



**Комиссия по организации медицинской помощи
Общественного совета Министерства здравоохранения
Российской Федерации**

О результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями

Стефанюк Елена Ивановна,
председатель Комиссии по организации
медицинской помощи Общественного совета
при Министерстве здравоохранения
Российской Федерации.



2015

Общественный совет

Проведение независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями

Положение об Общественном совете при Министерстве здравоохранения Российской Федерации

Раздел 2. Компетенция Общественного совета, п. 2.1. Общественный совет вправе:

п.п.2.1.6. Организовывать проведение независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, которые участвуют в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23 марта 2015 г. № 133 " О внесении изменений в Положение об Общественном совете при Министерстве здравоохранения Российской Федерации, утвержденное приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12 октября 2013 г. № 736

Комиссия по организации медицинской помощи
Общественного совета Министерства
здравоохранения
Российской Федерации



Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями Нормативная правовая база

- Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики"
- Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"
- Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 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"
- **Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 ноября 2014 г. № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»**
- **Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"**
- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14 мая 2015 г. № 239 «О признании утратившими силу приказов Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 октября 2013 г. №810а и от 12 сентября 2014 г. №503»
- **Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14 мая 2015 г. № 240 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»**
- Приказ Минфина России от 22 июля 2015 г. № 116н "О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях здравоохранения, размещаемой на официальном сайте Комиссии по организации медицинской помощи, размещаемой на официальном сайте Общественного совета Министерства здравоохранения Российской Федерации
- телекоммуникационной сети "Интернет", и порядке ее размещения"



Общественный совет

Проведение независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями

Порядок работы

- Определение перечня медицинских организаций, которые участвуют в реализации ПГГ бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, и в отношении которых в текущем году проводится независимая оценка
- Проведение работы по независимой оценке (с учетом информации, представленной уполномоченным органом)

На основании анализа информации, представленной на официальных сайтах медицинских организаций, и сводных данных по результатам электронного анкетирования, а также анкет на бумажном носителе, представленных уполномоченными органами, для каждой медицинской организации были рассчитаны показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (в соответствии с приложением к приказу Минздрава России N 787н).

- Представление результатов независимой оценки, предложений об улучшении деятельности медицинских организаций.



Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями

Приказ Минздрава России от 28 ноября 2014 года № 787н

Показатели:

1. открытость и доступность информации о медицинской организации;
2. комфортность условий и доступность получения медицинских услуг;
3. время ожидания предоставления медицинской услуги;
4. доброжелательность, вежливость и компетентность работников;
5. удовлетворенность оказанными услугами.

Качество оказания услуг оценивалось:

- в амбулаторных условиях;
- в стационарных условиях.



Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации, и их расчет

(Приказ Минздрава России от 28 ноября 2014 года № 787н)

N п/п	Показатели	Единица измерения	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации			
1.1.	Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет	баллы	В соответствии с порядком формирования рейтинга "Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru	0 - 1
П.1.1.2-1.3 рассчитываются на основании информации, опубликованной на официальном сайте медицинской организации в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минздрава России N 956н;				
1.2.	<p>Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):</p> <p>общая информация (i1);</p> <p>информация о медицинской деятельности (i2);</p> <p>информация о медицинских работниках (i3);</p> <p>иная информация (i4).</p>	баллы	$i=i1 \times 0,2 + i2 \times 0,5 + i3 \times 0,2 + i4 \times 0,1$ наличие информации - 1 иные случаи - 0 коэффициент 0,2 коэффициент 0,5 коэффициент 0,2 коэффициент 0,1	0 - 1
1.3.	Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)		Сумма баллов наличие - 1 отсутствие - 0 наличие - 1 отсутствие - 0	0 - 2



Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации, и их расчет

(Приказ Минздрава России от 28 ноября 2014 года № 787н)

П.1.4-1.5 рассчитываются на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

1.4.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полной информацией о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (k_1)	%	$k_1 < 70\%$ - 0 $70\% \leq k_1 < 75\%$ - 1 $75\% \leq k_1 < 80\%$ - 2 $80\% \leq k_1 < 85\%$ - 3 $85\% \leq k_1 < 90\%$ - 4 $k_1 \geq 90\%$ - 5	0 - 5
1.5.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полной информацией о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (k_2)	%	$k_2 < 70\%$ - 0 $70\% \leq k_2 < 75\%$ - 1 $75\% \leq k_2 < 80\%$ - 2 $80\% \leq k_2 < 85\%$ - 3 $85\% \leq k_2 < 90\%$ - 4 $k_2 \geq 90\%$ - 5	0 - 5



1.2 Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации

1.2.1 общая информация;

1.2.2 информация о медицинской деятельности;

1.2.3 информация о медицинских работниках;

1.2.4 иная информация.

$i=i_1 \times 0,2+i_2 \times 0,5+i_3 \times 0,2+i_4 \times 0,1$

Требования к содержанию и форме информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-коммуникационной сети «Интернет» определены Приказом Минздрава России от 30 декабря 2014 года № 956н.



Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации

Общая информация (i1)

- ✓ На сайте указано полное наименование, место нахождения, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), почтовый адрес, схема проезда
- ✓ На сайте размещена информация дате государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях)
- ✓ На сайте размещена информация о структуре и органы управления
- ✓ На сайте размещен режим и график работы
- ✓ На сайте размещены правила внутреннего распорядка для потребителей услуг
- ✓ На сайте размещены контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты
- ✓ На сайте размещен график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты
- ✓ Размещена информация о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья
- ✓ Размещена информация отзывах потребителей услуг



Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации

Информация о медицинской деятельности (i2)

- ✓ Размещена информация о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности (с приложением электронного образа документов)
- ✓ Размещена информация о видах медицинской помощи
- ✓ Размещена информация о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи
- ✓ Информация о порядке, объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи
- ✓ Информация о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год
- ✓ Информация о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, и имеющей прикрепленное население
- ✓ Информация о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование
- ✓ Информация о правилах подготовки к диагностическим исследованиям
- ✓ Информация о правилах и сроках госпитализации
- ✓ Информация о правилах предоставления платных медицинских услуг
- ✓ Информация о перечне, оказываемых платных медицинских услуг
- ✓ Информация о ценах (тарифах) на медицинские услуги (с приложением электронного образа документов)



Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации

Информация о медицинских работниках (i3)

- ✓ Фамилия, имя, отчество медицинского работника, занимаемая должность
- ✓ Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)
- ✓ Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствие занимаемой должности, срок действия)
- ✓ График работы и часы приема медицинского работника
- ✓ Информация о вакансиях медицинской организации



Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации

Иная информация (i4)

- ✓ На сайте размещена информация об адресах и контактных телефонах органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека
- ✓ Размещена информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию
- ✓ Размещена информация о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения
- ✓ Размещена информация о перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей
- ✓ Размещена информация о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций
- ✓ Размещена информация о перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой
- ✓ Размещена иная информация, которая размещается, публикуется по решению учредителя и (или) руководителя медицинской организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации
- ✓ Размещена анкета для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в виде интерактивной формы



Перечень медицинских организаций, подведомственных Минздраву России, в отношении которых в 2015 году проведена независимая оценка качества оказания услуг

Утвержден на заседании Общественного совета при МЗРФ (Протокол №19 от 24 июня 2015 г.)

1. ФГБУ «Федеральный научно-клинический центр детской гематологии, онкологии и иммунологии имени Дмитрия Рогачёва»
2. ФГБУ «Всероссийский центр глазной и пластической хирургии»
3. ФГБУ «Государственный научный центр дерматовенерологии и косметологии»
4. ФГБУ «Московский научно-исследовательский институт глазных болезней имени Гельмгольца»
5. ФГБУ «Приволжский федеральный медицинский исследовательский центр»
6. ФГБУ «Новосибирский научно-исследовательский институт патологии кровообращения имени академика Е.Н. Мешалкина»
7. ФГБУ «Российский кардиологический научно-производственный комплекс»
8. ФГБУ «Российский ордена Трудового Красного Знамени научно-исследовательский институт травматологии и ортопедии имени Р.Р. Вредена»
9. ФГБУ «Ростовский научно-исследовательский онкологический институт»
10. ФГБУ «Санкт-Петербургский научно-исследовательский институт фтизиопульмонологии»
11. ФГБУ «Уральский научно-исследовательский институт травматологии и ортопедии имени В.Д. Чаклина»
12. ФГБУ «Центральный НИИ травматологии и ортопедии имени Н.Н. Приорова»
13. ФГБУ «Национальный медицинский исследовательский радиологический центр»
14. ГБОУ ВПО «Амурская государственная медицинская академия»
15. ГБОУ ВПО «Северо-Осетинская государственная медицинская академия»
16. ГБОУ ВПО «Ивановская государственная медицинская академия»
17. ГБОУ ВПО «Иркутский государственный медицинский университет»
18. ГБОУ ВПО «Казанский государственный медицинский университет»
19. ГБОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный педиатрический медицинский университет»
20. ГБОУ ВПО «Кубанский государственный медицинский университет»
21. ГБОУ ВПО «Российский национальный исследовательский медицинский университет имени Н.И. Пирогова»
22. ГБОУ ВПО «Оренбургский государственный медицинский университет»
23. ГБОУ ВПО «Самарский государственный медицинский университет»
24. ГБОУ ВПО «Тюменский государственный медицинский университет»
25. ГБОУ ВПО «Дальневосточный государственный медицинский университет»
26. ГБОУ ВПО «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого»
27. ГБОУ ДПО «Российская медицинская академия последипломного образования»
28. ФГБУ «Национальный медико-хирургический Центр имени Н. И. Пирогова»
29. ФГБУ «Российская детская клиническая больница»
30. ФГБУ «Республиканская клиническая инфекционная больница»
31. ФГБУ «Федеральный центр травматологии, ортопедии и эндопротезирования» (г.Чебоксары)
32. ФГБУ «Федеральный центр сердечно-сосудистой хирургии» (г. Пермь)
33. ФГБУ «Федеральный центр травматологии, ортопедии и эндопротезирования» (г. Барнаул)
34. ФГБУ «Федеральный центр высоких медицинских технологий» (г. Калининград)
35. ФГБУ детский санаторий «Голубая волна»
36. ФГБУ санаторий «Горный воздух»
37. ФГБУ детский санаторий «Восход»
38. ФГБУ «Санаторий для детей с родителями «Кратово»
39. ФГБУ детский дерматологический санаторий имени Н.А. Семашко
40. ФГБУ детский туберкулезный санаторий "Пушкинский"
41. ФГБУ санаторий «Глуховская»
42. ФГБУ санаторий «Лесное»

Комиссия по организации медицинской помощи
Общественного совета Министерства
здравоохранения
Российской Федерации



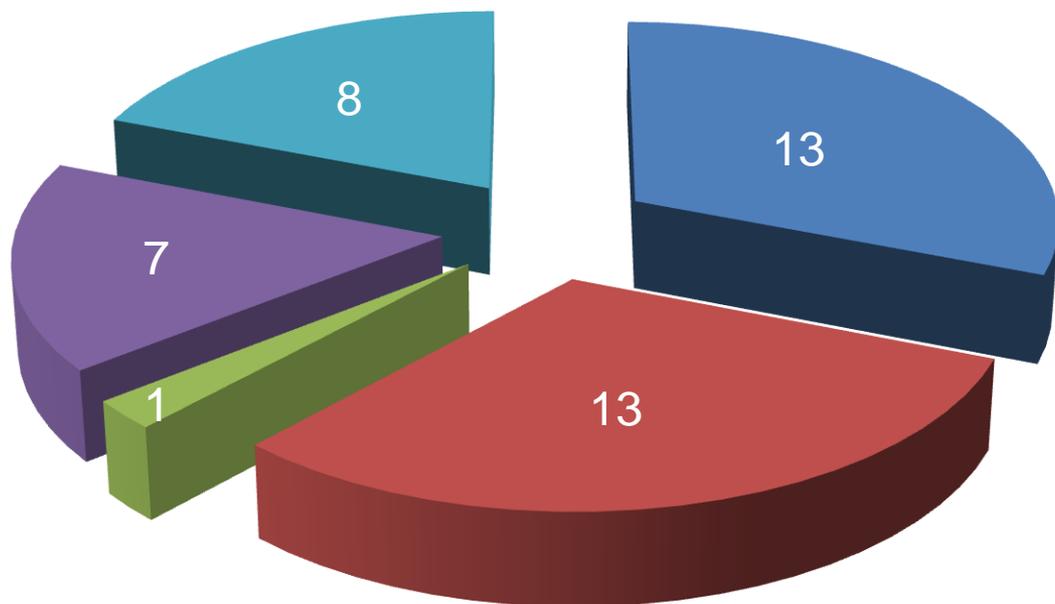
**Расчет для каждой медицинской организации показателей, характеризующих
общие критерии оценки качества оказания услуг
медицинскими организациями**

(в соответствии с приложением к приказу Минздрава России № 787 н)

- ❖ Анализ информации, представленной на официальных сайтах медицинских организаций;
- ❖ Сводные данные по результатам электронного анкетирования, а также анкет на бумажном носителе, представленных уполномоченными органами.



