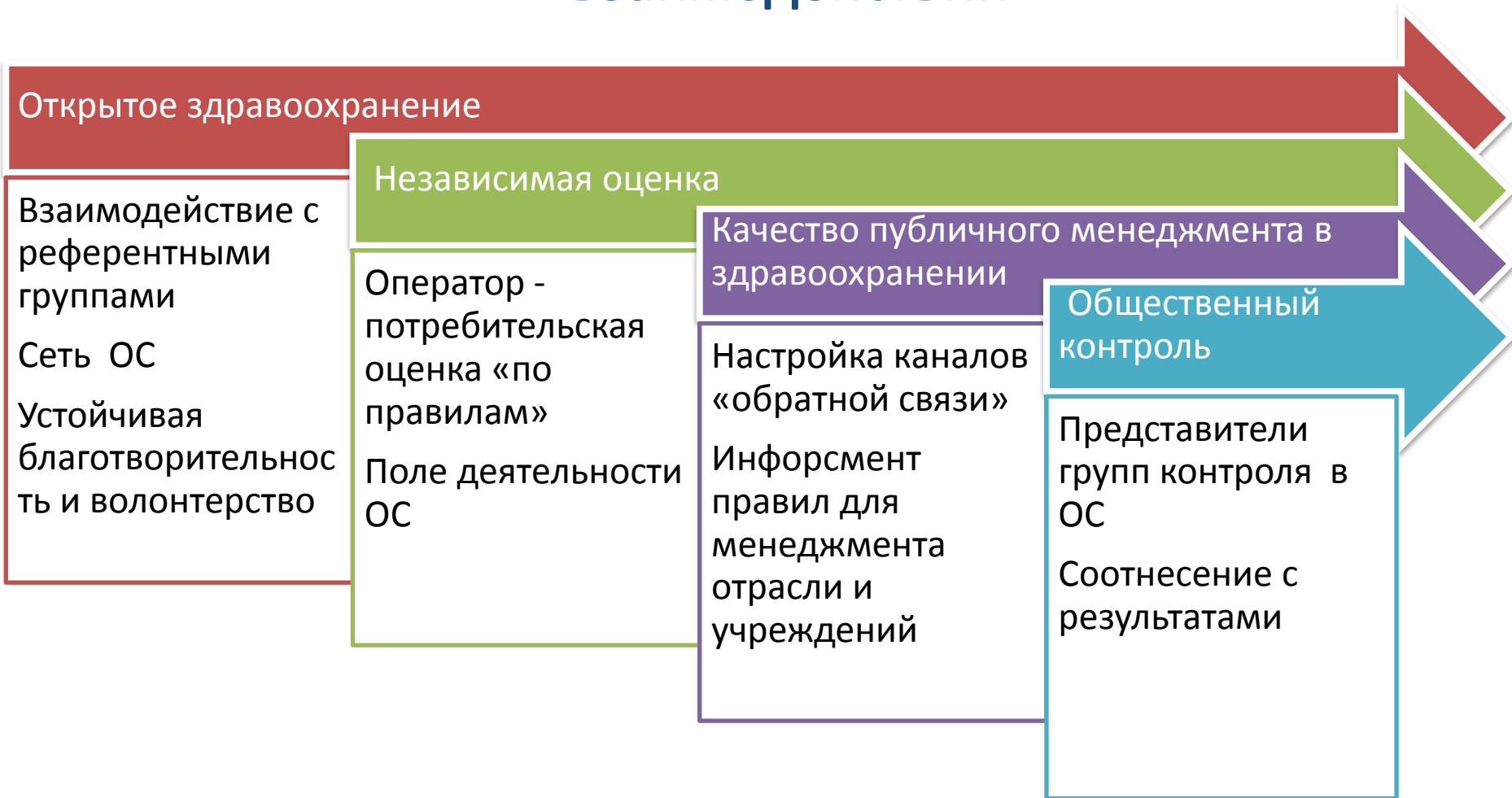


**Организационно-методические решения при  
проведении независимой оценки деятельности  
учреждений, включая деятельность по  
формированию заинтересованных групп – на  
примере опыта Пермского края**

