МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ

ПРИКАЗ

30 июля 2014г. № 295

г. Чита

Об утверждении порядка проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений здравоохранения Забайкальского края

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», постановлением Правительства Забайкальского края от 09 июля 2013 года № 291 «Об утверждении Порядка образования общественных советов по проведению независимой оценки качества работы», с приказом Министерства здравоохранения РФ от 21.10.2013 № 810а «Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения», на основании Положения о Министерстве здравоохранении Забайкальского края

п р и к а з ы в а ю:

Утвердить порядок проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений здравоохранения Забайкальского края.

Министр здравоохранения М.Н.Лазуткин

Исполнитель: Маслобоева С.В., 35 08 83

Приложение
к приказу Министерства здравоохранения Забайкальского края
от 30 мая 2014 г. № 295

Порядок проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений здравоохранения Забайкальского края.

I. Общие положения

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений здравоохранения Забайкальского края (далее – государственные учреждения здравоохранения) определяет критерии эффективности и показатели независимой оценки качества работы учреждений, этапы организации проведения независимой оценки качества работы учреждений, порядок формирования публичных рейтингов их деятельности, устанавливает перечень учреждений, участвующих в проведении независимой оценки качества работы государственных учреждений здравоохранения.

Порядок предусматривает проведение независимой оценки качества работы государственных учреждений здравоохранения с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов.

Порядок разработан в целях повышения качества и доступности медицинских услуг для населения, улучшения информированности населения о качестве работы государственных учреждений здравоохранения, и стимулирования повышения качества их работы.

2. При проведении независимой оценки качества работы государственных учреждений здравоохранения, применяются следующие подходы:

- сведения об учреждениях, информация о методах оценки, публичные рейтинги, а также мнение населения о качестве работы учреждений размещаются в открытом доступе на едином информационном портале www.bus.gov.ru и http://chitazdrav.ru;
- при Министерстве здравоохранения Забайкальского края (далее – Министерство) создается общественный Совет по проведению независимой оценки качества работы государственных учреждений здравоохранения Забайкальского края (далее – Общественный совет), в компетенцию которого входит формирование независимой системы оценки качества работы учреждений и составление рейтинга деятельности учреждений;
- в разработке и совершенствовании методических документов по вопросам создания и функционирования независимой системы оценки качества, в обсуждении результатов оценки, в работе Общественного совета могут участвовать представители общественных организаций

и профессиональных сообществ;

- при составлении рейтингов государственных учреждений здравоохранения Общественный совет использует показатели оценки деятельности медицинских организаций;
- граждане принимают участие в оценке качества работы государственных учреждений здравоохранения путем он-лайн анкетирования в сети Интернет на http://chitazdrav.ru;
- итоги он-лайн анкетирования, а также мнения и отзывы граждан, размещаемые в сети Интернет, учитываются при проведении обсуждения результатов оценки качества работы государственных учреждений здравоохранения.

3. Оценкой качества работы государственных учреждений здравоохранения является выраженная в показателях характеристика качества оказания медицинских услуг, а также их результативности.

4. Организация проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений здравоохранения осуществляется Общественным советом.

II. Организация проведения оценки качества работы учреждений

5. Проведение оценки качества работы государственных учреждений здравоохранения включает:

5.1. Формирование Общественного совета, который утверждает:

- порядок проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений здравоохранения,;
- перечень учреждений, участвующих в проведении независимой оценки качества работы государственных учреждений здравоохранения;

5.2. Составление Общественным советом рейтинга государственных учреждений здравоохранения:

- организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами;
- изучение результатов он-лайн опросов граждан о качестве предоставляемых медицинских услуг в государственных учреждениях здравоохранения;
- подготовка предложений по совершенствованию работы учреждений;
- в целях общественного обсуждения результатов оценки качества работы учреждений организация размещения протоколов заседаний Общественного совета и информацию о рейтингах на сайте http://chitazdrav.ru;
- направление в Министерство информации о результатах оценки качества работы учреждений и предложений об улучшении качества

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

6. Для оценки эффективности работы государственных учреждений здравоохранения устанавливаются следующие критерии:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- время ожидания в очереди при получении услуги;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;
- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении.

По решению Общественного совета критерии эффективности работы учреждений могут быть расширены. При организации проведения оценки качества работы учреждений Общественный совет может предусмотреть наряду с основными показателями дополнительные, а также включить дополнительные источники получения информации о качестве работы учреждений.

7. Проведение оценки качества работы государственных учреждений здравоохранения осуществляется на основании данных полученных по результатам опросов, анализа открытых источников информации и иными способами проведения оценки качества работы учреждений.

III. Формирование публичных рейтингов деятельности учреждений

8. Оценка качества работы государственных учреждений здравоохранения и публичные рейтинги их деятельности формируются по перечню учреждений, утвержденных Общественным советом.

9. Публичные рейтинги качества работы государственных учреждений здравоохранения формируются из числа учреждений, вошедших в систему оценки качества работы, и включают:

- рейтинг учреждений с выделением лучшего учреждения, оказывающего амбулаторно-поликлиническую помощь;
- рейтинг учреждений с выделением лучшего учреждения, оказывающего стационарную помощь.

10. Совет имеет право с учетом собственного анализа общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений оценить работу каждого учреждения. Каждому учреждению присваивается порядковый номер по мере уменьшения оценочного балла. Учреждение, которое получило высший оценочный балл, присваивается первый номер.

11. Результаты независимой системы оценки качества работы и рейтингов государственных учреждений здравоохранения используются для повышения качества их работы.

В целях улучшения качества работы учреждений проводятся мероприятия:

11.1.Общественный совет направляет в Министерство:

- информацию о результатах оценки качества работы государственных учреждений здравоохранения;
- предложения по организации оценки качества работы государственных учреждений здравоохранения, а также по улучшению качества их работы и доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением медицинских услуг.

11.2. Министерство:

- направляет учреждениям предложения по улучшению качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы учреждений и рейтингов их деятельности, а также предложений Общественного совета;
- учитывает информацию о выполнении разработанных учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений при оценке эффективности работы их руководителей;

11.3. Государственные учреждения здравоохранения:

- на основе предложений Общественного совета, Министерства разрабатывают и утверждают план по улучшению качества работы учреждения по согласованию с Министерством;
- размещают планы мероприятий по улучшению качества работы учреждения на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (при наличии сайтов), обеспечивают их выполнение;
- предоставляют в Общественный совет информацию о выполнении плана по улучшению качества работы учреждения.