Принят на заседании
Некоммерческого партнёрства
содействия развитию системы
здравоохранения «Медицинская
Палата Ульяновской области»
«____» октября 2013 года

ПОРЯДОК
формирования независимой системы оценки качества работы медицинских организаций государственной системы здравоохранения Ульяновской области, оказывающих услуги в сфере здравоохранения

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет механизм формирования независимой системы оценки качества работы медицинских организаций, оказывающих услуги в сфере здравоохранения, осуществляемой с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов (далее – общественное мнение) в целях повышения качества работы этих организаций.

2. Для целей настоящего Порядка под медицинскими организациями, оказывающими услуги в сфере здравоохранения, понимаются государственные учреждения здравоохранения, оказывающие услуги населению в сфере здравоохранения, подведомственные Министерству здравоохранения Ульяновской области (далее – медицинские организации).

3. Правовыми основаниями для формирования независимой системы оценки качества работы медицинских организаций являются:

1) Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

2) постановление Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»;

3) распоряжение Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 487-р «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 – 2015 годы»;

4) приказ Министерства здравоохранения Ульяновской области от 16.01.2013 № 25 «Об утверждении Положения об общественном контроле и экспертизе нормативных правовых актов некоммерческим партнерством содействия развитию в сфере здравоохранения «Медицинская Палата», инициатором которых является Министерство здравоохранения Ульяновской области»;

5) Устав некоммерческого партнёрства содействия развитию системы здравоохранения «Медицинская Палата Ульяновской области» (далее – НП

«Медицинская Палата»);

6) Соглашение о взаимодействии Министерства здравоохранения Ульяновской области и некоммерческого партнёрства содействия развитию системы здравоохранения «Медицинская Палата Ульяновской области» от 22.11.2012.

2. Основные направления деятельности субъектов независимой оценки качества работы медицинских организаций

1. Независимая система оценки качества работы медицинских организаций включает в себя следующие критерии:

1) открытость и доступность информации о медицинской организации;

2) комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

3) время ожидания в очереди при получении услуги;

4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации;

5) доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в медицинской организации.

2. Проведение оценки качества работы медицинской организации осуществляется на основании данных государственной статистики, отчётности, сведений и документов, образуемых в ходе осуществления медицинской организацией своей деятельности, а также данных, полученных по результатам опросов, анализа открытых источников информации и иными способами проведения оценки качества работы медицинских организаций.

3. Оценка качества работы медицинских организаций и публичные рейтинги их деятельности формируются по перечню медицинских организаций, утверждённых НП «Медицинская Палата».

4. НП «Медицинская Палата» ежегодно осуществляет обработку, систематизацию и анализ полученных результатов, формирует отчёт о результатах проведения независимой оценки качества работы медицинских организаций и представляет его Министерству здравоохранения Ульяновской области в срок не позднее, чем до 25 февраля года, следующего за отчётным. За 2013 год отчёт представляется до 25 декабря 2013 года.

5. Отчёт о результатах проведения независимой оценки качества работы медицинских организаций должен содержать следующую информацию:

оценку удовлетворенности получателей качеством предоставления услуг;

описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления услуг и предложения по их решению;

предложения, направленные на повышение качества предоставляемых услуг.

Отчёты о результатах проведения независимой оценки качества работы медицинских организаций публикуются на официальном Интернет-сайте

Министерства здравоохранения Ульяновской области.

6. Субъектами независимой оценки качества работы медицинских организаций являются:

1) НП «Медицинская Палата»;

2) общественные советы, созданные при медицинских организациях;

3) Министерство здравоохранения Ульяновской области;

4) государственное учреждение здравоохранения «Ульяновский областной информационно-аналитический центр» (далее – ГУЗ МИАЦ);

5) общероссийские, региональные и муниципальные общественные объединения в сфере здравоохранения;

6) профессиональное и пациентское сообщество;

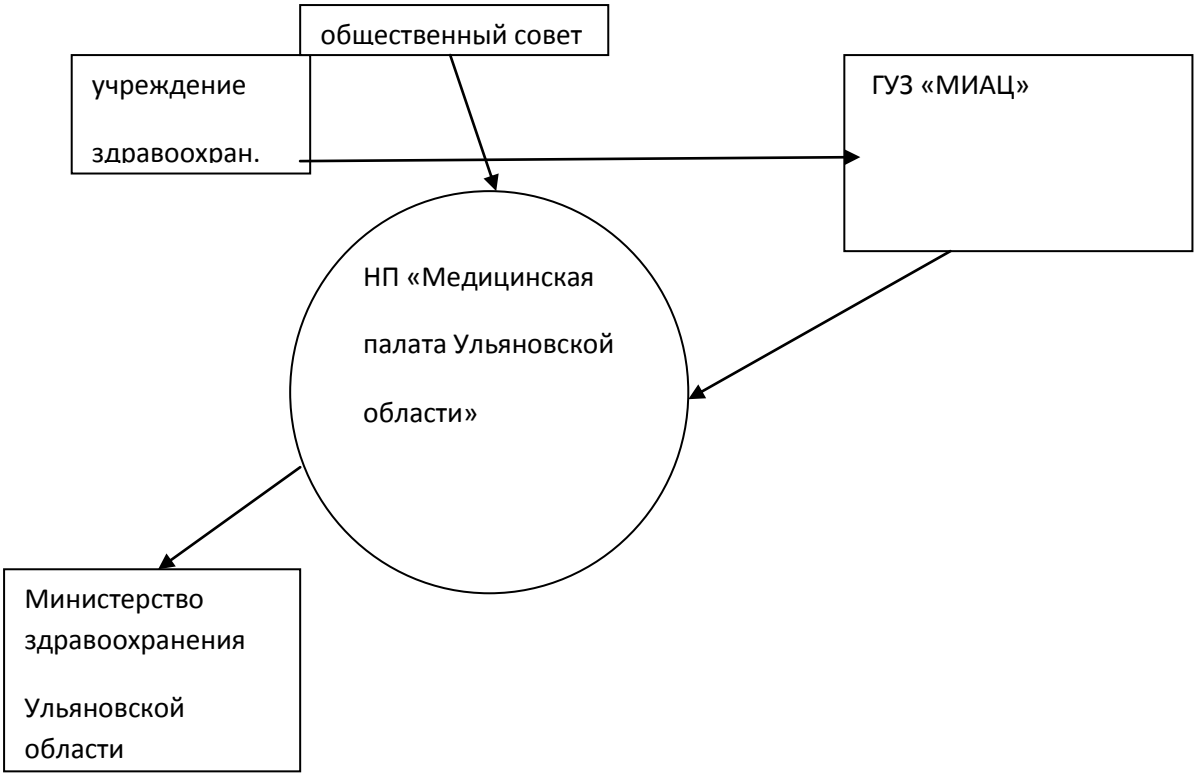
7) экспертное сообщество;