**Т.В.Грищукова,  
Центр гражданского анализа и независимых  
исследований (Центр ГРАНИ), Пермь**

# Независимая оценка в совокупности процессов взаимодействий



ОИВ и потенциальный оператор, а также представители основных заинтересованных активных групп вовлечены сразу и поэтапно проявляются в новой роли

# Совокупность решений

Единство подходов к независимой оценке

- Единый краевой совет по независимой оценке деятельности учреждений в социальной сфере

Повышение компетентности рабочих групп по независимой оценке в отраслях

- Единое обучение рабочих групп советов при отраслевых ОИВ
- Комплексы материалов и презентация для общественных советов

Повышение субъектности общественного совета

- Фиксация обязательств по взаимодействию независимого оператора с ОС
- Публичная ответственность ОС за рейтинги и рекомендации

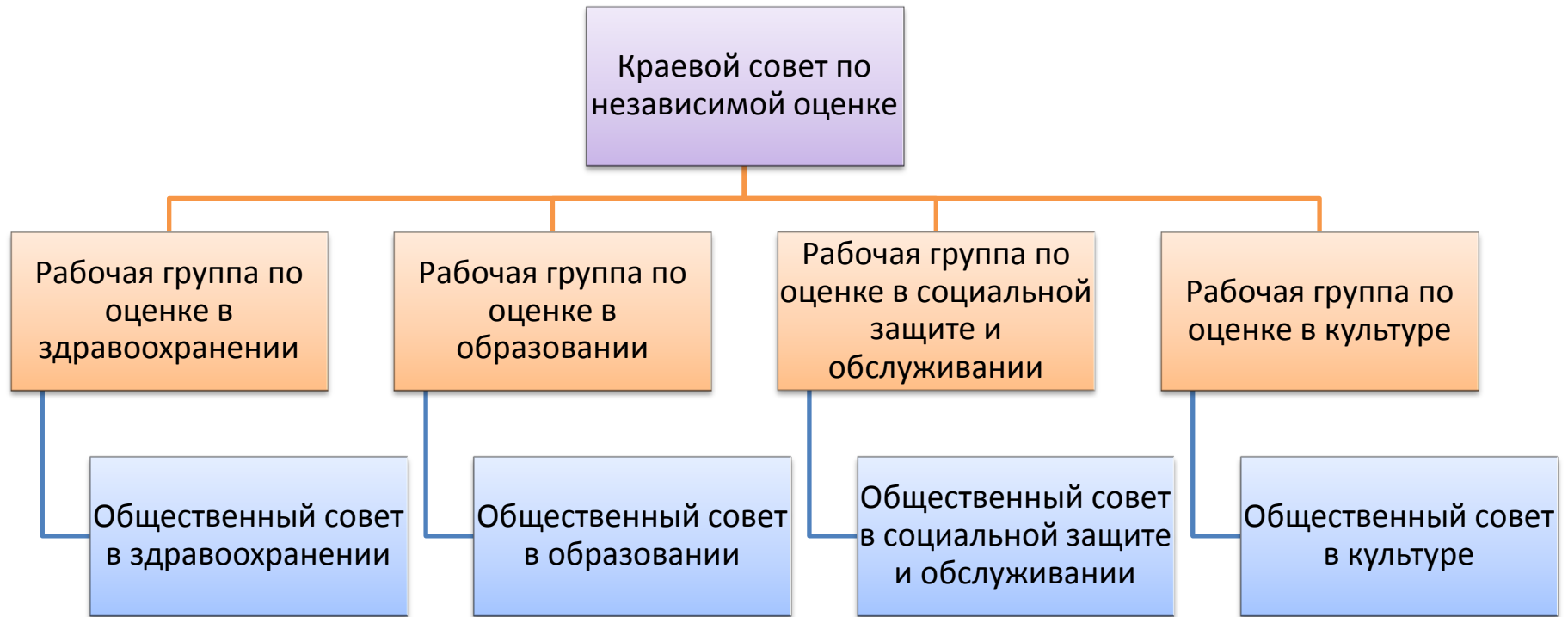
Обеспечение независимости и компетентности оператора