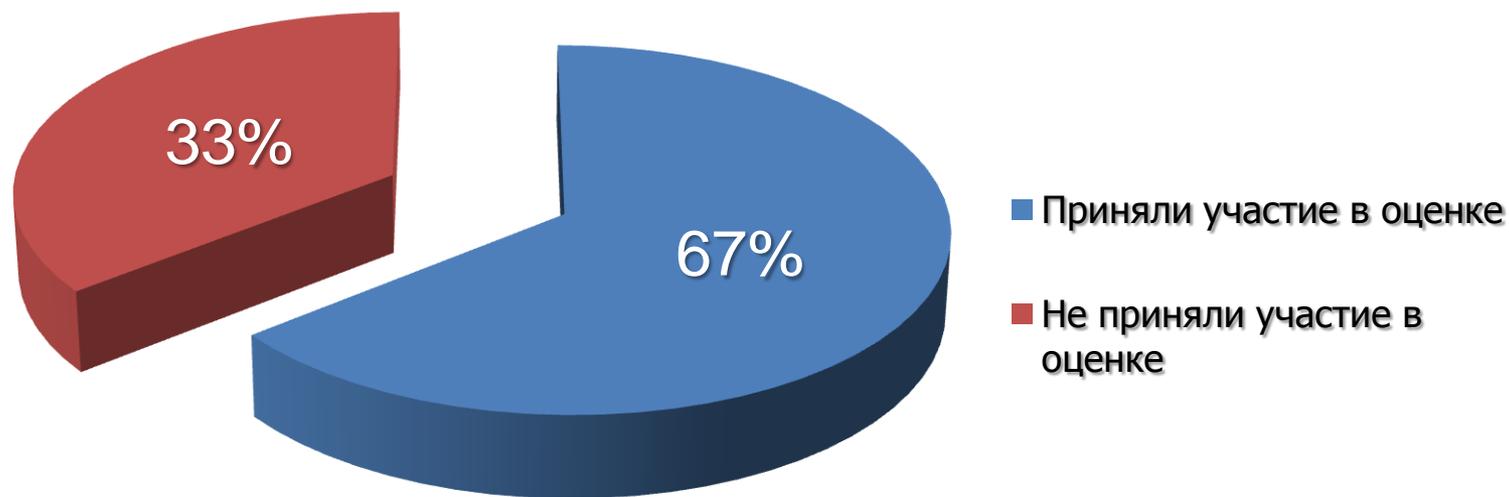
Организации, подведомственные Минздраву России, в отношении которых в 2015 году проведена независимая оценка качества оказания услуг



- Учреждения науки
- Учреждения высшего профессионального образования
- Учреждения дополнительного профессионального образования
- Специализированные учреждения здравоохранения
- Санаторно-курортные учреждения

