



Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями Архангельской области

Ведущий консультант отдела
обязательного медицинского страхования
министерства здравоохранения
Архангельской области
Яковлева Л.Н.

Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ
«Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
устанавливает

ПОЛНОМОЧИЯ

органов государственной власти в сфере охраны здоровья
(часть 2 статьи 14, часть 1 статьи 16)

СОЗДАНИЕ УСЛОВИЙ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОВЕДЕНИЯ
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

ОБЯЗАННОСТЬ

медицинских организаций
(пункт 14 статьи 79)

ОБЕСПЕЧИВАТЬ УСЛОВИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ

«Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

Статья 79.1. Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями

форма

общественный контроль

цели

- информирование граждан о качестве условий оказания услуг
- повышение качества деятельности медицинских организаций

периодичность

не чаще одного раза в год не реже одного раза в три года

критерии

- открытость и доступность информации об организации
- комфортность условий предоставления медицинских услуг, в т.ч. время ожидания предоставления медицинской услуги
- доступность медицинских услуг для инвалидов
- доброжелательность, вежливость работников медицинской организации
- удовлетворенность условиями оказания услуг

**Перечень видов медицинских организаций в соответствии с номенклатурой
медицинских организаций, в отношении которых не проводится независимая
оценка качества условий оказания ими услуг
приказ Минздрава России от 28 апреля 2018 г. N 197н**

- **1. Лечебно-профилактические медицинские организации:**
 - 1.1. Специализированные больницы (в том числе по профилю медицинской помощи), а также специализированные больницы государственной и муниципальной систем здравоохранения:
психиатрическая (стационар) специализированного типа;
психиатрическая (стационар) специализированного типа с интенсивным наблюдением.
 - 1.2. Дом ребенка, в том числе специализированный.
 - 1.3. Молочная кухня.
 - 1.4. Центры (в том числе детские), а также специализированные центры государственной и муниципальной систем здравоохранения:
вспомогательных репродуктивных технологий;
медицинской и социальной реабилитации, в том числе с отделением постоянного проживания инвалидов и детей-инвалидов с тяжелыми формами детского церебрального паралича, самостоятельно не передвигающихся и себя не обслуживающих.
 - 1.5. Медицинские организации скорой медицинской помощи и переливания крови:
станция скорой медицинской помощи;
станция переливания крови;
центр крови.
- **2. Медицинские организации особого типа:**
 - 2.1. Центры:
медицинской профилактики;
медицины катастроф;
медицинский мобилизационных резервов "Резерв";
медицинский информационно-аналитический;
медицинский биофизический;
военно-врачебной экспертизы;
судебно-медицинской экспертизы.
 - 2.2. Бюро:
медико-социальной экспертизы;
медицинской статистики;
патолого-анатомическое;
судебно-медицинской экспертизы.
 - 2.3. Лаборатории:
клинико-диагностическая;
бактериологическая, в том числе по диагностике туберкулеза.
 - 2.4. Медицинский отряд, в том числе специального назначения (военного округа, флота).
 - **3. Медицинские организации по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека:**
 - 3.1. Центры гигиены и эпидемиологии.
 - 3.2. Противочумный центр (станция).
 - 3.3. Дезинфекционный центр (станция).
 - 3.4. Центр гигиенического образования населения.
 - 3.5. Центр государственного санитарно-эпидемиологического надзора.

Создание условий для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями



~~Представители органов государственной
власти и органов местного самоуправления,
медицинских профессиональных
некоммерческих организаций, руководители
(их заместители) и работники медицинских
организаций~~

ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА

определяет

перечень медицинских организаций, в отношении которых проводится независимая оценка

принимает участие

в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, государственного контракта, заключаемого министерством здравоохранения Архангельской области с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями (оператор)

осуществляет

независимую оценку с учетом информации, представленной оператором

представляет

в министерство здравоохранения Архангельской области результаты независимой оценки и предложения об улучшении деятельности медицинских организаций

Министерство здравоохранения Архангельской области

рассматривают

информацию о результатах независимой оценки
в течение одного месяца с даты ее поступления

учитывают

информацию о результатах независимой оценки при
выработке мер по совершенствованию деятельности
медицинских организаций и оценке деятельности их
руководителей

размещают

информацию о результатах независимой оценки

- на своих официальных сайтах
- на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru

РУКОВОДИТЕЛИ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ



**Несут ответственность за
непринятие мер
по устранению
недостатков,
выявленных в ходе
независимой оценки
в соответствии
с трудовым
законодательством**