- Выделение бюджетного финансирования
- Отнесение работ к экспертизе
- Фиксация особых процедур оплаты

Снятие страхов и формирования заинтересованности учреждений и референтных группы

- Самотестирование учреждений в предыдущий год
- Программа продвижения идей, технологий и результатов, в т.ч. промо-мероприятия
- Модельные решения для учреждений и советов при них

# Единая система – Пермский край



## Этап №1 Организация проведения независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения

1. Сформировать перечень учреждений здравоохранения Пермского края, оказывающих услуги в амбулаторных и стационарных условиях (в количестве не менее 130), для проведения независимой оценки качества и формирования рейтингов их деятельности в текущем периоде, на основании решения общественного совета при Минздраве Пермского края от 20.03.2014 г.;
2. Сформировать перечни параметров качества работы медицинских учреждений в соответствии с Приказом Минздрава России от 31.10.2013 №810а и Порядком независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения, утвержденным решением общественного совета при Минздраве Пермского края от 20.03.2014 г.;
3. Определить методы и каналы сбора информации, особенности их использования с учетом специфики деятельности медицинских учреждений, с учетом решения общественного совета при Минздраве Пермского края;
4. Определить подходы к построению рейтингов учреждений, по результатам независимой оценки учреждений здравоохранения Пермского края, с учетом специфики деятельности отдельных типов учреждений здравоохранения, особенностей получателей медицинских услуг;
5. Представление результатов первого этапа для рассмотрения общественному совету при Министерстве здравоохранения Пермского края

## Этап №2 Подготовка к проведению независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения)

6. Проведение анализа не менее 5 законодательных и иных нормативных правовых актов в сфере охраны здоровья, регулирующих деятельность медицинских организаций; сбор и анализ мнений не менее 30 экспертов, не менее 50 потребителей услуг в сфере здравоохранения, не менее 50 интернет-источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;
7. Разработка методик (применительно к каждому методу исследования и каналу сбора данных, но не менее 3 каналов и трех методов по каждому учреждению) и инструментария сбора первичной информации по отдельным типам медицинских учреждений и с учетом их специфики, в том числе рекомендаций для полевых исследователей (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса, порядок проведения наблюдений, интерпретации и фиксации данных), форм для регистрации первичной информации, анкет в зависимости от типа медицинского учреждения;
8. Формирование выборки для проведения опросов получателей услуг медицинских учреждений не менее 15 опрошенных по каждому медицинскому учреждению;
9. Разработка методики построения рейтингов по результатам независимой оценки учреждений здравоохранения Пермского края, с учетом специфики деятельности отдельных типов учреждений здравоохранения, особенностей получателей медицинских услуг
10. Представление результатов второго этапа для рассмотрения общественному совету при Министерстве здравоохранения Пермского края

### Этап №3. Сбор, обработка и анализ первичной информации о деятельности государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения

11. Проведение «полевого этапа» исследования организации работы учреждений здравоохранения Пермского края, оказывающих услуги в амбулаторных и стационарных условиях (в количестве не менее 130),– сбор и обработка первичных данных в соответствии с методикой, разработанной в ходе второго этапа (включая выезды в каждое медицинское учреждение, в соответствии с перечнем медицинских учреждений, сформированным на первом этапе).

