

РЕКОМЕНДАЦИИ
для выездных контрольных мероприятий
при проведении независимой оценки качества оказания услуг
медицинскими организациями.

Целью выездных контрольных мероприятий (далее - КМ), реализуемых в рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (далее - НОК), является актуализация информации, полученной по результатам электронного анкетирования потребителей медицинских услуг, а также выработка предложений по повышению качества работы медицинских организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг.

Общественный совет при Министерстве здравоохранения Российской Федерации (далее – ОС) проводит контрольные мероприятия в медицинских организациях, в отношении которых в текущем году проводится независимая оценка качества оказания услуг.

Количество контрольных мероприятий в отношении каждой медицинской организации не ограничено.

Результаты проведения контрольных мероприятий учитываются при подведении итогов НОК в ходе заседания ОС.

С учетом результата контрольных мероприятий при расчете ежегодных итоговых показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, оценка для каждой конкретной медицинской организации может как понижаться, так и повышаться. Решение принимается простым большинством голосов членов ОС.

Для достижения целей КМ члену ОС необходимо посетить медицинскую организацию, в отношении которой проводится НОК, и решить следующие задачи:

1. Оценить качество оказания услуг по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями:

а) открытость и доступность информации в помещениях медицинской организации на информационных стендах;

б) комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения;

2. Заполнить карту КМ медицинской организации: для амбулаторных условий - Приложение №1 к Рекомендациям для выездных контрольных мероприятий при проведении НОК, для стационарных условий - Приложение №2 к Рекомендациям для выездных контрольных мероприятий при проведении НОК.

3. Заполнить форму «Предложения по повышению качества оказания услуг медицинскими организациями» - Приложение №3 к Рекомендациям для выездных контрольных мероприятий при проведении НОК

4. При необходимости провести анкетирование пациентов

медицинской организации на бумажном носителе согласно анкетам Приложения №2 и Приложения №3 к приказу Минздрава России от 14.05.15г. № 240.

5. При необходимости провести фотосъемку объектов, которые, по мнению члена ОС, заслуживают внимания для разработки предложений по повышению качества оказания услуг медицинскими организациями (прилегающая территория, стоянка для автомобилей, входные группы, вывеска, холлы ожидания, информационные стенды, игротека, колясочная, гардероб, туалетные комнаты и т.д.).

6. По результатам КМ провести беседу с руководителем медицинской организации или ответственным заместителем руководителя о предложениях по повышению качества оказания услуг в данной медицинской организации.

7. В срок не более 10-ти рабочих дней с момента посещения медицинской организации представить вышеуказанные материалы в электронном виде или на бумажном носителе руководителю Рабочей группы Общественного совета для координации работы органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, с приложением фотоотчета (при необходимости).