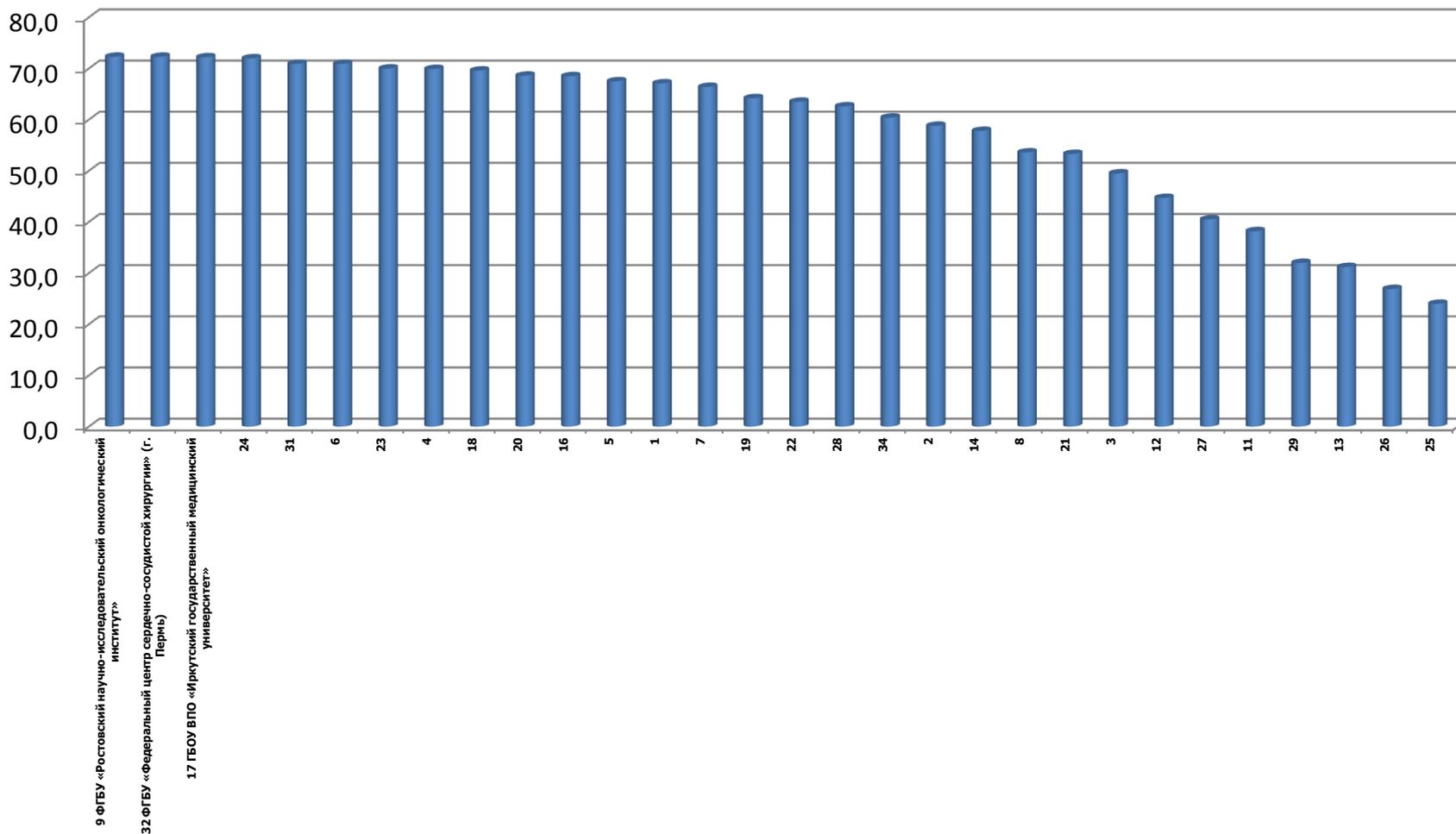


Члены Общественного совета, принявшие участие в оценке



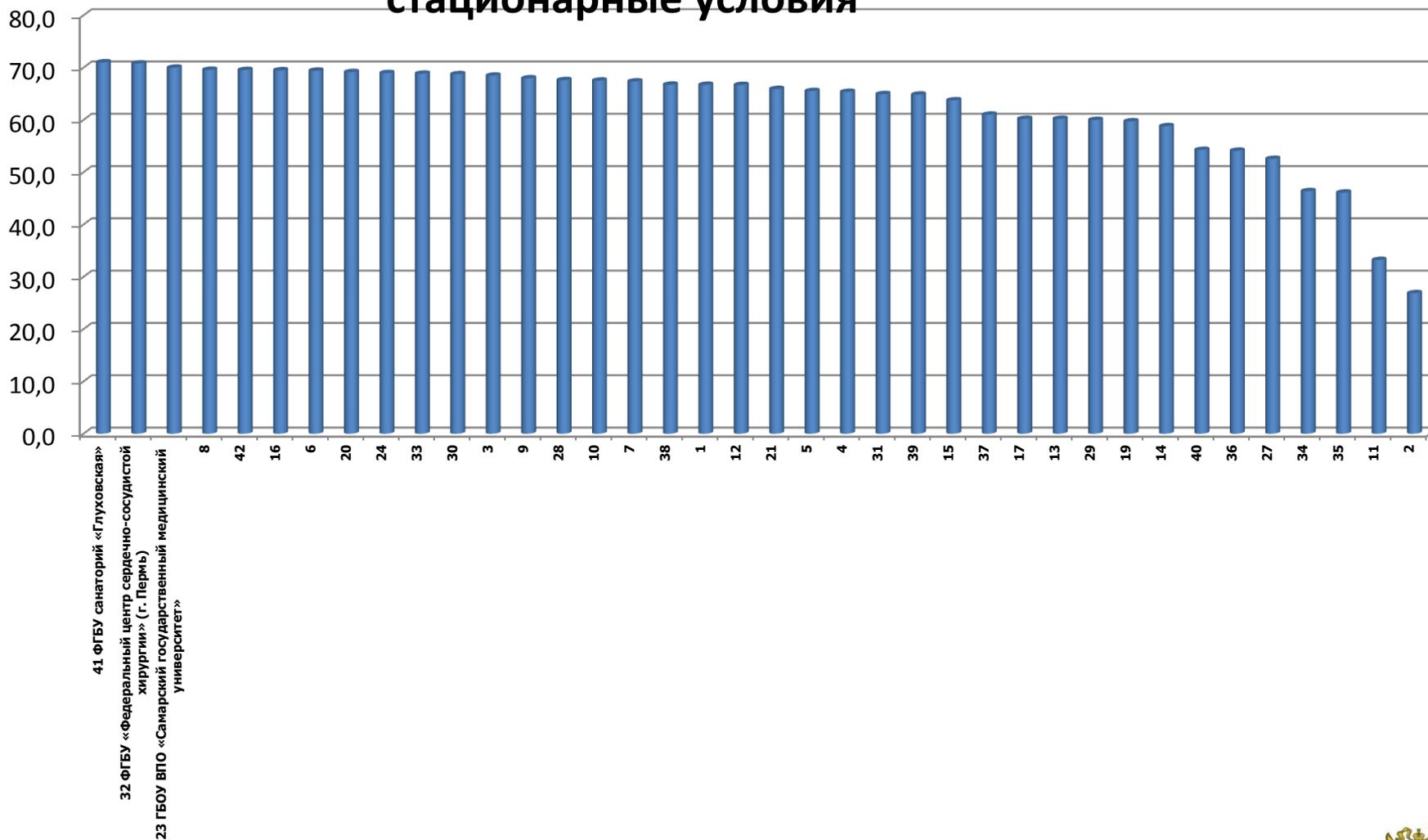
Статистические результаты оценки

амбулаторные условия



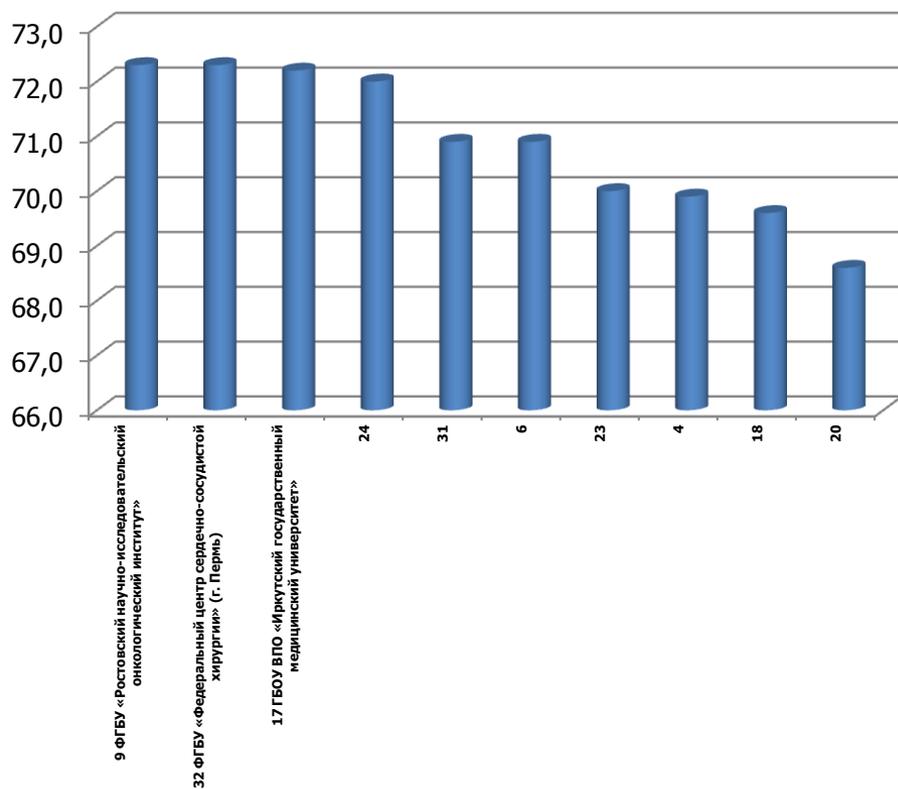
Статистические результаты оценки

стационарные условия

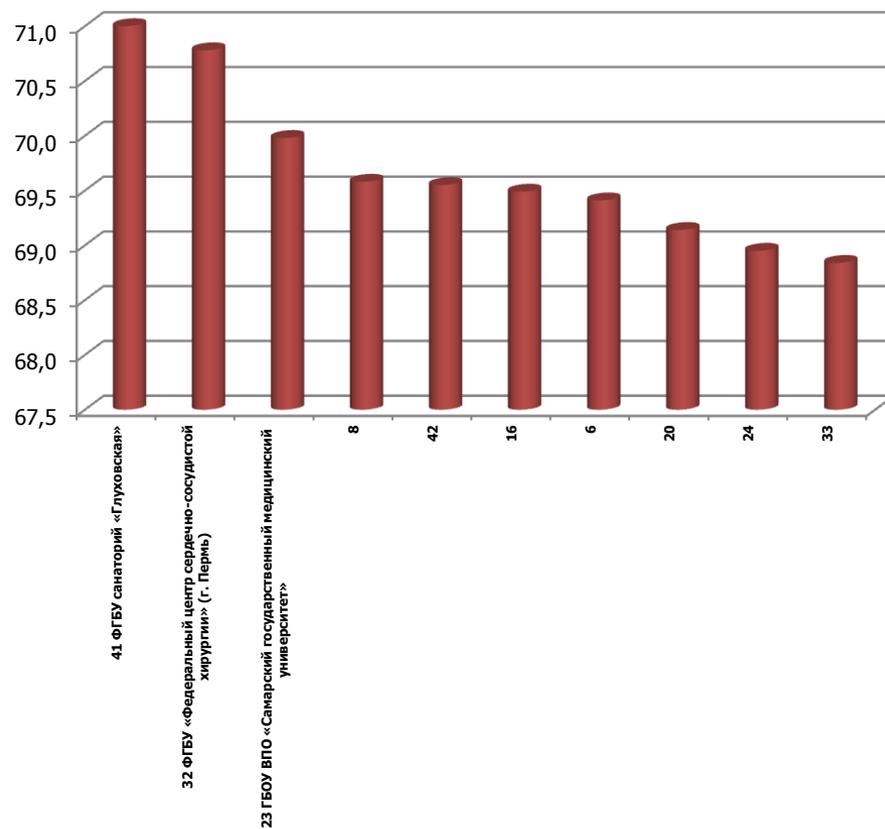


Организации, получившие наибольшее количество баллов

амбулаторные условия

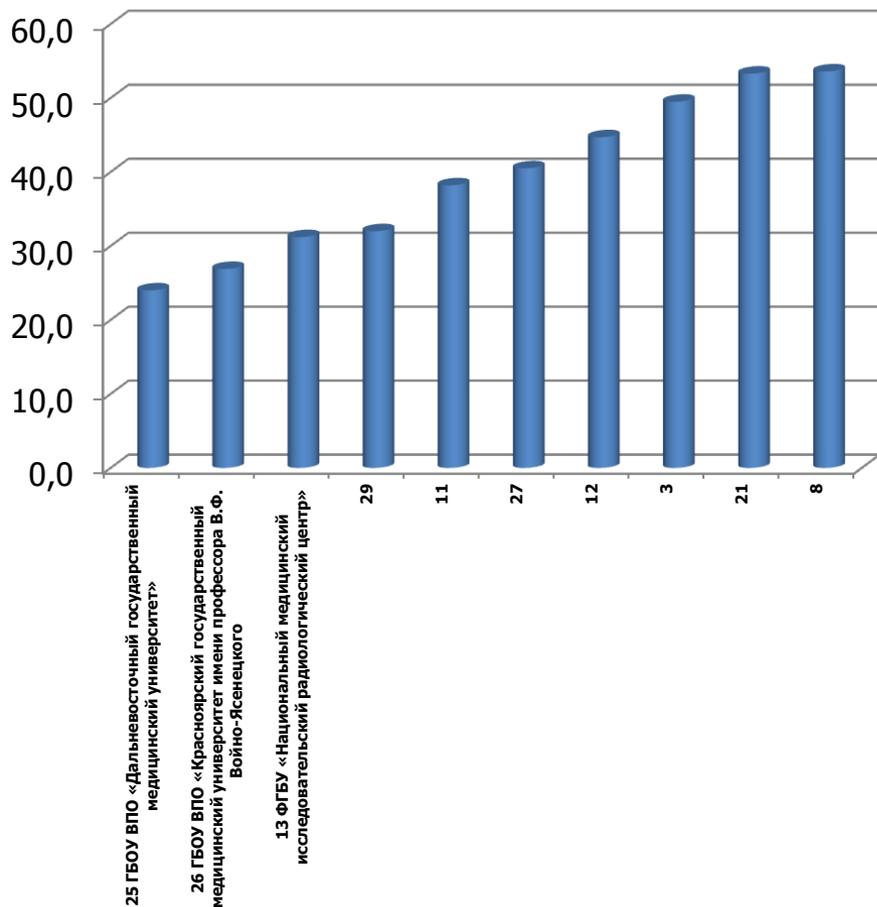


стационарные условия

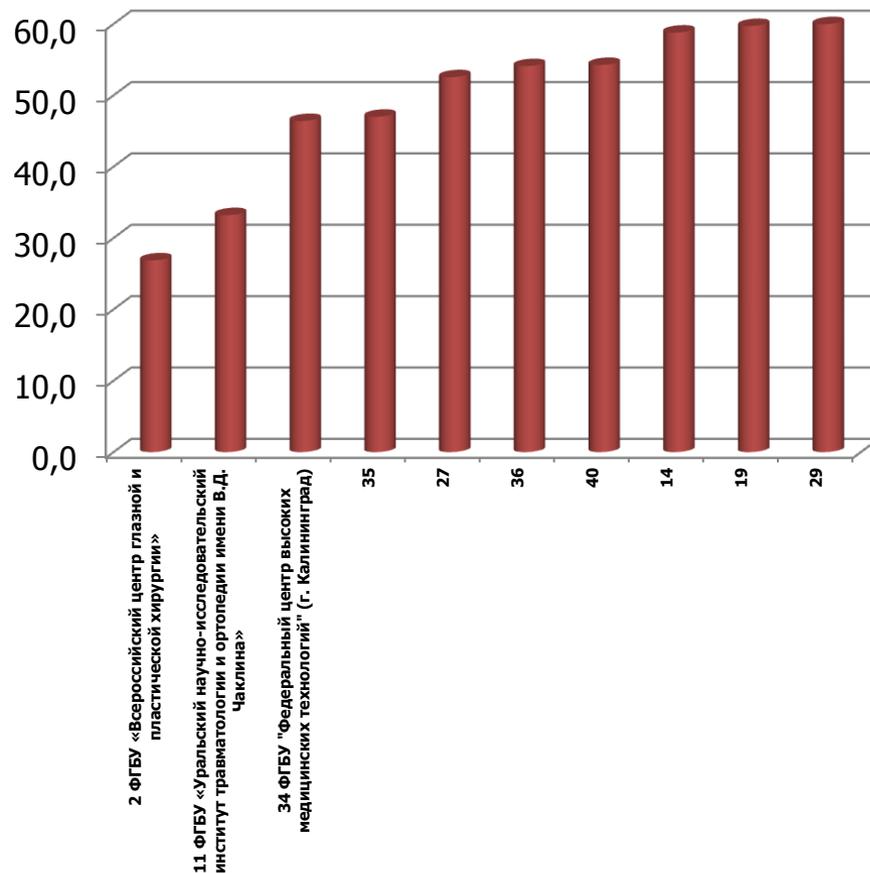


Организации, получившие наименьшее количество баллов

амбулаторные условия



стационарные условия



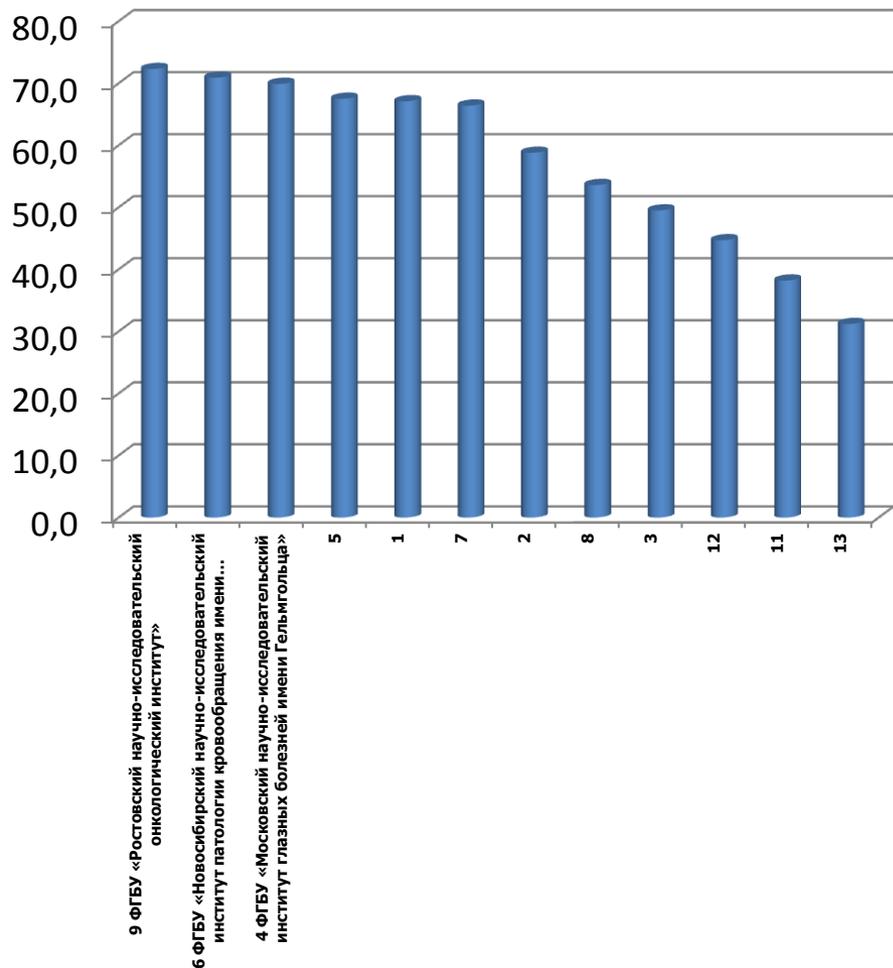
Комиссия по организации медицинской помощи
Общественного совета Министерства
здравоохранения
Российской Федерации



