



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

ПРИКАЗ

от 11 апреля 2017 г.

№ 645

г.Симферополь

О проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Республики Крым в 2017 году

В соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 21 июля 2014 г. №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», пунктом 4 поручения Президента Российской Федерации от 28 января 2017 года №Пр-161, приказами 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», от 14 мая 2015 года №240 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями», от 3 марта 2016 г. №136 «Об организации работ по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями», постановлением Совета министров Республики Крым от 29 декабря 2016 г. №658 «О Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Республике Крым на 2017 год»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:
 - 1.1. Положение о проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Республики Крым (приложение №1 к настоящему приказу);

1.2. Порядок рассмотрения результатов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (приложение №2 к настоящему приказу);

1.3. Перечень информационно-методических материалов необходимых для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (приложение №3 к настоящему приказу);

1.4. Внутриведомственный план работ по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Республики Крым (приложение №4 к настоящему приказу).

1.5. Перечень медицинских организаций, определенных в качестве объектов независимой оценки на 2017 год (приложение №5 к настоящему приказу).

2. Возложить функции по техническому исполнению мероприятий по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в 2017 году на Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский медицинский информационно-аналитический центр» (далее – ГБУ РК «КМ ИАЦ»).

3. Директору ГБУ РК «КМ ИАЦ» Тимофеевой Г.Б. обеспечить:

3.1. Техническое исполнение мероприятий по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в 2017 году (далее – НОК), использовать при проведении НОК анкеты утвержденные приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14 мая 2015 года №240 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»;

3.2. Обработку анкет (сбор, обобщение информации) в разрезе медицинских организаций, в отношении которых будет осуществлена независимая оценка качества оказания услуг в 2017 году;

В срок: до – 20.11.2017 г.

3.3. Предоставление сведений по результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в 2017 году в Общественный совет при Министерстве здравоохранения Республики Крым.

В срок: до – 10.12.2017 г.

4. Определить ответственным за организацию работы по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями в 2017 году заместителя министра здравоохранения Республики Крым Шаклунова А.А.

5. Определить ответственным лицом за прием и размещение итоговых данных о проведенной независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями в 2017 году, на официальном сайте для размещения информации о государственных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» расположенной по адресу: www.bus.gov.ru, в соответствии с требованиями приказа Министерства финансов Российской Федерации 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 в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и порядке ее размещения», заведующего отделом информатизации, охраны труда и гражданской защиты населения Министерства здравоохранения Республики Крым Маляренко О.В.

В срок: до – 25.12.2017 г

6. Руководителям медицинских организаций, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи в Республике Крым в 2017 году, медицинскими организациями внесенным в перечень медицинских организаций, определенных в качестве объектов независимой оценки на 2017 год обеспечить:

6.1. Создание условий для проведения независимой оценки качества работы медицинских организаций;

6.2. Назначение ответственных лиц не ниже заместителя, за организацию работы по вопросам независимой оценки качества услуг;

6.3. Доступ работников ГБУ РК «КМ ИАЦ» в медицинские организации для проведения независимой оценки качества услуг;

6.4. Разработку и реализацию плана мероприятий по улучшению качества работы медицинской организации по итогам проведения независимой оценки качества услуг;

6.5. Размещение на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» баннера «Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями»;

6.6. Размещение необходимой информации о деятельности медицинской организации на сайте www.bus.gov.ru.

7. Признать утратившим силу приказ Министерства здравоохранения Республики Крым от 14.06.2016 №905 «О проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в 2016 году».

8. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Первый заместитель министра

А.М. Слободяник

Положение о проведении независимой оценки качества оказания услуг
медицинскими организациями в Республике Крым

1. Настоящее Положение разработано в целях обеспечения единых подходов к проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями.

1.1 Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями в Республике Крым осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 21 июля 2014 г. №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

- пунктом 4 поручения Президента Российской Федерации от 28 января 2017 года №Пр-161;

- приказом 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»;

- приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14 мая 2015 года №240 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»;

- приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 3 марта 2016 г. №136 «Об организации работ по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями»;

- постановление Совета министров Республики Крым от 29 декабря 2016 г. №658 «О Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Республике Крым на 2017 год».

2. Независимая оценка оказания услуг медицинскими организациями является формой общественного контроля деятельности медицинских организаций.