**В трудовых договорах с
руководителями в
показатели
эффективности работы
руководителей
включаются результаты
независимой оценки и
выполнения плана по
устранению выявленных
недостатков**

Организация-оператор по сбору информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями Архангельской области

пункт 4 части 1 статьи 93 Федерального закона от 05.04.13 № 44-ФЗ
«О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»

Государственный контракт по сбору информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями Архангельской области путем проведения:

- анкетирования населения;
- оценки соответствия информации о деятельности медицинских организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (сайтах, стендах), информации, необходимой для проведения независимой оценки качества;
- оценки в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

В 2022 году - общество с ограниченной ответственностью "Перспектива-Н»
Чувашская Республика, г. Чебоксары

ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ПРОВОДИТСЯ НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА

Приказ МЗ РФ от 4 мая 2018 г. № 201н

1. Показатели, характеризующие критерий «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)

Приказ Минздрава России от 30 декабря 2014 года № 956н

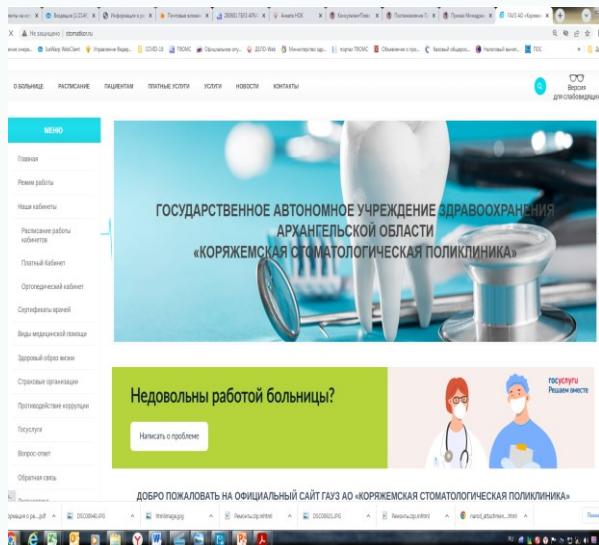


**Информация,
предоставление которой
является обязательным
в соответствии с
законодательством
Российской Федерации**



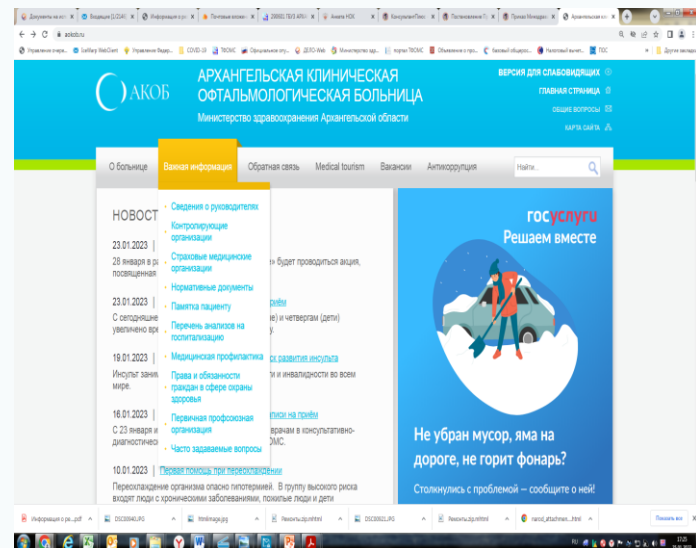
**Требования
к содержанию и форме
предоставления информации о
деятельности медицинских
организаций, размещаемой на
официальных сайтах
министерства здравоохранения
Архангельской области,
и медицинских организаций
в информационно-
коммуникационной сети
«Интернет»**

Критерий "Открытость и доступность информации об организации"



ГБУЗ АО «Архангельский клинический кожно-венерологический диспансер»

- 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)



ГБУЗ АО «Архангельская областная клиническая стоматологическая поликлиника»

ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ПРОВОДИТСЯ НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА

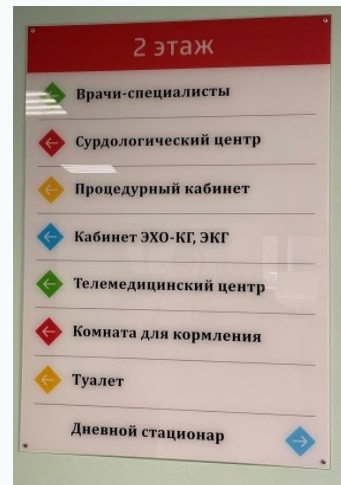
Приказ МЗ РФ от 4 мая 2018 г. № 201н

2. Показатели, характеризующие критерий

"Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги"