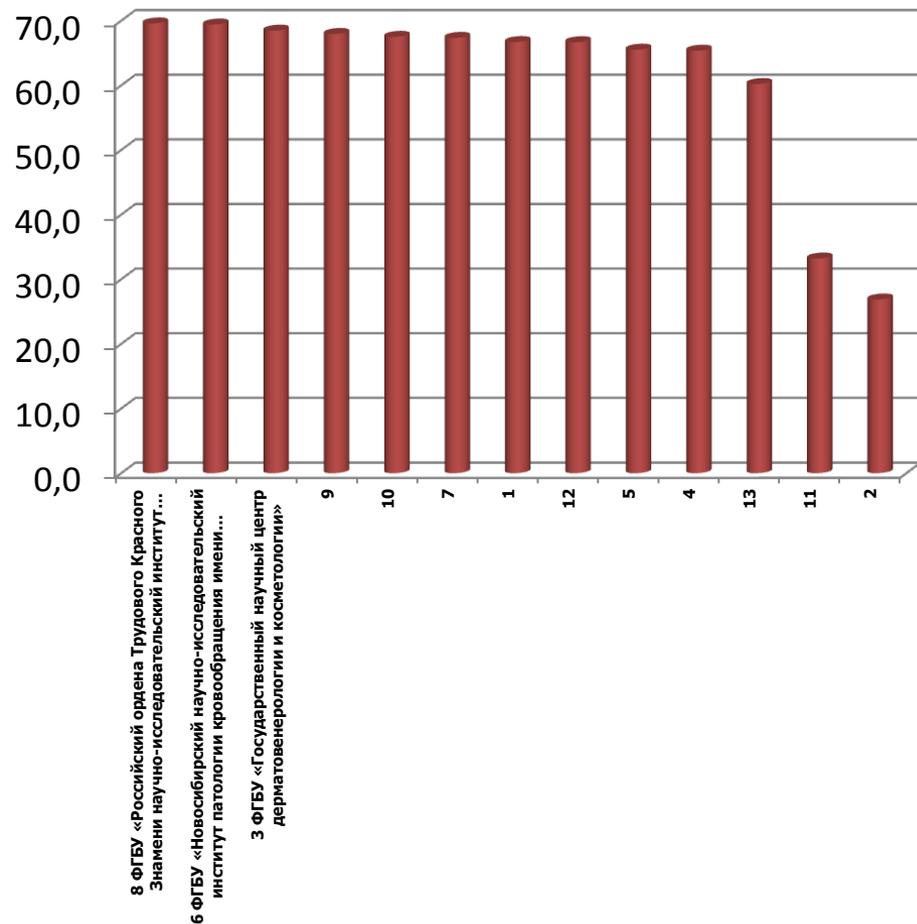
* Номера указанные под столбцами соответствуют порядковому номеру учреждения в протоколе

Оценки качества оказания услуг медицинскими организациями. Учреждения науки.

амбулаторные условия



стационарные условия



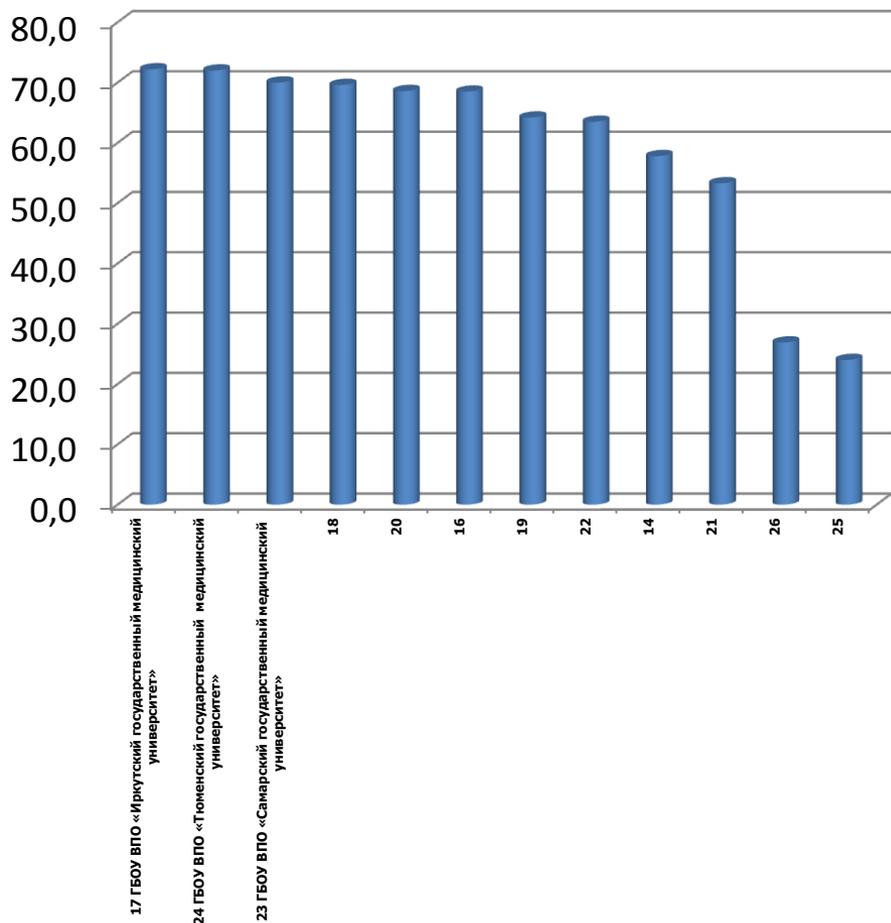
Комиссия по организации медицинской помощи
Общественного совета Министерства
здравоохранения
Российской Федерации



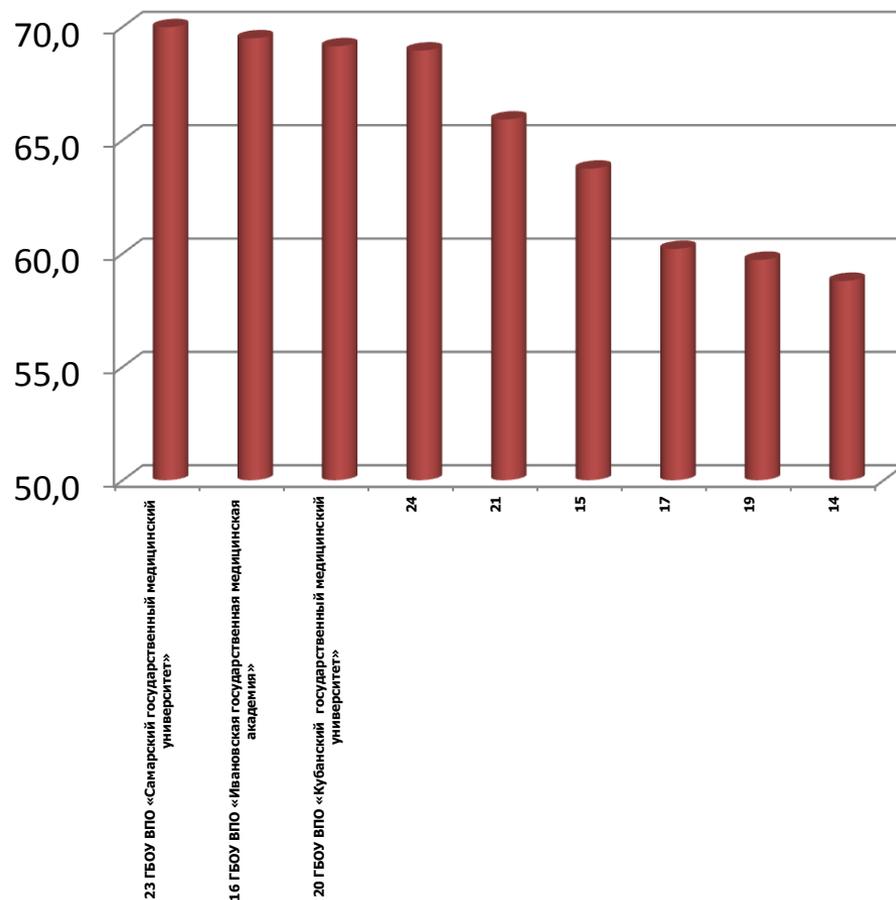
* Номера указанные под столбцами соответствуют порядковому номеру учреждения в протоколе

Оценки качества оказания услуг медицинскими организациями. Учреждения ВПО.

амбулаторные условия

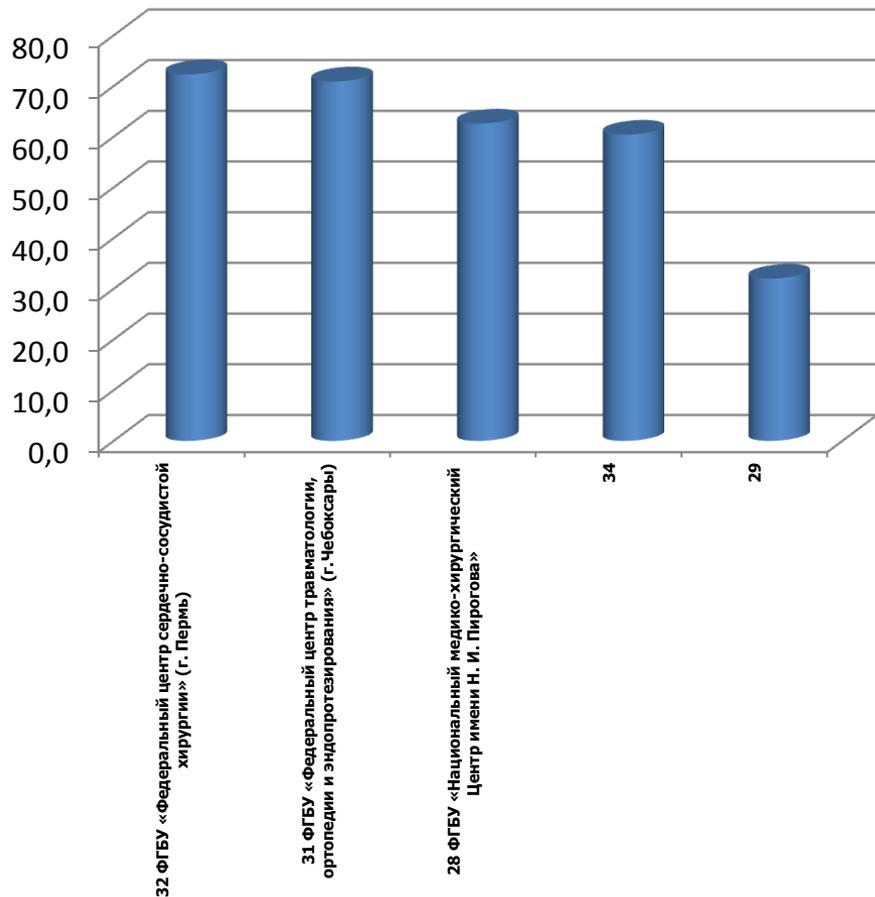


стационарные условия

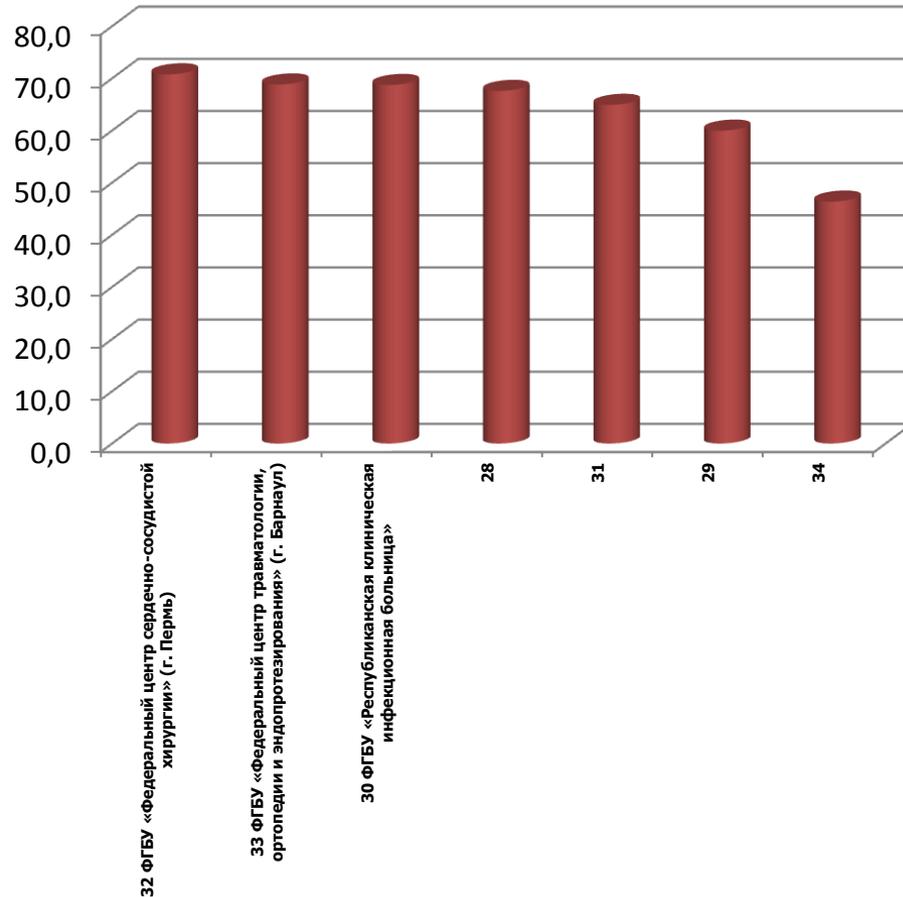


Оценки качества оказания услуг медицинскими организациями. Специализированные учреждения здравоохранения.

