 дней
2	Подготовка к проведению независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения)	5 дней
3	Сбор, обработка и анализ первичной информации о деятельности медицинских учреждений	30 дней
4	Анализ и оценка качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения)	10 дней

#### 4.3. Требования к качеству оказываемых услуг

В случае некачественного оказания услуг по первому этапу Заказчик имеет право расторгнуть договор с исполнителем.

#### 4.5. Стоимость и порядок оплаты услуг:

4.5.1. Стоимость услуг определяется по результатам проведения открытого конкурса;

4.5.2. Оплата оказанных услуг производится в следующем порядке и объеме:

№	Наименование этапа	Стоимость услуг, руб.
---	--------------------	-----------------------

этапа		
1.	Организация проведения независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения)	0% общей стоимости услуг в соответствии с государственным контрактом
2.	Подготовка к проведению независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения)	10% общей стоимости услуг в соответствии с государственным контрактом
3.	Сбор, обработка и анализ первичной информации о деятельности медицинских учреждений	60% общей стоимости услуг в соответствии с государственным контрактом
4.	Анализ и оценка качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения)	30% общей стоимости услуг в соответствии с государственным контрактом

4.5.3. Оплата производится после подписания Акта о приемке работ (услуг) по результатам каждого этапа в соответствии с календарным планом оказания услуг;

#### **5. Требования к результатам оказания услуги**

Результатом оказания услуг является аналитический отчет с прилагаемыми рабочими материалами исследования.