2.1. Независимая оценка качества предусматривает оценку условий оказания услуг медицинскими организациями по следующим общим критериям:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления медицинской услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации;
- удовлетворительность оказанными медицинскими услугами.

2.2. Основными принципами независимой оценки качества услуг медицинскими организациями являются:

- соответствие требованиям действующего законодательства Российской Федерации;
- открытость и публичность;
- добровольность участия общественных объединений (организаций), социально ориентированных некоммерческих организаций;
- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
- полнота информации, используемой при проведении независимой оценки качества оказания услуг.

2.3. Основные цели проведения независимой оценки качества услуг:

- обеспечение граждан информацией о деятельности медицинских организаций;
- улучшение информированности потребителей медицинских услуг о деятельности медицинских организаций;
- оценка отдельных показателей деятельности медицинских организаций и своевременное принятие мер, направленных на повышение эффективности или оптимизацию их деятельности;
- своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество оказания медицинской помощи, и их устранение;
- повышение качества организации оказания медицинской помощи;
- развитие диалога и сотрудничества между медицинскими организациями и различными структурами гражданского общества;

2.4. Основные задачи независимой оценки качества услуг:

- повышение информированности населения по вопросам организации оказания медицинской помощи;
- получение сведений от граждан – получателей медицинских услуг о практике предоставления данных услуг медицинскими организациями;
- установление соответствия представления информации о работе медицинской организации на ее официальном сайте в информационно-коммуникационной сети «Интернет» показателям полноты, актуальности, удобства для потребителей услуг (пациентов) медицинских организаций и иных заинтересованных лиц (представителей).
- разработка предложений по повышению качества работы медицинских организаций;
- повышение качества работы медицинских организаций.

2.5. Предметом независимой оценки качества услуг являются:

- соответствие информационного наполнения и технологических свойств официальных сайтов медицинских организаций расположенных в информационно-коммуникационной сети «Интернет», оценка информационного наполнения и доступности для восприятия информационных и справочных материалов, размещенных в медицинской организации в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации;
- соответствие качества организации процесса приема потребителей услуг (посетителей), включая процедуру записи на прием к врачу;
- оценка общей удовлетворенности потребителей услуг (посетителей) результатом предоставления услуг медицинской организацией.

3. Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг

3.1. Независимая оценка качества услуг проводится в отношении конкретной медицинской организации не чаще одного раза в год и не реже чем один раз в три года.

3.2. Проведение независимой оценки качества услуг осуществляется в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.05.2015 №240 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями».

3.4. При проведении независимой оценки качества услуг используются показатели, характеризующие общие критерии независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка, установленные Министерством здравоохранения Российской Федерации.

4. Участниками независимой оценки качества услуг являются:

- Министерство здравоохранения Республики Крым;
- Общественный совет при Министерстве здравоохранения Республики Крым;
- медицинские организации, участвующие в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Республике Крым на 2017 год;
- граждане – потребители услуг.

Перечень информационно-методических материалов необходимых для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями

1. Медицинские организации Республики Крым не зависимо от форм собственности:

- Информирование граждан в наглядной форме посредством размещения информационных материалов на официальном сайте в информационно-коммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах в самой медицинской организации;

- Материалы, соответствующие с требованиям приказа 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»;

- Информационные стенды (стойки) должны располагаться в доступном для потребителей услуг месте и позволять свободно ознакомиться с размещенной на них информацией;

- Информация для граждан доступная неограниченному кругу лиц в течении всего рабочего времени медицинской организации.

Приложение №4
к приказу № 645
от 11.04.2017

Внутриведомственный план работ по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Республики Крым