### Этап №4. Анализ и оценка качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения

12. Интерпретация полученных данных
13. Сопоставление реальных (фактических) и нормативно установленных значений исследуемых показателей;
14. Выявление территориальных и иных особенностей деятельности медицинских учреждений;
15. Формирование рейтинга медицинских учреждений, по результатам независимой оценки учреждений здравоохранения Пермского края, с учетом специфики деятельности отдельных типов учреждений здравоохранения, особенностей получателей медицинских услуг, в соответствии с методикой, разработанной в ходе 2 этапа;
16. Формирование предложений по повышению качества работы проанализированных медицинских учреждений, согласно перечню, сформированному на первом этапе;
17. Представление результатов четвертого этапа для рассмотрения общественному совету при Министерстве здравоохранения Пермского края

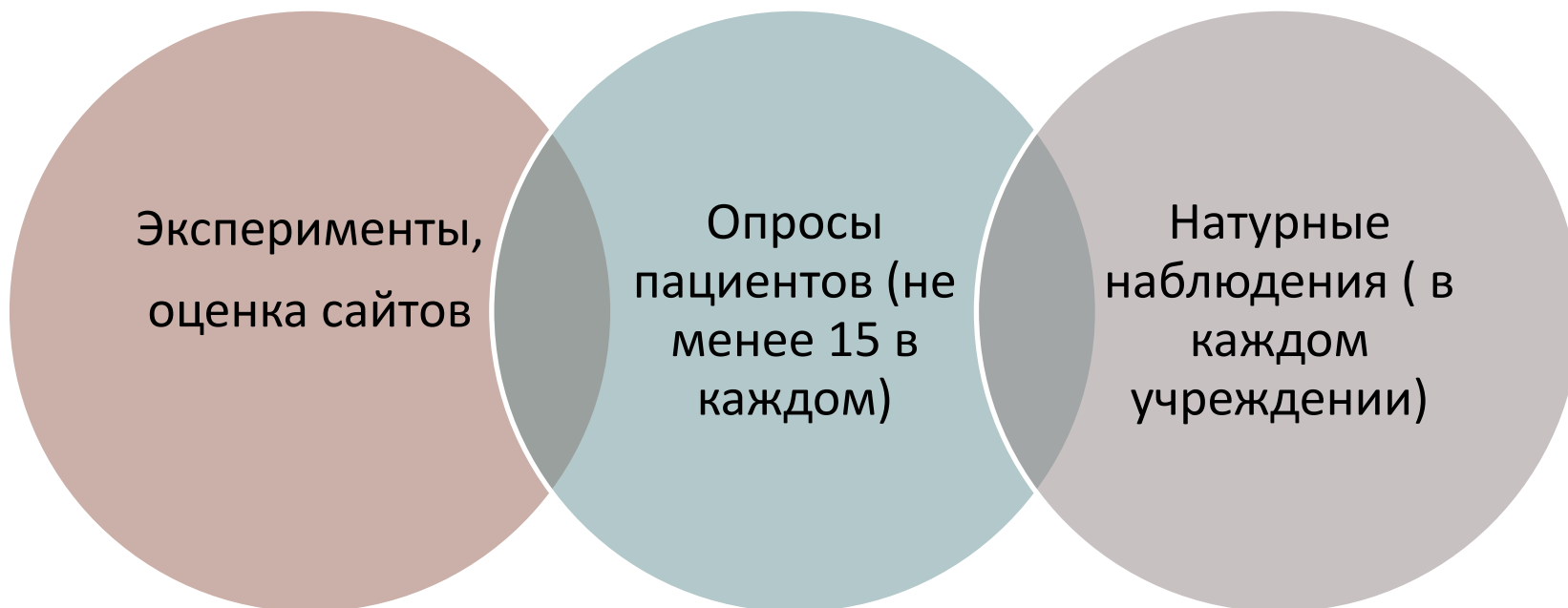
# Методические решения

- Группировка учреждений для независимой оценки (проблема холдингов, учреждений разных типов)
- Разработка параметров оценки - всего более 170 по 5 группам критериев
- Метод сбора информации: полевые и кабинетные, в т.ч. натурные наблюдения, эксперименты, опросы потребителей (анетирование), анализ сайтов и информационных носителей
- Объем обучения полевых исследователей и подход к их рекрутированию
- Группировка рейтингов
- Формат рекомендаций и информации для учреждений
- Объем и формат мероприятий по освоению результатов оценки



