

«УТВЕРЖДАЮ»

председатель общественного совета
при министерстве здравоохранения,
председатель президиума
общественного совета

Данил

А.Н.Данилов

**Методические рекомендации
по проведению независимой оценки качества работы государственных
(муниципальных) учреждений области, оказывающих медицинские услуги
в учреждениях здравоохранения Саратовской области**

1. Методические рекомендации разработаны в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012г. №597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013г. №286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» и 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».

2. Под независимой оценкой качества работы медицинских организаций (далее – НОК) понимается оценка деятельности таких организаций в соответствии с критериями и показателями оценки, определенными и утвержденными Общественным советом при министерстве здравоохранения Саратовской области в установленном порядке, и составление ежегодных рейтингов медицинских организаций с соблюдением 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:

- оценка уровня качества предоставляемых медицинских услуг, социальная эффективность работы учреждений

- стимулирование повышения качества работы медицинских учреждений
- развитие института общественного контроля

4. Участниками независимой оценки качества являются:

- Общественный совет при министерстве здравоохранения Саратовской области (приказ МЗО от 28 декабря 2012 года №2726 «О создании общественного совета при министерстве здравоохранения Саратовской области» в ред. приказа МЗО от 28 ноября 2013 года №1157 «О внесении изменений в приказ министерства здравоохранения области от 28.12.12 №2726»);

- министерство здравоохранения Саратовской области

- медицинские организации
- пациенты – потребители услуг в сфере здравоохранения
- региональные и муниципальные общественные объединения в сфере здравоохранения
 - профессиональные и пациентские ассоциации
 - экспертные сообщества

5. Под медицинской организацией в настоящих методических рекомендациях понимается государственное (муниципальное) учреждение здравоохранения, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и в соответствии с номенклатурой, утвержденной приказом Минздрава РФ от 6 августа 2013 года №529н.

6. Медицинские организации иных форм собственности, кроме указанных в пункте 5 настоящих Методических рекомендаций, осуществляющие медицинскую деятельность, вправе на добровольной основе участвовать в проведении независимой оценки качества и предоставлять 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 (муниципальным) учреждениям, оказывающим услуги в сфере здравоохранения.

7. Формирование рейтингов медицинских организаций осуществляется на основе анализа анкет утвержденной формы по каждому виду рейтинговой оценки по трем направлениям:

- оценка удовлетворенности качеством оказания предоставления медицинских услуг в амбулаторных условиях (приложение 1);
- оценка удовлетворенности качеством оказания предоставления медицинских услуг в стационарных условиях (приложение 2);
- оценка качества ведения открытых и общедоступных информационных ресурсов (сайтов), содержащих информацию о деятельности медицинской организации (приложение 3).

Анкетирование пациентов проводится на анонимной добровольной основе без указания персональных сведений о пациенте.

При необходимости могут быть разработаны и утверждены другие виды рейтинговой оценки в порядке обследования медицинских организаций путем анкетирования других фокус-групп: работников медицинских организаций, руководителей медицинских организаций, представителей общественных объединений, экспертного сообщества и др.

8. Проведение рейтинговой оценки осуществляется по группам учреждений в зависимости от уровня оказания медицинской помощи, утвержденного приказом министерства здравоохранения области от 4 марта 2014 года №176 «Об утверждении трехуровневой системы оказания медицинской помощи в Саратовской области», рейтинг устанавливается внутри каждой группы отдельно.

9. Организацию проведения независимой оценки качества на территории

области осуществляет министерство здравоохранения области, на которое возлагаются следующие функции:

- общее организационное и техническое обеспечение проведения независимой оценки качества;
- мониторинг проведения независимой оценки на региональном уровне;
- обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями услуг в сфере здравоохранения о работе медицинских организаций и удовлетворенности качеством обслуживания в медицинской организации на официальном сайте министерства здравоохранения области в сети Интернет, а также на официальных сайтах медицинских организаций, находящихся в ведении учредителя (при наличии).

10. Утверждение методики формирования независимой оценки качества, рассмотрение предварительных результатов проведения независимой оценки качества, в том числе проектов итоговой рейтинговой оценки качества работы (рейтинг медицинских организаций) осуществляют Общественный совет при министерстве здравоохранения области.