Карта контрольных мероприятий для амбулаторных условий

Наименование медицинской организации	Дата
Входная группа	
- Безопасная площадка перед главным входом	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Вывеска (наименование МО и время работы)	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Бахилы <input type="checkbox"/> бесплатно <input type="checkbox"/> за деньги (самостоятельно)	<input type="checkbox"/> не требуются
- Гардероб	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Очередь в гардероб	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Информационный киоск	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Навигация по медицинской организации	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
Доступная среда	
- Выделенные стоянки автотранспортных средств для инвалидов	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Контактная информация о лицах, ответственных за сопровождение маломобильных граждан	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Средства двусторонней связи на входной группе	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Наличие сменных кресел-колясок	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Пандусы, поручни	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Доступные и оборудованные санитарно-гигиенические помещения	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Достаточная ширина дверных проемов в стенах и лестничных маршах	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет
- Лифт <input type="checkbox"/> пассажирский <input type="checkbox"/> грузовой <input type="checkbox"/> отсутствует	
- Наличие маркировки («желтый кружок») на прозрачных дверях	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Наличие маркировки (желтые полосы, цветом) на ступенях	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Высота порогов (идеально – не более 1,5 см)	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
Регистратура	
- Актуальное расписание приема специалистами	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Должности в расписании соответствуют номенклатуре должностей	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Формат регистратуры <input type="checkbox"/> Открытый <input type="checkbox"/> Закрытый (окошки)	
<input type="checkbox"/> Прозрачное стекло <input type="checkbox"/> Непрозрачное стекло	
- Санитарно-гигиенические помещения расположены на каждом этаже	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет
- Наличие в санитарно-гигиенических помещениях <input type="checkbox"/> туалетной бумаги	
<input type="checkbox"/> воды <input type="checkbox"/> мыла <input type="checkbox"/> бумажных полотенец <input type="checkbox"/> сушилки для рук	
- Питьевая вода <input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет	
- Информация о проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинской организацией	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Анкеты по независимой оценке качества оказания услуг медицинской организацией	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Наличие полной версии и последней редакции нормативно-правовых актов, сведений о медицинских работниках	
<input type="checkbox"/> 323-ФЗ <input type="checkbox"/> 326-ФЗ <input type="checkbox"/> ПГГ <input type="checkbox"/> ТПГГ <input type="checkbox"/> ЖНВЛП <input type="checkbox"/> медицинские работники	
Информационные стенды	
- Удобное размещение информационных стендов	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет
- Тексты печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений наиболее важные места выделяются (подчеркиваются)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет
- Полная информация о медицинской организации (структура, органы управления,	

- местонахождение обособленных подразделений, контактные телефоны, электронная почта, график приема граждан руководителем) Есть Нет
- Копия лицензии с приложениями Есть Нет
 - Информация о вышестоящих и контролирующих организациях Есть Нет
 - Справочная информация о противодействии коррупции Есть Нет
 - Информация о возможности ознакомиться с НПА Есть Нет
 - Информация о страховых медицинских организациях Есть Нет
 - Информация о видах и профилях медицинской помощи Есть Нет
 - Информация о порядке, об объемах и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с ППГ и ТППГ Есть Нет
 - Информация о маршрутизации пациентов Есть Нет
 - Информация о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в ТППГ Есть Нет
 - Информация о правилах записи на первичный прием, консультацию, обследование Есть Нет
 - Информация о сроках и порядке проводимой диспансеризации Есть Нет
 - Информация о проведении вакцинации Есть Нет
 - Информационные плакаты о здоровом образе жизни Есть Нет
 - Информация о льготном лекарственном обеспечении Есть Нет
 - Информация о правилах предоставления платных медицинских услуг (образец договора) Есть Нет
 - Положение об оказании платных медицинских услуг, информация о перечне и ценах (тарифах) на платные услуги Есть Нет
 - Возможность записи на прием к врачу в регистратуре по телефону через портал в сети Интернет информационный киоск лечащим врачом
 - Достаточное количество мест ожидания приема Да Нет
 - Очереди в регистратуру Есть Нет на прием к врачу Есть Нет
 - Наличие на дверях: № кабинета, должности и ФИО принимающего в нем специалиста Есть Нет
 - Наличие помещений без обозначений Есть Нет
 - Условия пребывания в медицинской организации
 - комфортное освещение недостаточное освещение
 - комфортный температурный режим некомфортный температурный режим
 - требуется косметический ремонт требуется замена мебели
 - Санитарное состояние медицинской организации
 - плохое удовлетворительное хорошее

Дополнительно для детских медицинских организаций

Входная группа

- Оборудованное и обозначенное место для детских колясок Есть Нет
- Отдельный вход для инфицированных детей Есть Нет
- Безопасные (закрытые) лестничные проемы, окна Есть Нет
- Прививочный кабинет Есть Нет
- Актуальный календарь прививок рядом с прививочным кабинетом Есть Нет
- Информация о дне здорового ребенка Есть Нет