- **Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг:**
 - 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
- **Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)**

Критерий "Комфортность условий предоставления услуг, включая время"



- оборудование входных групп
- наличие мест для детских колясок (для медицинских организаций, оказывающих помощь детскому населению)
- наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников
- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)
- наличие и понятность навигации внутри организации
- наличие и доступность питьевой воды
- санитарное состояние помещений
- наличие санитарно-гигиенических помещений и их состояние
- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.)

ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ПРОВОДИТСЯ НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА

Приказ МЗ РФ от 4 мая 2018 г. № 201н

3. Показатели, характеризующие 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;
 - наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений
- **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

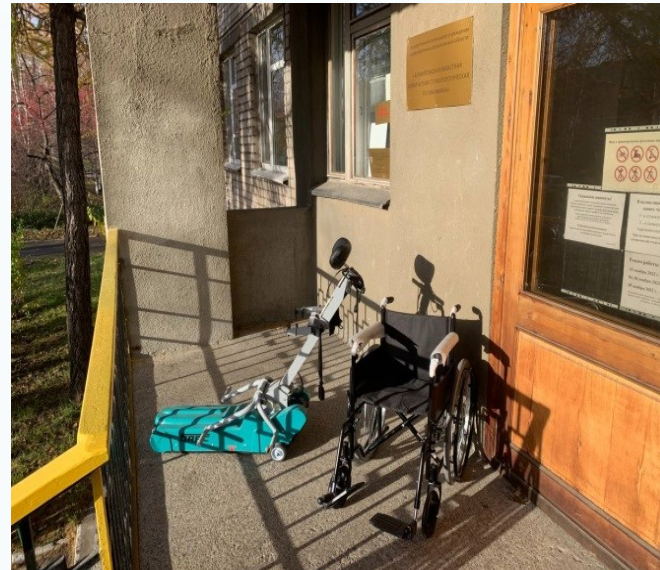
Критерий "Доступность услуг для инвалидов"



ГБУЗ АО «Няндомская центральная районная больница»



ГБУЗ АО «Плесецкая центральная районная больница»



ГБУЗ АО «Архангельская областная клиническая стоматологическая поликлиника»



ГБУЗ АО «Архангельская областная детская клиническая больница имени П.Г. Выжлецова»



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;
- наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- наличие альтернативной версии

ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ПРОВОДИТСЯ НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА

Приказ МЗ РФ от 4 мая 2018 г. № 201н

4. Показатели, характеризующие критерий "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)

**ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, В
ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ПРОВОДИТСЯ НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА**

Приказ МЗ РФ от 4 мая 2018 г. № 201н

**5. Показатели, характеризующие критерий "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)

Создание условий для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

Техническая возможность выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями



**Анкета
для оценки
качества условий
оказания услуг
медицинскими
организациями
в стационарных
условиях**

**официальный сайт
Министерства
здравоохранения
Архангельской области,
медицинских организаций**

**Анкета
для оценки
качества условий
оказания услуг
медицинскими
организациями
в амбулаторных
условиях**

Приказ Минздрава России от 13 июля 2018 г. N 442



Деятельность медицинских организаций, подлежащих НОК в 2022 году, оценили 2361 человек

← → ↻ 🏠 minzdrav29.ru/ministry/general_information/



Я Яндекс Почта Разработка советн... Советники БЕСПЛ... Автоматическая то... Конструктор совет... Личный кабинет » Список для чтения



Портал независимой
оценки качества условий
оказания услуг
медицинскими
организациями



Памятка
по вопросам
инфаркта
и
инсульта



НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

УЧАСТВОВАТЬ В ГОЛОСОВАНИИ

#МЫМОЖЕМ

План преодоления последствий
эпидемии коронавируса в РФ



МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

Троицкий 49, Архангельск,
Архангельская обл., 163000

МИНИСТЕРСТВО

ЗДРАВООХРАНЕНИЕ

НАЦИОНАЛЬНЫЕ ПРОЕКТЫ

КАДРОВАЯ РАБОТА

ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ ССЫЛКИ



**Портал независимой оценки качества условий оказания услуг
медицинскими организациями (nok.rosminzdrav.ru)**

Охват независимой оценкой качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2018-2022 г.г.