11. Общественный совет при министерстве здравоохранения Саратовской области вправе:

- устанавливать порядок оценки качества работы медицинских организаций на основании определенных критериев эффективности работы организаций;
- вносить предложения и изменения в методику проведения НОК, в т.ч. в перечень вопросов анкет;
- организовывать работу по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы медицинских организаций, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными, пациентскими сообществами и иными экспертами;
- направлять учредителю информацию о результатах независимой оценки качества работы медицинских организаций, а также предложений по улучшению качества работы медицинских организаций и доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг;
- направлять медицинским организациям предложения по улучшению качества своей работы;
- использовать в качестве дополнительных источников информации для формирования итоговой рейтинговой оценки:
 - ✓ информацию от общественных организаций и объединений;
 - ✓ информацию от попечительских (общественных, наблюдательных) советов медицинских организаций;
 - ✓ информацию от экспертного сообщества, рейтинговых агентств, средств массовой информации.

12. Результаты проведения независимой оценки качества, в том числе итоговая оценка качества работы (рейтинг медицинских организаций) размещаются на официальном сайте министерства здравоохранения области в сети Интернет в течение трех рабочих дней с момента их одобрения Общественным советом.

13. Министерство здравоохранения области вправе определить организацию-оператора по проведению работы по формированию рейтингов

медицинских организаций (далее – организация-оператор) в соответствии с законодательством о размещении заказов.

14. Медицинские организации осуществляют техническое сопровождение проведения 1 этапа независимой оценки качества путем распространения и сбора анкет пациентов и проведения предварительной обработки полученных данных и предоставления оперативных данных организации-оператору.

Для осуществления технической поддержки в учреждении формируется комиссия по техническому сопровождению проведения независимой оценки качества с привлечением работников учреждения, членов профсоюзной организации, попечительских (общественных, наблюдательных) советов медицинских организаций, профессиональных и пациентских сообществ.

15. Организация-оператор проводит независимую оценку качества в соответствии с этапами, определенными пунктом 16 настоящих Методических рекомендаций.

16. Проведение независимой оценки качества осуществляется последовательно в 3 этапа:

- на этапе I «Сбор первичной информации» в медицинской организации осуществляется:

а) сбор первичных данных на основе анкетирования пациентов комиссией, утвержденной руководителем учреждения;

б) предварительная обработка результатов анкетирования с формированием базы данных;

в) направление оперативных итогов анкетирования пациентов организации-оператору в соответствии с установленным шаблоном;

- на этапе II «Анализ и оценка качества работы медицинских организаций» организация-оператор осуществляет:

а) обработку баз данных анкетирования, представленных медицинскими организациями области;

б) проведение оценки качества ведения открытых и общедоступных информационных ресурсов (сайтов), содержащих информацию о деятельности медицинской организации в соответствии с **приложением 3**;

в) формирование предварительного рейтинга медицинских организаций по видам и уровням оказания медицинской помощи;

г) направление предварительных результатов проведения независимой оценки качества, в том числе проектов итоговой рейтинговой оценки качества работы (рейтинг медицинских организаций) для рассмотрения на заседании Общественного совета при министерстве здравоохранения Саратовской области;

- на этапе III «Подведение итогов рейтинга медицинских организаций, публикация результатов» осуществляется:

а) обсуждение итогов проведения рейтинговой оценки медицинских организаций на заседании Общественного совета при министерстве здравоохранения Саратовской области;

б) формирование окончательной рейтинговой оценки медицинских организаций области по уровням оказания медицинской помощи и виду рейтинга;

в) размещение итоговых оценок (рейтингов медицинских организаций) в открытом доступе на официальном сайте министерства здравоохранения области в течение трех рабочих дней с момента их одобрения Общественным советом.

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

18. По итогам проведения независимой оценки качества и представленных общественным советом предложений медицинские организации разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы (далее - планы мероприятий) в соответствии с примерной формой плана, предусмотренной *приложением 4* к настоящим Методическим рекомендациям.

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

20. 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 комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации, вежливостью и компетентностью медицинских работников, результатами предоставления услуг в сфере здравоохранения;

- обеспечит реализацию ожиданий потребителей услуг в сфере здравоохранения.

21. Результаты проведения независимой оценки качества направлены на:

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

определение результативности деятельности медицинской организации и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации ее деятельности;

своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг в сфере здравоохранения, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников медицинских организаций.

22. Результаты проведения независимой оценки качества могут быть использованы при оценке эффективности и результативности деятельности руководителей государственных учреждений здравоохранения, проводимой в соответствии с приказом министерства здравоохранения области от 28 марта 2013 года №333.