Карта контрольных мероприятий для стационарных условий

Наименование медицинской организации	Дата
Входная группа	
- Безопасная площадка перед главным входом	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Вывеска (наименование МО и время работы)	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Бахилы <input type="checkbox"/> бесплатно <input type="checkbox"/> за деньги (самостоятельно)	<input type="checkbox"/> не требуются
- Гардероб	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Очередь в гардероб	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Информационный киоск	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Навигация по медицинской организации	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Отдельный вход для посетителей	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Помещение для встреч посетителей с пациентами	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
Доступная среда	
- Выделенные стоянки автотранспортных средств для инвалидов	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Контактная информация о лицах, ответственных за сопровождение маломобильных граждан	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Средства двусторонней связи на входной группе	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Наличие сменных кресел-колясок	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Пандусы, поручни	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Доступные и оборудованные санитарно-гигиенические помещения	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Достаточная ширина дверных проемов в стенах и лестничных маршей	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет
- Лифт <input type="checkbox"/> пассажирский <input type="checkbox"/> грузовой <input type="checkbox"/> отсутствует	
- Наличие маркировки («желтый кружок») на прозрачных дверях	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Наличие маркировки (желтые полосы, цветом) на ступенях	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Высота порогов (идеально – не более 1,5 см)	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
Приемное отделение	
- Медицинская каталка	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Смотровая комната	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Средства двусторонней связи на входной группе	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Наличие сменных кресел-колясок	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Пандусы, поручни	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Санитарно-гигиенические помещения расположены на каждом этаже	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет
- Наличие в санитарно-гигиенических помещениях <input type="checkbox"/> туалетной бумаги <input type="checkbox"/> воды <input type="checkbox"/> мыла <input type="checkbox"/> бумажных полотенец <input type="checkbox"/> сушилки для рук	
- Питьевая вода	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Информации о проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинской организацией	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Анкеты по независимой оценке качества оказания услуг медицинской организацией	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Наличие полной версии и последней редакции нормативно-правовых актов, сведений о медицинских работниках <input type="checkbox"/> 323-ФЗ <input type="checkbox"/> 326-ФЗ <input type="checkbox"/> ПГГ <input type="checkbox"/> ТПГГ <input type="checkbox"/> ЖНВЛП <input type="checkbox"/> медицинские работники	

Информационные стенды

- Удобное размещение информационных стендов Да Нет
- Тексты печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений
наиболее важные места выделяются (подчеркиваются) Да Нет
- Полная информация о медицинской организации (структура, органы управления,
местонахождение обособленных подразделений, контактные телефоны,
электронная почта, график приема граждан руководителем) Есть Нет
- Копия лицензии с приложениями Есть Нет
- Информация о вышестоящих и контролирующих организациях Есть Нет
- Справочная информация о противодействии коррупции Есть Нет
- Информация о возможности ознакомиться с НПА Есть Нет
- Информация о страховых медицинских организациях Есть Нет
- Информация о видах и профилях медицинской помощи Есть Нет
- Информация о порядке, об объемах и условиях оказания
медицинской помощи в соответствии с ППГ и ТППГ Есть Нет
- Информация о маршрутизации пациентов Есть Нет
- Информация о показателях доступности и качества медицинской помощи,
установленных в ТППГ Есть Нет
- Информация о правилах госпитализации Есть Нет
- Информационные плакаты о здоровом образе жизни Есть Нет
- Информация о льготном лекарственном обеспечении Есть Нет
- Информация о правилах предоставления платных
медицинских услуг (образец договора) Есть Нет
- Положение об оказании платных медицинских услуг,
информация о перечне и ценах (тарифах) на платные услуги Есть Нет

- Достаточное количество мест ожидания приема Да Нет
- Очереди в приемный покой (на госпитализацию) Есть Нет
- Наличие на дверях: № палаты, должности
и ФИО лечащего врача Есть Нет
- Наличие помещений без обозначений Есть Нет
- Условия пребывания в медицинской организации
 - комфортное освещение недостаточное освещение
 - комфортный температурный режим некомфортный температурный режим
 - требуется косметический ремонт требуется замена мебели
- Санитарное состояние медицинской организации
 - плохое удовлетворительное хорошее

**Предложения по повышению качества оказания услуг
медицинскими организациями**

N п/п	Наименование медицинской организации	Дата проведения контрольного посещения	Результат контрольного посещения	Предложения по повышению качества оказания услуг