- **Сводный рейтинг** учреждений, оказывающих стационарную медицинскую помощь
  - Рейтинг по **времени ожидания** в очереди при получении услуги в учреждениях, оказывающих стационарную медицинскую помощь
  - Рейтинг **комфортности** условий и доступности получения медицинских услуг учреждений, оказывающих стационарную медицинскую помощь
  - Рейтинг **информационной открытости** учреждений, оказывающих стационарную медицинскую помощь
  - Рейтинг по **доступности** для маломобильных групп населения учреждений, оказывающих стационарную медицинскую помощь
  - Рейтинг по **доброжелательности**, вежливости и компетентности сотрудников учреждений, оказывающих стационарную медицинскую помощь
  - Рейтинг по **доброжелательности** детям детских учреждений, оказывающих стационарную медицинскую помощь или имеющих отделения для детей
- 
- **Сводный рейтинг** учреждений амбулаторно-поликлинического типа
  - Рейтинг по **доступности** для маломобильных групп населения учреждений амбулаторно-поликлинического типа
  - Рейтинг по **времени ожидания** в очереди при получении услуги в учреждениях амбулаторно-поликлинического типа
  - Рейтинг **комфортности условий** и доступности получения медицинских услуг учреждений амбулаторно-поликлинического типа
  - Рейтинг **информационной открытости** учреждений амбулаторно-клинического типа
  - Рейтинг по **доброжелательности**, вежливости и компетентности сотрудников учреждений амбулаторно-клинического типа
  - Рейтинг по **доброжелательности** детям детских учреждений поликлинического типа

# Объемы исследования



Период оценки: ноябрь – декабрь 2014

Изучены условия предоставления услуг в **141 поликлинике** и в **192 больницах**, в том числе проведено 332 натурных наблюдения, 221 эксперимент и опрошено около 4700 человек. По результатам проведения независимой оценки были составлены рейтинги по качеству информирования, комфортности, времени ожидания, доброжелательности персонала, доступности учреждений для маломобильных групп, отдельно по дополнительной группе критериев были оценены условия комфортности в детских поликлиниках и больницах.



УВАЖАЕМЫЕ !!!  
НАХОДЯСЬ В МЕДИЦИНСКОМ  
УЧРЕЖДЕНИИ,  
ПОМНИТЕ, ЧТО ВЫ - ПАЦИЕНТЫ,  
А НЕ КЛИЕНТЫ.  
И ПРАВ ВСЕГДА ВРАЧ !!!  
ВАС НЕ ОБСЛУЖИВАЮТ,  
А ОКАЗЫВАЮТ ПОМОЩЬ.  
ЛЕЧАТ ИЛИ ОБСЛЕДУЮТ !!!



