

УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач

КГБУЗ «Новоселовская РБ»

С.А. Злотников

Порядок проведения независимой оценки качества в КГБУЗ «Новоселовская районная больница».

1. Общие положения

1. В целях реализации статьи 79.1 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (далее - Федеральный закон №323-Ф «Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями» является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.
2. При проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями используется общедоступная информация о медицинских организациях, размещаемая, в том числе, в форме открытых данных.
3. Согласно статье 79.1 Федерального закона № 323-ФЗ независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями предусматривает **оценку условий оказания услуг по общим критериям:**

- 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.

Приказ Минздрава России от 14.05.2015 № 240 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки удовлетворенность оказанными услугами» определяет порядок оценки.

2. Организация и проведение независимой оценки качества оказания услуг

В целях обеспечения единых подходов и требований к проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Министерством здравоохранения Российской Федерации, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, в КГБУЗ «Новоселовская РБ» созданы условия для организации и проведения независимой оценки качества оказания услуг.

В целях создания условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями органы государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья на основании перечня медицинских организаций, утвержденного в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, направляют в Общественный совет сведения о результатах проведения независимой оценки качества. В целях обеспечения технической возможности выражения пациентами мнений о качестве оказания медицинских услуг в КГБУЗ «Новоселовская РБ» размещена информация на официальном сайте в сети "Интернет". Кроме этого имеется возможность заполнения анкет на бумажном носителе. Анкеты, заполненные на бумажных носителях, ежемесячно анализируются, результаты направляются главному врачу и в общественный совет. Общественные советы на основании анализа информации сводных данных по результатам электронного анкетирования, а также анкет на бумажном носителе рассчитывают показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (в соответствии с приложением к приказу Минздрава России N 787н):

В амбулаторных условиях:

16.1.1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации:

- пункт 1.1 - указывается показатель рейтинга медицинской организации, размещенный на официальном сайте www.kraszdrav.ru;
- пункты 1.2, 1.3 - на основании информации, опубликованной на официальном сайте медицинской организации в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минздрава России № 956н;
- пункты 1.4, 1.5 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

16.1.2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения:

- пункты 2.1, 2.3, 2.4, 2.5 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан;
- пункт 2.2 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан, и сравнения со сроком ожидания, установленным в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год.

16.1.3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги:

- пункт 3.1 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан, и сравнения со сроком ожидания, установленным в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год;
- пункты 3.2, 3.3 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

16.1.4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации:

- пункты 4.1, 4.2 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

16.1.5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации:

- пункты 5.1, 5.2 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

Результаты расчетов по каждой медицинской организации суммируются, и выводится балльная оценка (максимальная сумма - 73 балла).

В стационарных условиях:

16.2.1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации:

- пункт 1.1 - указывается показатель рейтинга медицинской организации, размещенный на официальном сайте www.kraszdnav.ru

- пункты 1.2, 1.3 - на основании информации, опубликованной на официальных сайтах медицинских организаций в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минздрава России N 956н;

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

16.2.2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения:

- пункты 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

16.2.3. Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги:

- пункт 3.1 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан, и сравнения со сроком ожидания, установленным в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год;

- пункт 3.2 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан, и сравнения со сроком ожидания, установленным в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год;

- пункт 3.3 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

16.2.4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации:

- пункт 4.1, 4.2 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

16.2.5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами:

- пункт 5.1, 5.2, 5.3 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

Результаты расчетов по каждой медицинской организации суммируются, и выводится балльная оценка (максимальная сумма - 75 баллов).

По результатам оценки общественный Совет разрабатывает предложения по улучшению качества работы подразделений КГБУЗ «Новоселовская РБ».

Предложения по улучшению качества работы организации утверждаются решением общественного совета, которое размещается на официальном сайте в сети "Интернет"

Анкеты в бумажных варианты находятся в поликлинике и на постах медицинских сестер в стационарных подразделениях.