амбулаторные условия

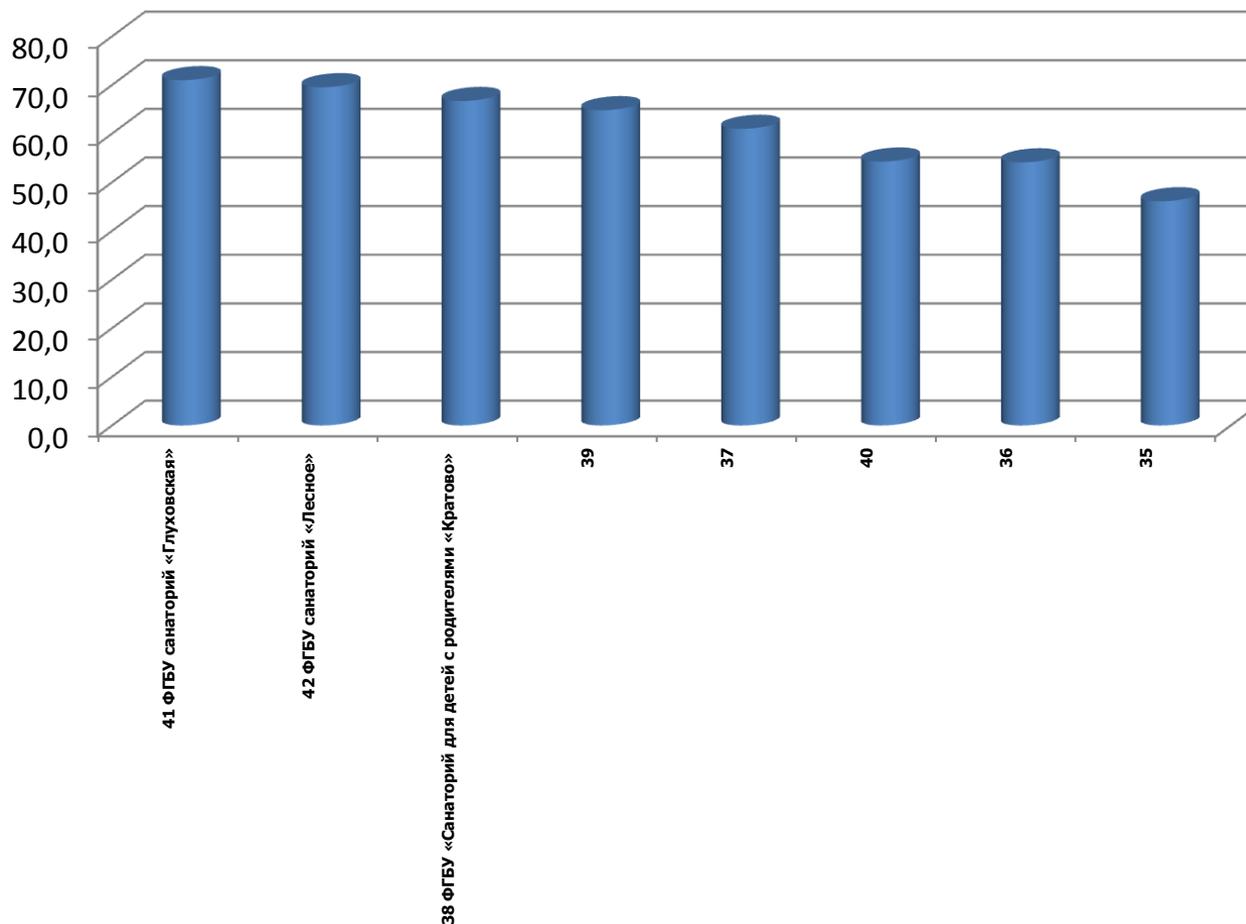


стационарные условия



Оценки качества оказания услуг медицинскими организациями. Санаторно-курортные учреждения.

стационарные условия



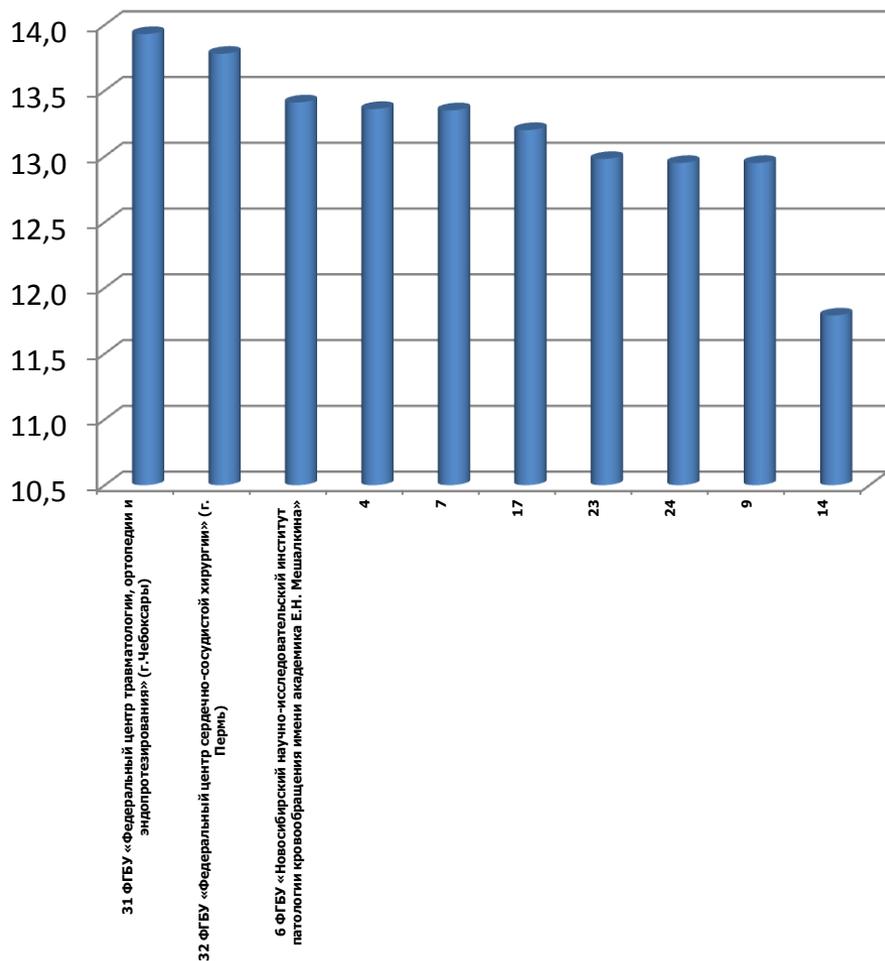
* Номера указанные под столбцами соответствуют порядковому номеру учреждения в протоколе

Комиссия по организации медицинской помощи
Общественного совета Министерства
здравоохранения
Российской Федерации

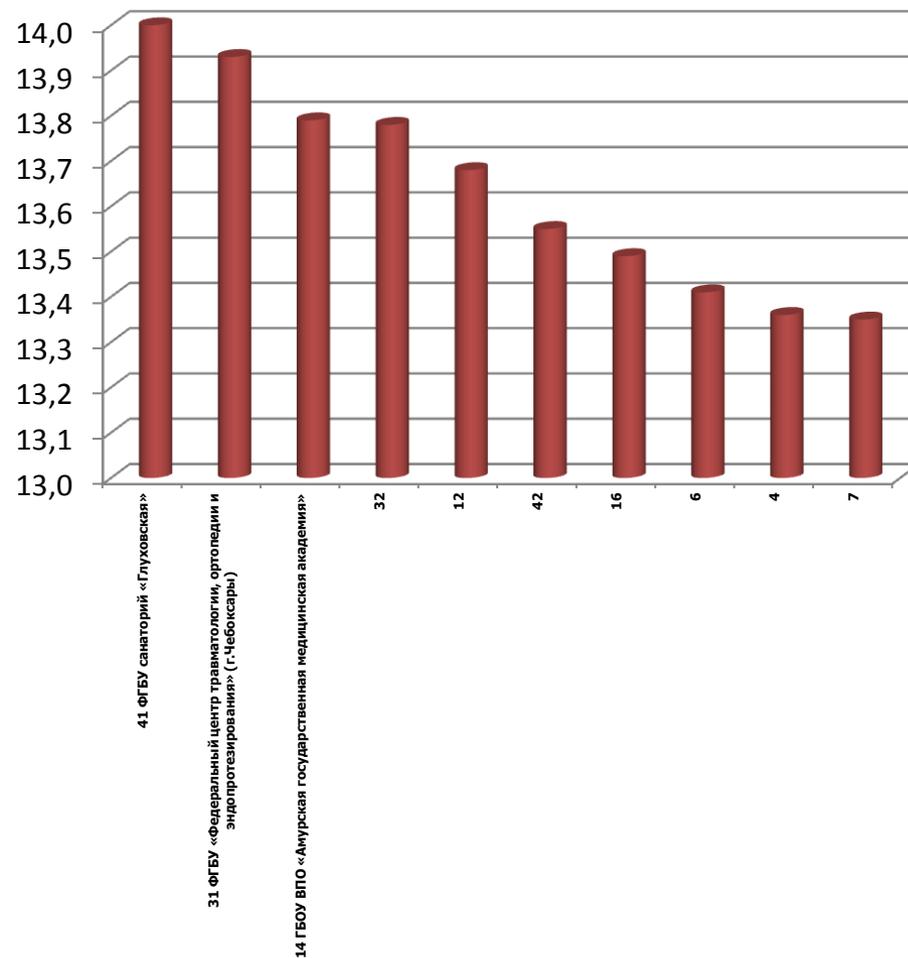


Организации, получившие наибольшее количество баллов по показателям, характеризующим открытость и доступность информации о медицинской организации