№ п/п	Содержание работ	Срок исполнения	Ответственный исполнитель	Целевые показатели на 2017 год
1.	Проведение заседаний Общественного совета при Министерстве здравоохранения Республики Крым	ежеквартально	Шаклунов А.А.	100% В срок до 20.12.2017 г.
2.	Организация проведения независимой оценки в медицинских организациях, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи в Республике Крым на 2017 год, в том числе: - создание условий для организации проведения независимой оценки качества; - определение перечня медицинских организаций участвующих в независимой оценке качества; - выбор организации оператора (технического исполнителя); - проведение анкетирования.	ежегодно	Шаклунов А.А. Тимофеева Г.Б.	не менее 35 % от подлежащих проведению независимой оценки качества услуг на региональном уровне
3.	Организация проведения контрольных мероприятий по независимой оценке качества оказания услуг в медицинских организациях по средством («контрольного среза информации»).	в течение года	Тимофеева Г.Б.	100% Не менее 3 раз за 2017 год
4.	Мониторинг обеспечения условий для проведения независимой оценки качества в медицинских организациях находящихся в ведении Министерства здравоохранения Республики Крым	постоянно	Тимофеева Г.Б.	100% В течении 2017 года
5.	Организация круглых столов и других мероприятий для информирования населения о проведении независимой оценки качества услуг, семинаров для руководителей медицинских организаций по вопросам проведения независимой оценки качества услуг, взаимодействие со СМИ.	в течение года	Шаклунов А.А.	не менее 5

6.	Рассмотрение результатов проведения НОК, МО участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи в Республике Крым на 2017 год.	ежегодно	Шаклунов А.А. Тимофеева Г.Б.	100% В срок до 20.11.2017
7.	Доведение информации о предложениях Общественного совета по улучшению качества работы медицинских организаций по результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг и выработка мер по совершенствованию деятельности организаций до МО	ежегодно	Шаклунов А.А. Тимофеева Г.Б.	100% В срок до 10 января 2018 года
8.	Размещение информации о результатах независимой оценки качества услуг на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-коммуникационной сети «Интернет» www.bus.gov.ru (приказ Минфина Российской Федерации от 22 июля 2015 года №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 в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения»), на портале Министерства здравоохранения Российской Федерации www.nok.rosminzdrav.ru , на официальном сайте Министерства здравоохранения Республики Крым http://mzdrav.rk.gov.ru	ежегодно	Маляренко О.В.	В срок до 25.11.2017-
9.	Контроль за выполнением государственными медицинскими организациями планов мероприятий по улучшению качества работы		Шаклунов А.А.	100% постоянно
10.	Участие в видеоселекторных совещаниях по независимой оценке качества услуг, проводимых	по факту полученной информации о	Шаклунов А.А.	100%

	Министерством здравоохранения Российской Федерации, Федеральным казначейством	проведении независимой оценки качества услуг		
11.	Представление в Министерство здравоохранения Российской Федерации информации о проведении независимой оценки качества услуг медицинскими организациями	по требованию	Шаклунов А.А.	По факту требования

Порядок рассмотрения результатов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в Республике Крым

1. Настоящим Порядком устанавливаются порядок рассмотрения результатов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи (далее - медицинские организации, независимая оценка), полученных в ходе проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Общественным советом при Министерстве здравоохранения Республики Крым, а также учет результатов независимой оценки при выработке мер по совершенствованию работы медицинских организаций, а также принятию мер дисциплинарного характера по ее итогам.

2. Общественный совет, представляет подготовленную по итогам проведения независимой оценки информацию о ее результатах, а также предложения и /или рекомендации по улучшению работы каждой в Министерство здравоохранения Республики Крым.

3. Министерство здравоохранения Республики Крым:

- в месячный срок рассматривает поступившую в соответствии с пунктом 2 настоящего Порядка информацию от Общественного совета;

- подготавливает предложения по совершенствованию работы медицинских организаций и повышению качества обслуживания, в том числе по разработке медицинскими организациями, набравшими менее 50 % баллов от необходимого количества, планов мероприятий по совершенствованию работы медицинских организаций и повышению качества обслуживания;

- обеспечивает контроль реализации плана мероприятий по совершенствованию работы медицинских организаций и повышению качества обслуживания;

- размещает информацию о результатах независимой оценки на официальном сайте для размещения информации о медицинских организациях в сети «Интернет» расположенном по адресу: www.bus.gov.ru.

4. Министерство здравоохранения Республики Крым в лице ответственного за организацию работы по независимой оценке заместителя министра здравоохранения Республики Крым поручает руководителям медицинских организаций в течении 10 рабочих дней утвердить по согласованию с Министерством здравоохранения Республики Крым план мероприятий по совершенствованию работы медицинских организаций и повышению качества обслуживания.

5. Результаты независимой оценки учитываются при применении мер дисциплинарного характера в соответствии с законодательством Российской Федерации.