Информация об организации работы по независимой оценке качества медицинской помощи и роль общественных организаций в её проведении (II квартал)

Рейтинговая оценка деятельности учреждений здравоохранения Ульяновской области проводится с 2011 года.

Формирование рейтингов медицинских организаций, подведомственных Министерству здравоохранения Ульяновской области (далее – Министерство), проводится ежеквартально и ежегодно по медико-демографическим показателям, эффективному и целевому использованию ресурсов (распоряжения Министерства от 13.09.2013 № 1075 «Об утверждении показателей и организации рейтинговой оценки деятельности медицинских организаций государственной системы здравоохранения Ульяновской области» и от 26.04.2012 № 226 «О внедрении показателей рейтинговой оценки деятельности медицинских организаций государственной системы здравоохранения Ульяновской области»).

Рейтинги размещаются на сайте Министерства (med.ulgov.ru) в разделе «Показатели рейтинговой оценки деятельности медицинских организаций государственной системы здравоохранения Ульяновской области».

В связи с введением в действие Федерального закона от 21.07.2014 №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», издано распоряжение Министерства от 17.10.2014 № 3066-р «Об организации работы по формированию рейтингов организаций, оказывающих услуги в сфере здравоохранения Ульяновской области, подведомственных Министерству здравоохранения и социального развития» и создан Общественный совет (распоряжение Министерства здравоохранения Ульяновской области от 01.07.2015 № 1784-р), который наделён полномочиями по проведению независимой оценки деятельности медицинских организаций.

Министерство уполномочено координировать работу по проведению независимой оценки.

На базе ГУЗ «Ульяновский областной медицинский информационно-аналитический центр» в 2014 году так же проводились опросы населения по качеству оказания медицинских услуг в здравоохранении. Вопросы анкет соответствовали приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.10.2013 № 810а «Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения».

В целях оценки качества и эффективности оказываемых услуг медицинских организаций, выявления проблемных вопросов, волнующих население Ульяновской области, Министерством в 2015 году проводится опрос пациентов в сети интернет на официальном портале учреждений здравоохранения Ульяновской области doctor73.ru. (далее – Доктор73).

По итогам посещения врача пациентом и после закрытия случая на электронную почту пациента, имеющего личный кабинет на Доктор73, приходит уведомление о факте посещения врача.

Задача анкетирования - выявление проблемных вопросов в работе медицинских организаций, анализ результатов и выработка мер (принятие решений), направленных на улучшение качества обслуживания населения.

По инициативе Губернатора С.И.Морозова с 28.03.2015 по 28.04.2015 на официальном портале учреждений здравоохранения Ульяновской области Доктор73 был реализован КРАУДСОРСИНГ–проект «Доступное здравоохранение».

Ежедневно данный портал просматривают порядка 100 000 пользователей.

Главной задачей проекта стало получение предложений от пользователей по актуальным вопросам. Технология Краудсорсинга подразумевает вовлечение неограниченного количества интернет-пользователей в решение насущных вопросов (повышение комфортности, доступности и качества работы поликлиник и стационаров).

Был изучен опыт г.Москвы по реализации проекта «Московская поликлиника» и применен в Ульяновской области.

В рамках краудсорсинг-проекта на портале Доктор73 зарегистрировалось 537 жителей Ульяновской области. В обсуждении актуальных проблем отрасли было получено 462 предложения по повышению качества и доступности медицинской помощи. Участниками проекта были даны конкретные предложения. Наибольший интерес был проявлен к разделу «Доступная поликлиника». Также в рамках проекта обсуждались вопросы работы стационара и ведения здорового образа жизни.

Такой подход позволил объединить знания и опыт
граждан и представителей регионального Министерства и найти совместные пути решения.

По итогам краудсорсинг-проекта была организована встреча 28.05.2015 Губернатора С.И.Морозова с наиболее активными участниками проекта. В ходе встречи были обсуждены механизмы реализации выдвинутых инициатив.

Лучшие народные инициативы, которые поступили в рамках проекта «Доступное здравоохранение», были включены в план мероприятий («Дорожная карта») внедрения краудсорсинг–проекта по улучшению условий оказания медицинских услуг в медицинских организациях государственной системы здравоохранения.

В связи с изданием приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.05.2015 № 240 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» на сайте Министерства (med.ulgov.ru) и официальном портале медицинских организаций Ульяновской области (Доктор73) размещены анкеты для заполнения.

На 14.08.2015 заполнено 614 анкет (553 анкеты по оценке качества оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях, 61 – в стационарных условиях).

Анкетирование продлиться до 01.11.2015. По результатам анализа полученной информации Общественный совет Министерства рассчитает для каждой медицинской организации показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг.

Медицинские организации, набравшие самые низкие показатели по итогам рейтинга 2015 года, будут составлять планы устранения недостатков. Контроль выполнения плана возложено на Министерство и Общественный совет.