8) медицинские организации;

9) граждане;

10)рейтинговые агентства, средства массовой информации.

2. Схематичное описание системы сбора информации для независимой оценки



3. Участие НП «Медицинская Палата»

1. НП «Медицинская Палата» выполняет задачи и функции общественного совета, предусмотренного подпунктом «б» пункта 5 постановления

Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги».

2. НП «Медицинская Палата» получает необходимую информацию о деятельности медицинских организаций, подлежащих оценке, не являющуюся общедоступной от общественных советов при медицинских организациях, ГУЗ МИАЦ.

3. НП «Медицинская Палата»:

1) формирует перечень медицинских организаций для проведения оценки качества их работы на основе изучения результатов общественного мнения;

2) определяет показатели критериев эффективности работы медицинских организаций, указанные в пункте 1 раздела 2 настоящего Порядка.

3) устанавливает порядок оценки качества работы медицинской организации на основании определённых критериев эффективности работы медицинской организаций;

4) организует работу по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы медицинских организаций, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами;

5) направляет в Министерство здравоохранения Ульяновской области:

информацию о результатах оценки качества работы медицинских организаций;

предложения об улучшении качества работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

4. При составлении публичных рейтингов учреждений НП «Медицинская Палата» использует материалы мониторингов качества услуг, в том числе осуществляемых Министерством здравоохранения Ульяновской области, ГУЗ МИАЦ, социологические исследования, онлайн-опросы о качестве работы медицинских организаций, проводимые независимыми специализированными организациями.

4. Участие общественных советов, созданных при медицинских организациях

При медицинских организациях образуются общественные советы, создаваемые, в том числе, по вопросам независимой оценки качества работы медицинской организации и участия в формировании публичного рейтинга деятельности медицинской организации, в которые входят представители общественных организаций, профессиональных ассоциаций, независимые эксперты.

5. Участие Министерства здравоохранения Ульяновской области

Министерство здравоохранения Ульяновской области:

1) направляет медицинским организациям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учётом изучения результатов оценки качества работы медицинских организаций и рейтингов их деятельности, а также предложений НП «Медицинская Палата»;

2) учитывает информацию о выполнении разработанных медицинскими организациями планов мероприятий по улучшению качества работы медицинских организаций при оценке эффективности работы их руководителей;

3) принимает решения о поощрении руководителей медицинских организаций, получивших высокую оценку, либо лишении (снижении) стимулирующих выплат, увольнении в соответствии с законодательством Российской Федерации руководителей медицинских организаций, получивших низкую оценку.

6. Участие ГУЗ МИАЦ

7. Участие медицинских организаций

1. Медицинские организации:

1) разрабатывают на основе предложений план об улучшении качества работы медицинской организации и утверждают этот план по согласованию с Министерством здравоохранения Ульяновской области;

2) размещают планы мероприятий по улучшению качества работы медицинской организации на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и обеспечивают их выполнение.

8. Участие граждан

Граждане (потребители услуг) принимают участие в оценке качества медицинских организаций путем онлайн-голосования в сети Интернет на сайтах медицинских организаций, НП «Медицинская Палата» (http://medpalata73.ru), Министерства здравоохранения Ульяновской области (http://www.med.ulgov.ru).

Итоги онлайн-голосования, а также мнения и отзывы граждан (потребителей услуг), размещаемые в сети Интернет, учитываются при проведении обсуждения результатов оценки – публичных рейтингов с участием общественных организаций и объединений.

Формы:

4) общественный мониторинг – форма общественного контроля, представляющая собой непрерывное, процедурно и правовым образом регламентированное наблюдение со стороны субъекта общественного контроля за соответствием общественным интересам деятельности объектов общественного контроля;

8) общественная проверка – форма общественного контроля, представляющая собой совокупность действий субъектов общественного контроля по сбору информации, установлению фактов и обстоятельств, касающихся деятельности объектов общественного контроля в целях определения ее соответствия общественным интересам;