амбулаторные условия



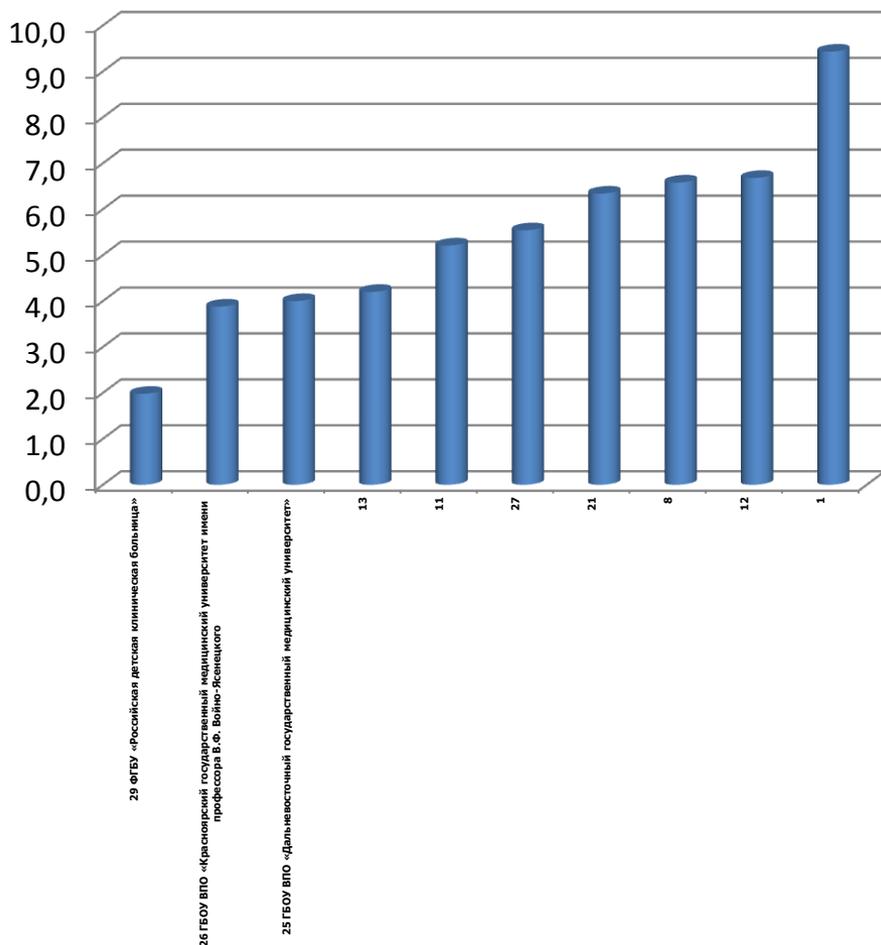
стационарные условия



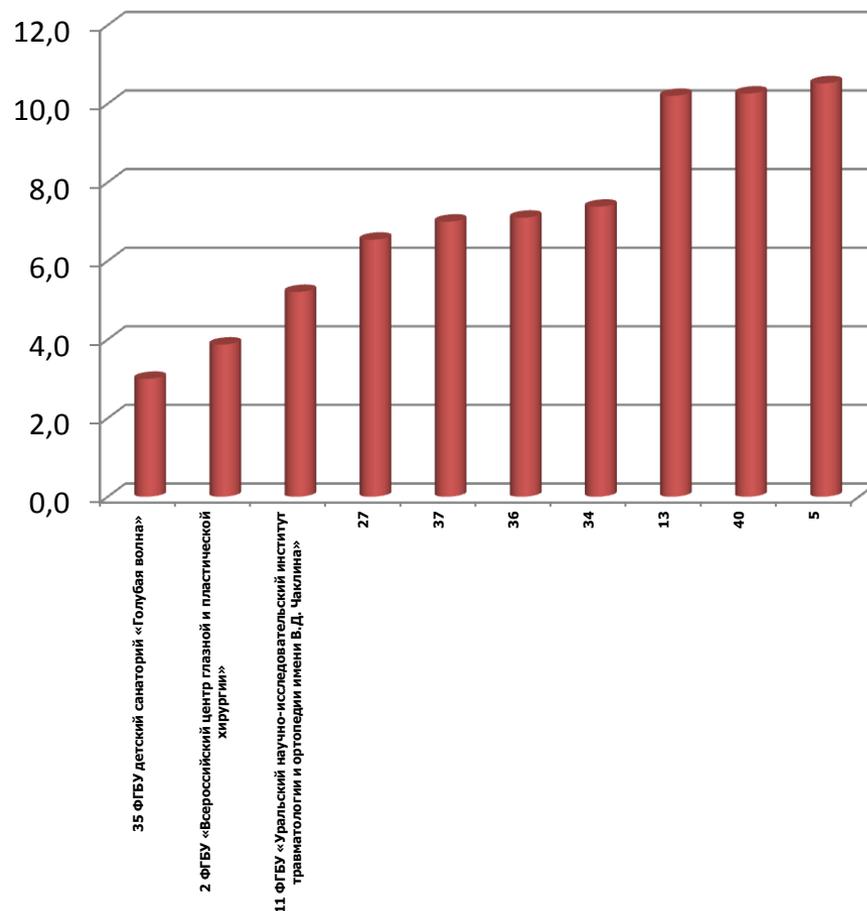
* Номера указанные под столбцами соответствуют порядковому номеру учреждения в протоколе

Организации, получившие наименьшее количество баллов по показателям, характеризующим открытость и доступность информации о медицинской организации

амбулаторные условия

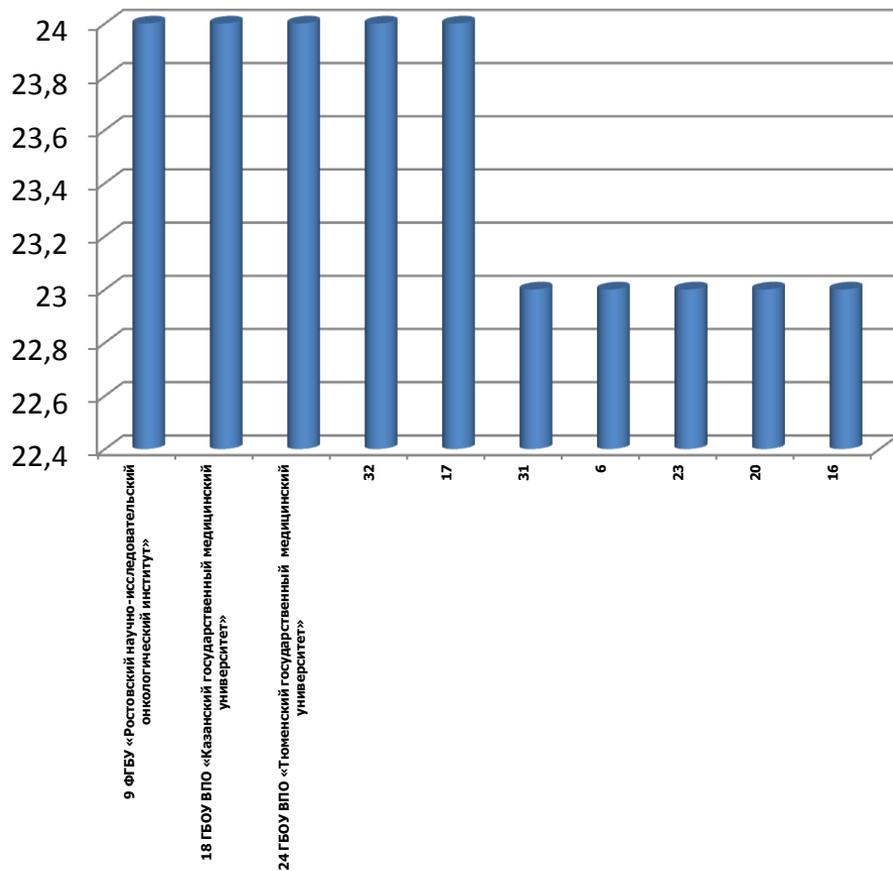


стационарные условия

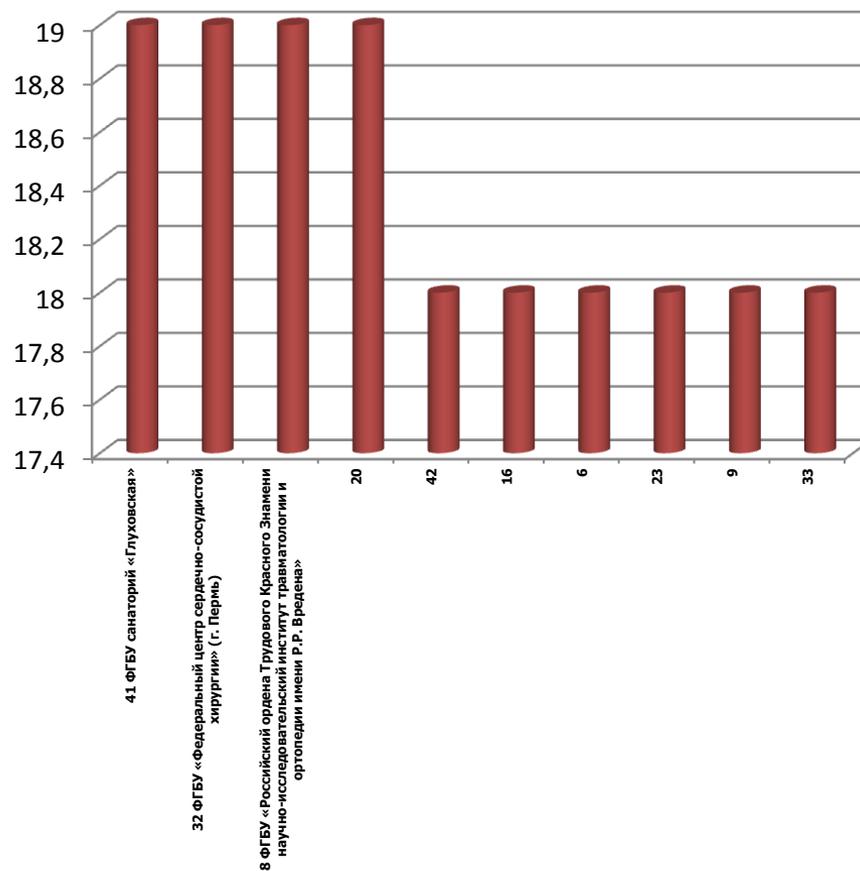


Организации, получившие **наибольшее** количество баллов по показателям, характеризующим комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, включая потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья.

амбулаторные условия

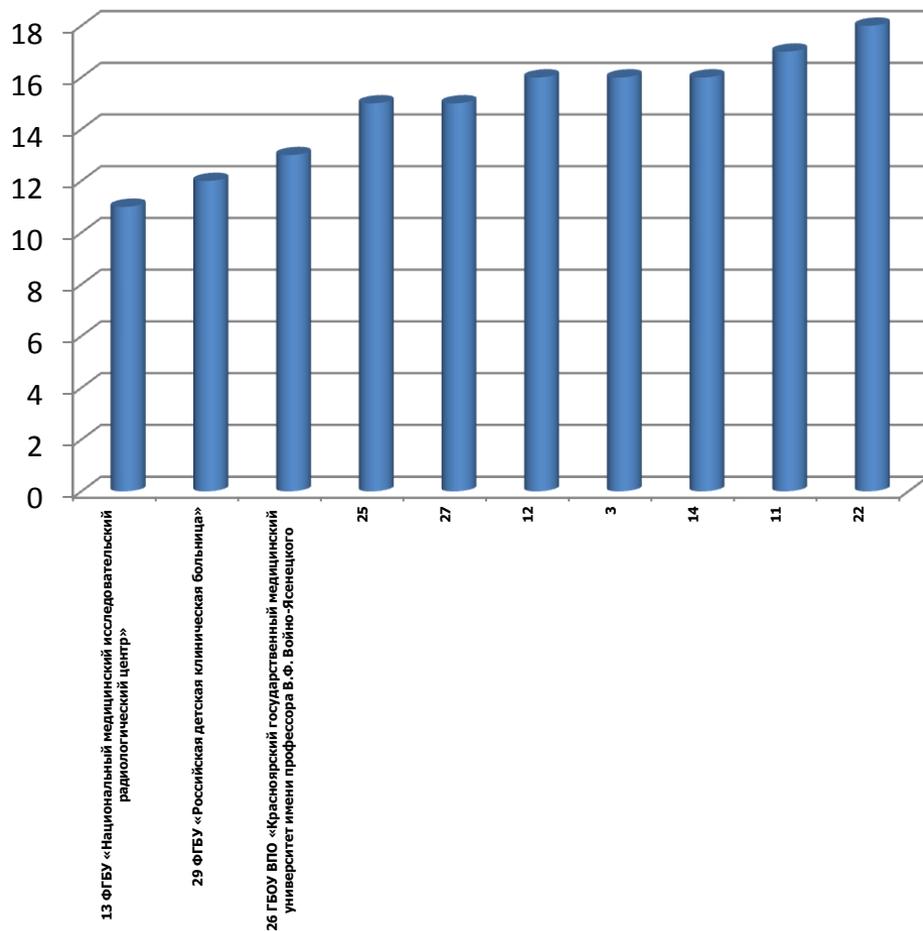


стационарные условия

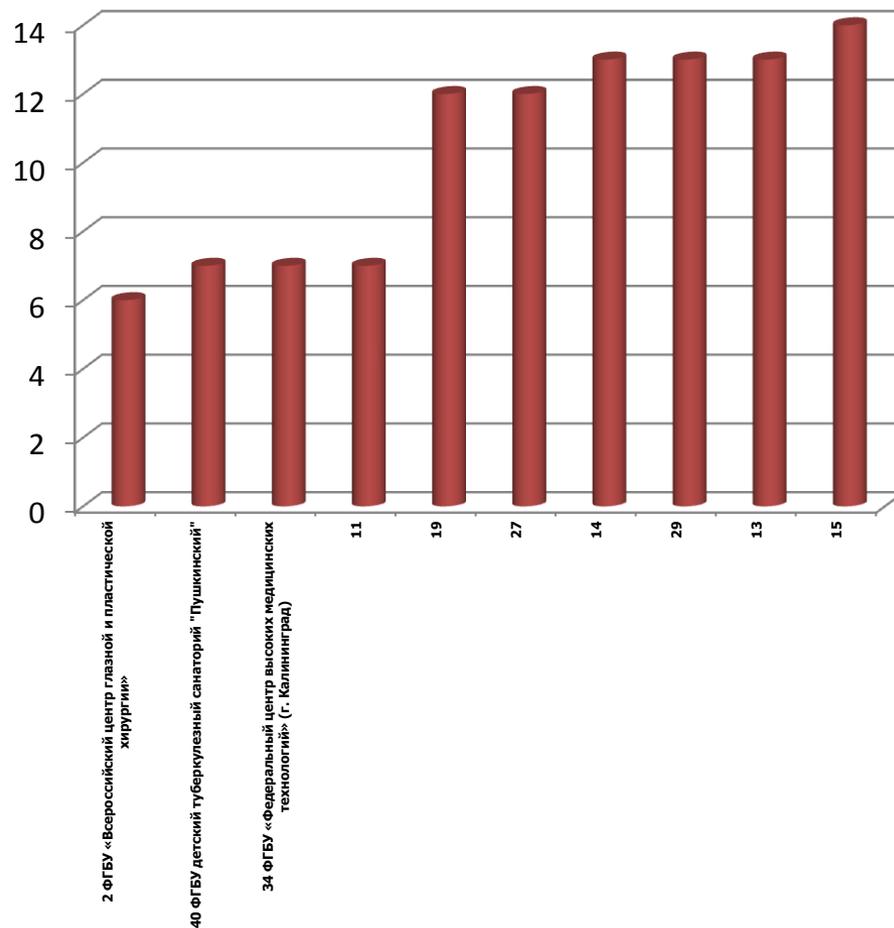


Организации, получившие **наименьшее** количество баллов по показателям, характеризующим комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, включая потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья.

