

Критерии Независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями



Показатели независимой оценки качества



- **открытость и доступность информации о медицинской организации**



- **комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения**



- **время ожидания предоставления медицинской услуги**
- **доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации**



- **удовлетворенность оказанными услугами**



1. Показатель «Открытость и доступность информации об организации»

Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами:

на информационных стендах в помещениях медицинской организации;

на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:

электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел "Часто задаваемые вопросы");

обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

Результаты выездных исследований

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Анкетирование



Оценка сайта медицинской организации



О медицинской деятельности медицинской организации, о видах помощи, о порядке и объемах оказания, о структурных подразделениях

Полное наименование, место нахождения, включая обособленные подразделения, почтовый адрес, схема проезда, контакты, лицензии, телефоны страховых компаний



О медицинских работниках медицинской организации, вакансиях

ФИО, должность, образование, специальность, квалификация, сведения из сертификата, график работы, способы записи на прием, режим работы



О лекарственных препаратах

О жизненно необходимых и важнейших, предназначенных для 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, о лекарственных препаратах, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций, лекарственных препаратах и мед. изделиях, отпускаемых бесплатно по рецептам врача при амбулаторном лечении



Форма обратной связи и отзывы пациентов (баннер-ссылка на анкету) и иная информация

* Приказ Минздрава России от 30.12.2014 N 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»



2. Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»

Обеспечение комфортных условий оказания услуг в медицинской организации :

обеспечение лечебно-охранительного режима;

отсутствие очередей;

доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию);

наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

доступность питьевой воды;

санитарное состояние

Результаты выездных исследований

Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Анкетирование



3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

наличие сменных кресел-колясок

Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации;

наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)

Результаты выездных исследований

Анкетирование

4. Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»



Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Анкетирование

5. Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг»



Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)






Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Анкетирование



Как происходит оценка

По результатам дистанционной оценки сайта и выездных мероприятий на основании критериев выставляются баллы по каждой медицинской организации

-  ✓ открытость и доступность информации о медицинской организации **MAX 100** (выездные исследования, анкетирование)
-  ✓ комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения **MAX 100** (выездные исследования, анкетирование)
-  ✓ время ожидания предоставления медицинской услуги **MAX 100** (анкетирование)
-  ✓ доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации **MAX 100** (анкетирование)
-  ✓ удовлетворенность оказанными услугами **MAX 100** (анкетирование)

Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества

$$S_n = \sum K_{mn} / 5,$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_{mn} – значения критериев оценки в n-ой организации

Например:

$$S = (84 + 94 + 89 + 78 + 99) : 5 = 444 : 5 = 88,8 = 89 \text{ балла.}$$

Показатель оценки качества по здравоохранению в городе Москве за 2018 год:

№ медицинской организации	1	2	3	4	5	6	7	...	68	69	70
Показатель оценки качества	76	97	99	100	98	97	95	...	95	79	85

$$S_{ou} = (76 + 97 + 99 + 100 + 98 + 97 + 95 + \dots + 95 + 79 + 85) : 70 = 6376 : 70 = 91 \text{ балл.}^*$$

* утверждено Общественным советом ДЗМ (протокол № 6 от 28.12.2018)