год	2018	2019	2020	2021	Всего 2018- 2021	2022
Количество медицинских организаций, в отношении которых проведена НОК	37	31	8	33	109	32
В процентах	34%	28,4%	7,3%	30,3%	100%	33%
Средний балл	80	83	81	75	79,3	84

О реализации в 2022 году мероприятий планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2021 году

- Проведены мероприятия по обеспечению полноты, актуальности, понятности и регулярному обновлению информации на сайтах государственных медицинских организаций;
- обеспечены дистанционные способы взаимодействия с пациентами с применением разделов «вопрос-ответ», «отзывы пациентов», «обратная связь»; организована запись на прием к врачам по телефону единого колл-центра организации, через портал Госуслуг, сайты и инфоматы медицинских организаций;
- функционирует единая служба оперативной помощи гражданам по номеру «122» Регионального ситуационного центра по вопросам здравоохранения;
- проведены ремонты помещений в медицинских организациях, в том числе под установку нового медицинского оборудования (флюорографов, маммографов, компьютерных томографов и пр.); ремонты/замена лифтов;
- установлен звуковой (речевой) информатор, изготовлены и размещены надписи, знаки и иная текстовая и графическая информация знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, в зданиях поликлиники и стационара (ГБУЗ АО «Северодвинская городская больница № 1»);
- в адрес администрации ГО «Город Архангельск» направлено обращение об устройстве парковки для автотранспортных средств инвалидов и маломобильных групп населения (ГБУЗ АО «Архангельская городская клиническая поликлиника № 1»);
- проведены конференции по вопросам этики и деонтологии с сотрудниками регистратур, тренинги администраторов call-центра и регистратур по разработке единого алгоритма общения с пациентами, правилах телефонного этикета

О реализации в 2022 году мероприятий по повышению качества условий оказания услуг государственными медицинскими организациями

ГБУЗ АО «Архангельская городская клиническая поликлиника № 1»

- Установка лифта в новом корпусе основного здания
- Замена одного лифта, а также ремонт второго лифта в основном здании поликлиники

ГБУЗ АО «Северодвинская городская больница № 1»

- Ремонт кабинетов отделения функциональной диагностики, Центра "Здоровье", боксов для приема пациентов с признаками ОРВИ, холла 4 этажа и лестничных пролетов в поликлинике.
- Замена всех старых окон в поликлинике на окна ПВХ
- Ремонт помещений под установку цифрового флюорографического аппарата и цифрового маммографа



Предложения общественного совета по повышению качества работы медицинских организаций

1. Медицинским организациям всех форм собственности обеспечить:

- 1) проведение информационно-разъяснительной работы среди граждан о возможности их участия в проведении НОК;**
- 2) размещение и своевременное обновление на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информации необходимой для проведения НОК в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 № 956н;**
- 3) наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:**
 - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел «Часто задаваемые вопросы»);**
 - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);**
- 4) удобство навигации по сайту медицинской организации, наглядность и понятность представления информации, простоту ее восприятия.**

2. В целях повышения доступности для инвалидов услуг, оказываемых медицинскими организациями, решать задачи по:

2.1 дублированию для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

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

выделению стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

оборудованию входных групп пандусами, подъемными платформами;

оборудованию помещений адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проемами, специально оборудованных санитарно-гигиеническими помещениями;

-приобретению сменных кресел-колясок.

2.2 Рассмотреть возможность размещения в поликлиниках источников питьевой воды, буфетов в целях повышения комфортности условий пребывания для пациентов, длительно находящихся в поликлинике; комнат отдыха для медицинских персонала.

2.3 Рекомендовать маркировку амбулаторных карт инвалидов 1 группы, в том числе по зрению, лежащих пациентов в целях записи на прием к врачу или вызова врача на дом по телефону не только с утра в день приёма, а предварительно, т.к. необходима организация сопровождения пациента в поликлинике или на дому.

2.4 Рекомендовать выделение времени на приемах врачей для выписки рецептов льготным категориям граждан, которых обслуживают социальные работники, получающие вышеуказанные рецепты в аптеках.

**РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
учитываются при оценке эффективности деятельности**

Министра здравоохранения Российской Федерации

Губернатора Архангельской области

Министра здравоохранения Архангельской области

Руководителей медицинских организаций

**Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ
«Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»**

Спасибо за внимание!