амбулаторные условия

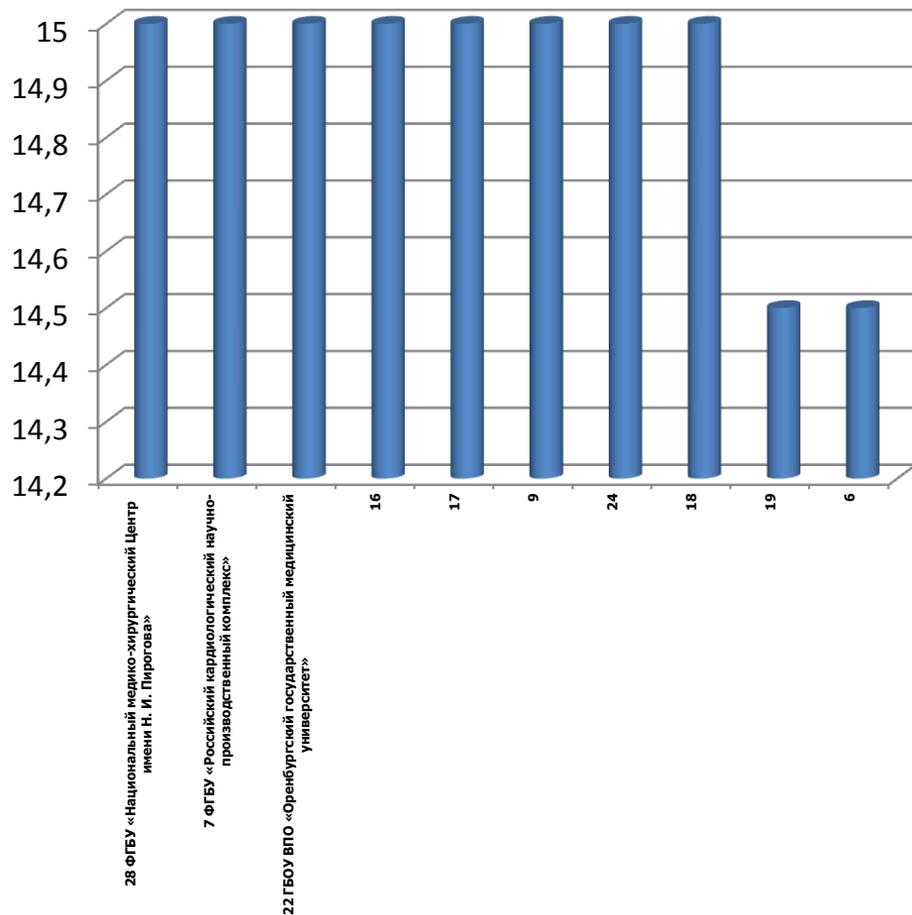


стационарные условия

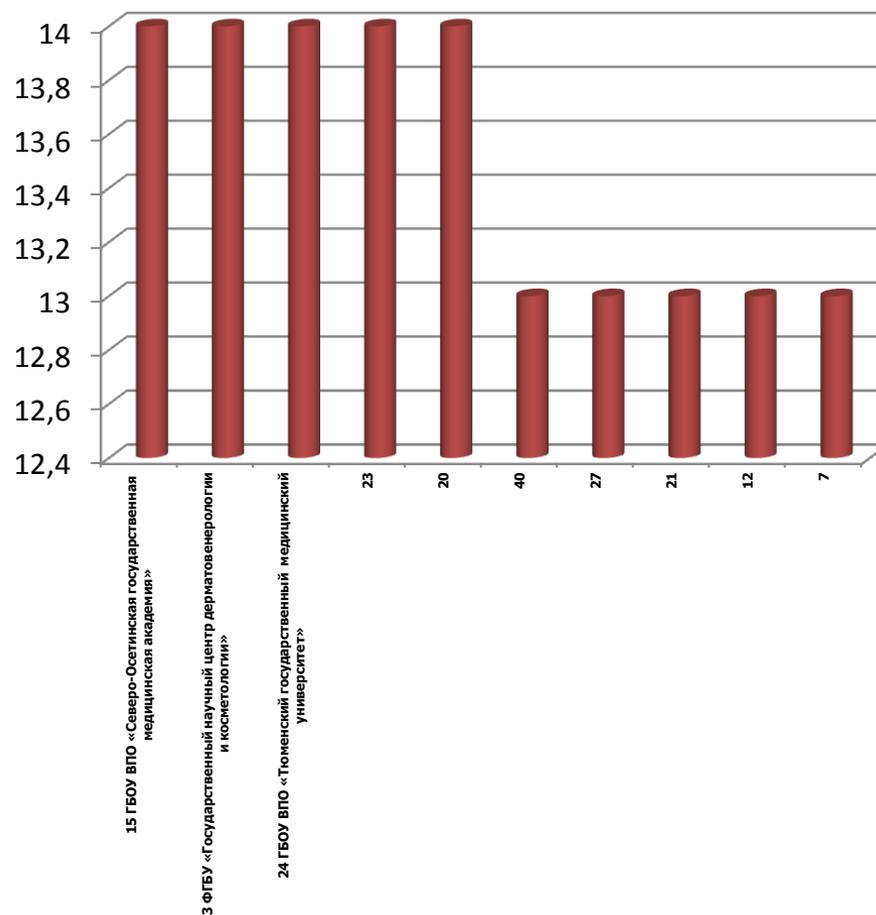


Организации, получившие наибольшее количество баллов по показателям, характеризующим время ожидания предоставления медицинской услуги

амбулаторные условия

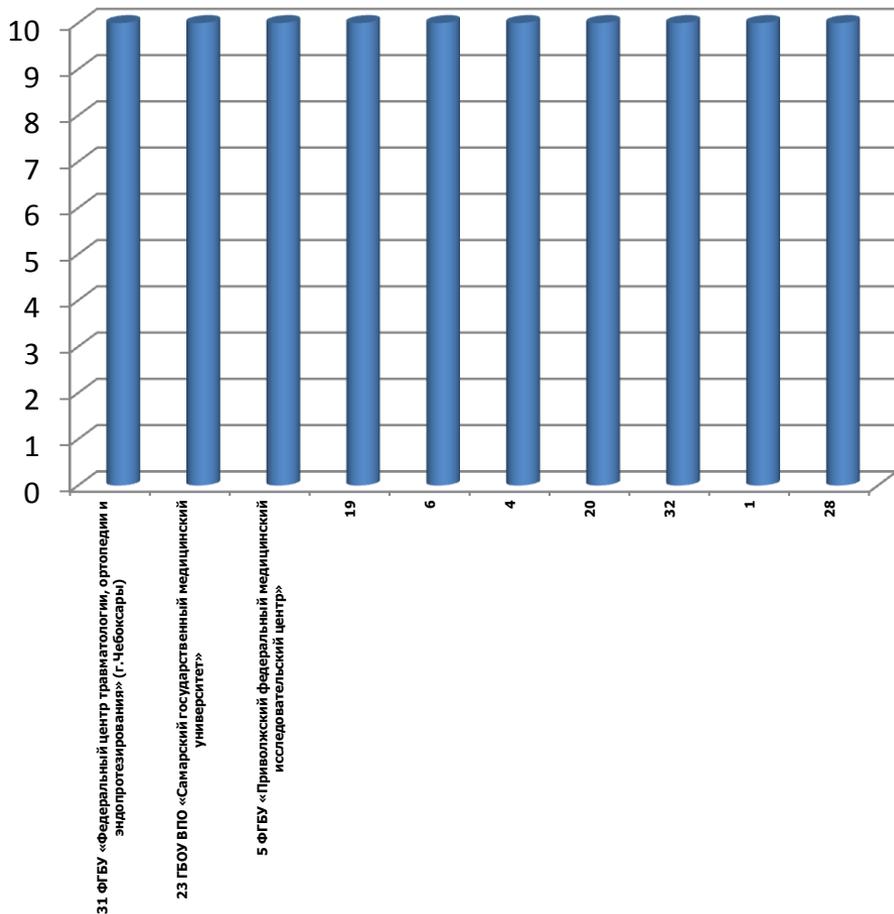


стационарные условия

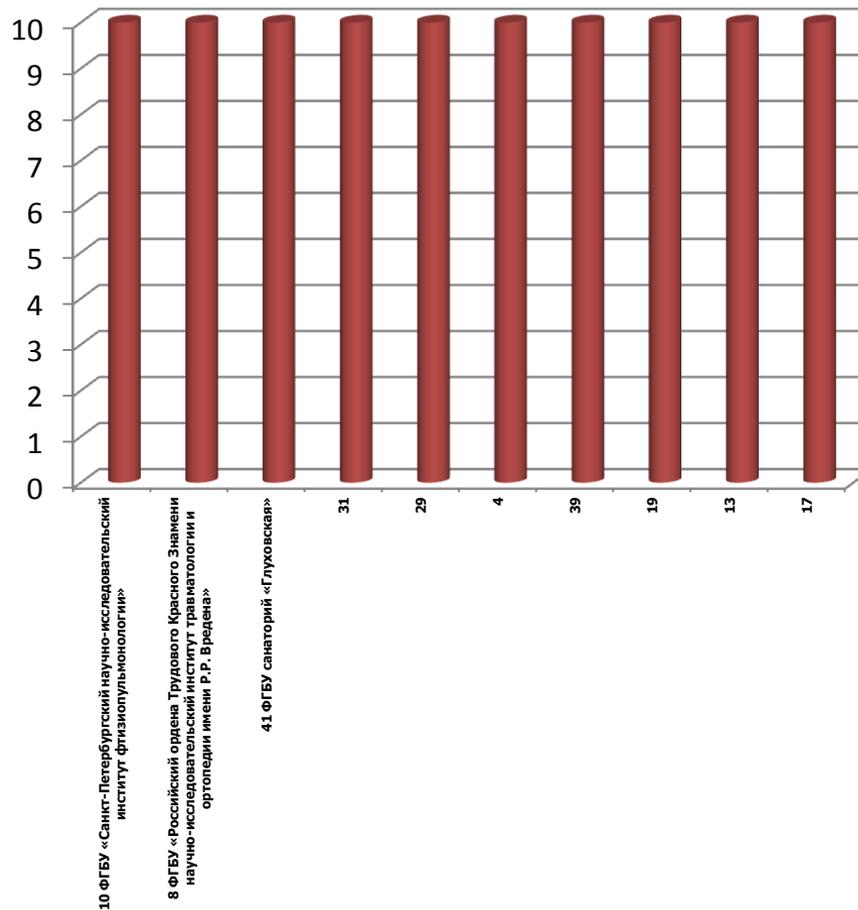


Организации, получившие МАКСИМАЛЬНОЕ количество баллов по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость и компетентность работников

амбулаторные условия



стационарные условия



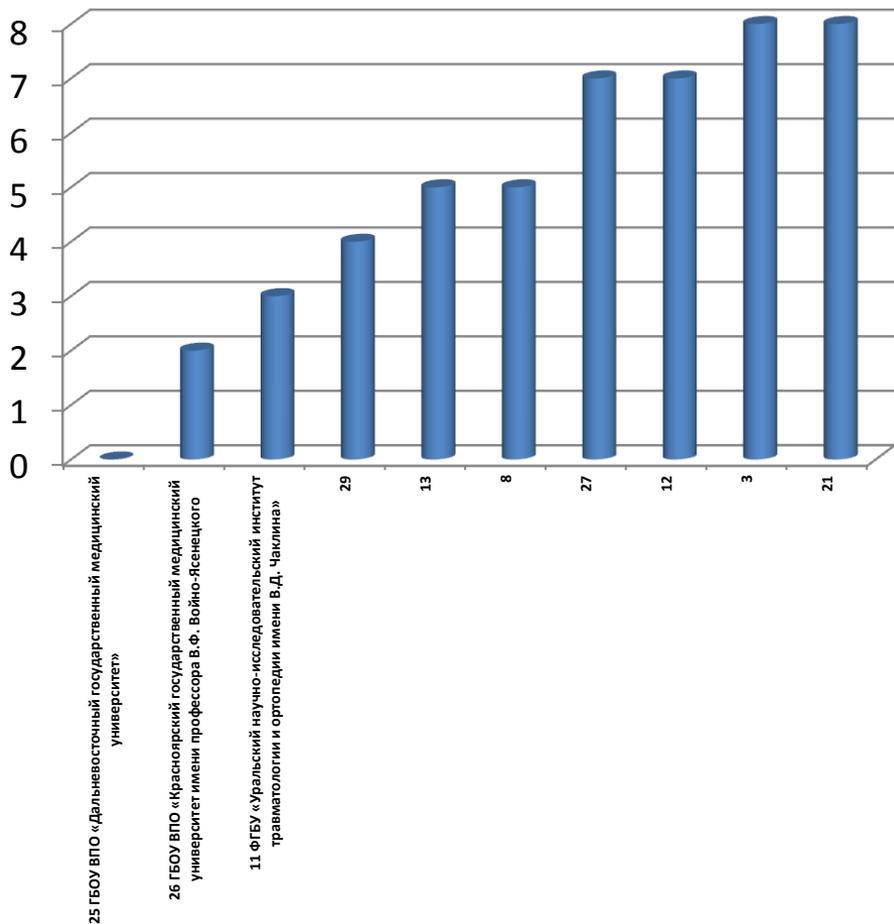
Комиссия по организации медицинской помощи
Общественного совета Министерства
здравоохранения
Российской Федерации



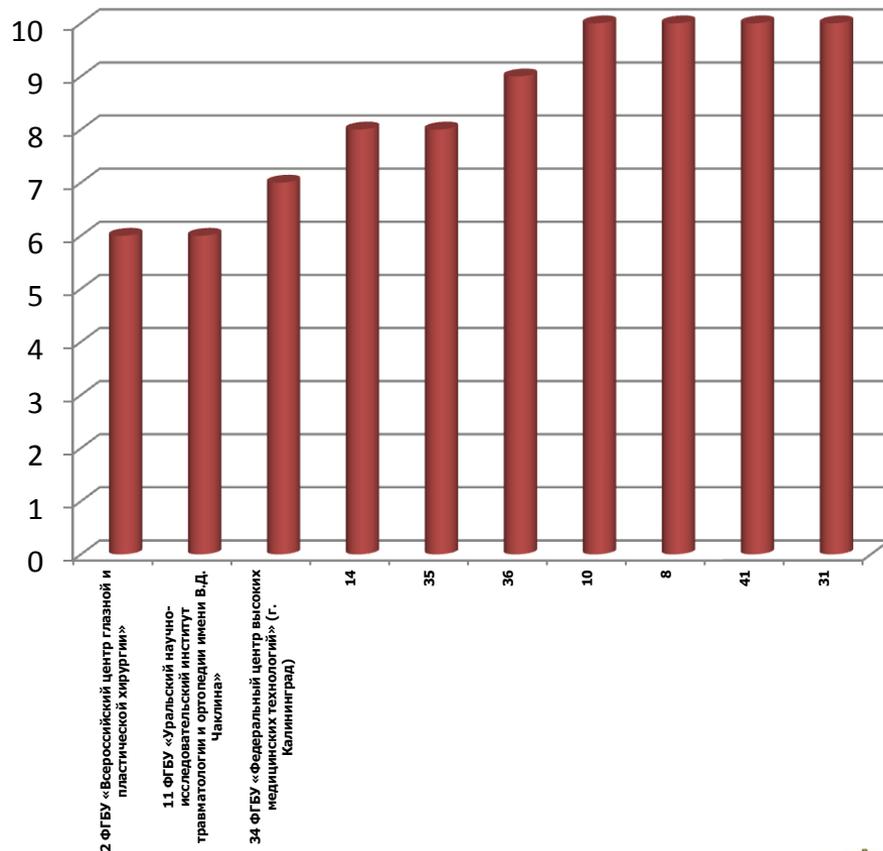
* Номера указанные под столбцами соответствуют порядковому номеру учреждения в протоколе

Организации, получившие наименьшее количество баллов по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость и компетентность работников

амбулаторные условия



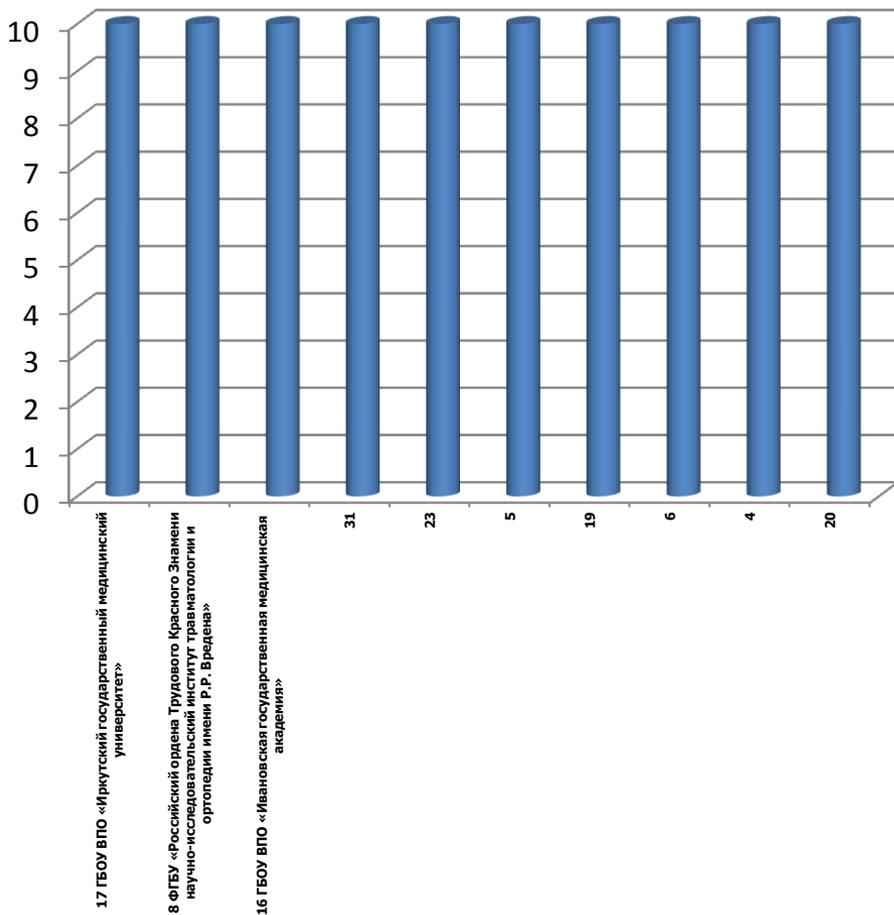
стационарные условия



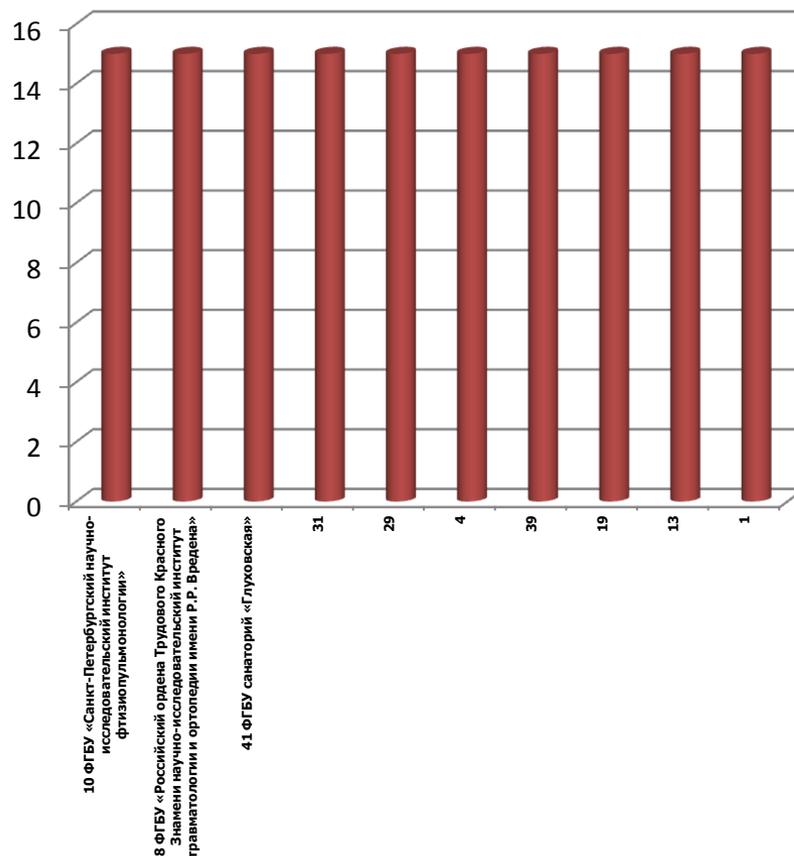
* Номера указанные под столбцами соответствуют порядковому номеру учреждения в протоколе

Организации, получившие МАКСИМАЛЬНОЕ количество баллов по показателям, характеризующим удовлетворенность оказанными услугами

амбулаторные условия



стационарные условия



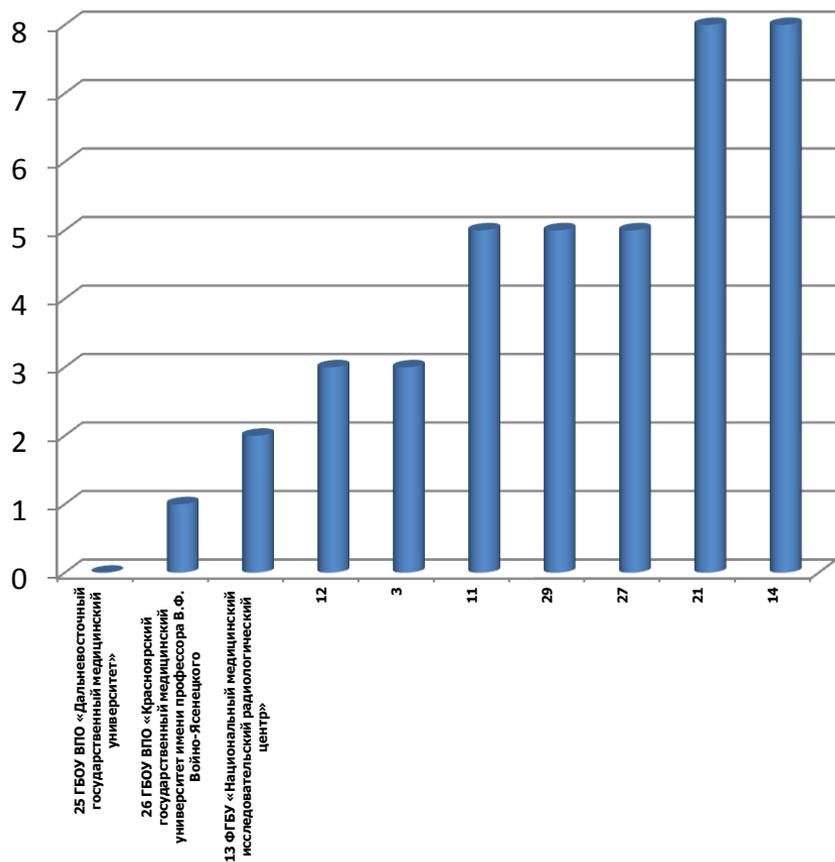
Комиссия по организации медицинской помощи
Общественного совета Министерства
здравоохранения
Российской Федерации



* Номера указанные под столбцами соответствуют порядковому номеру учреждения в протоколе

Организации, получившие наименьшее количество баллов по показателям, характеризующим удовлетворенность оказанными услугами

амбулаторные условия



стационарные условия