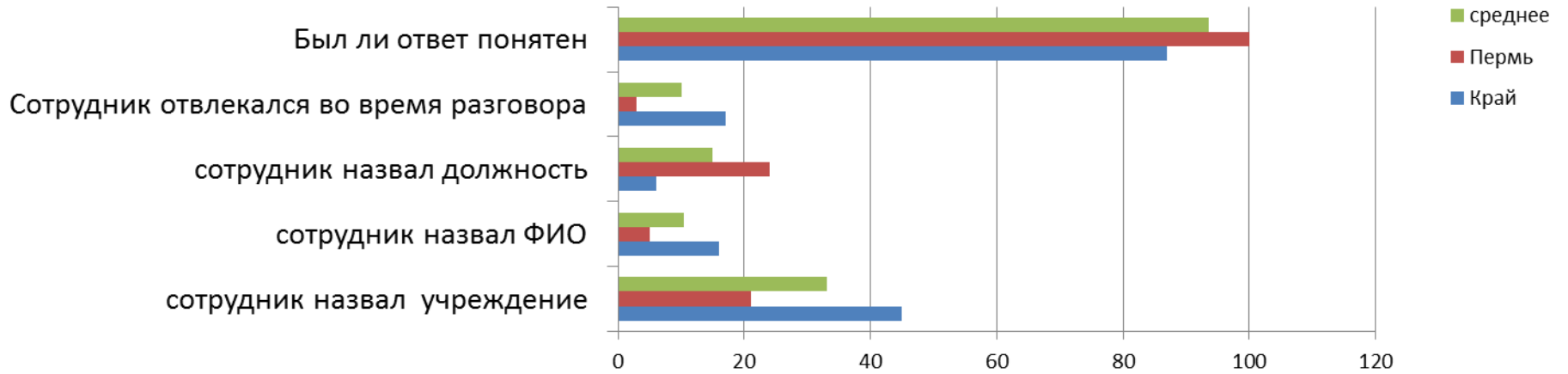




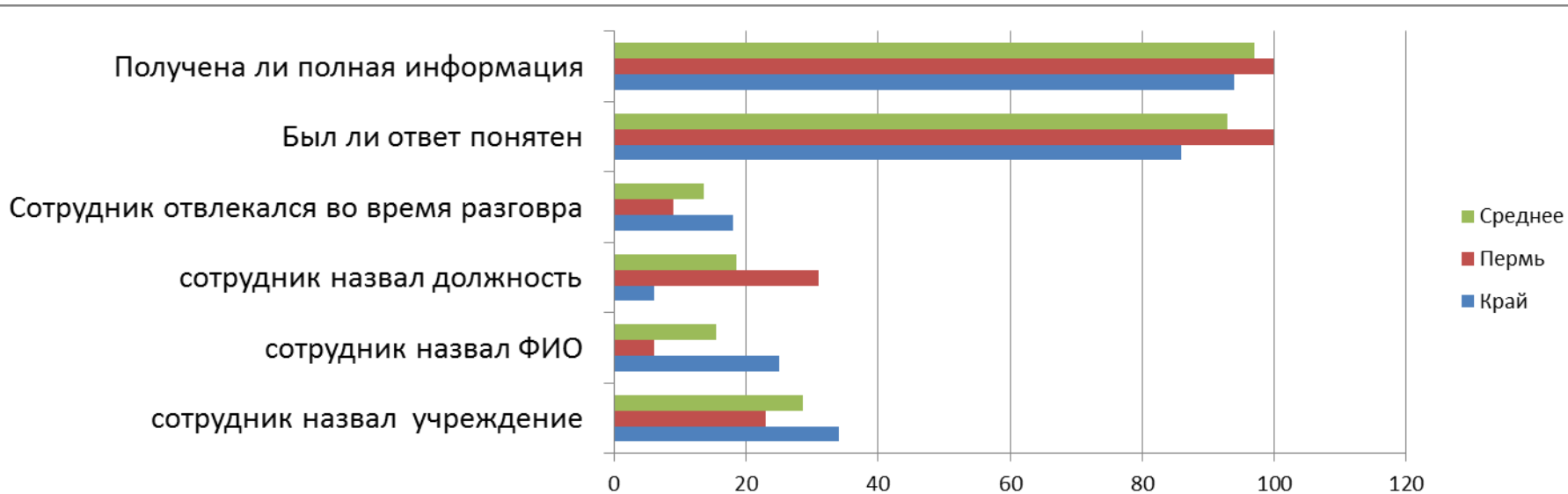
# Стационары: Оценка информационной среды в % к выполнению



# Стационары: Качество утреннего звонка за информацией , в % к выполнению



## Вечерний звонок

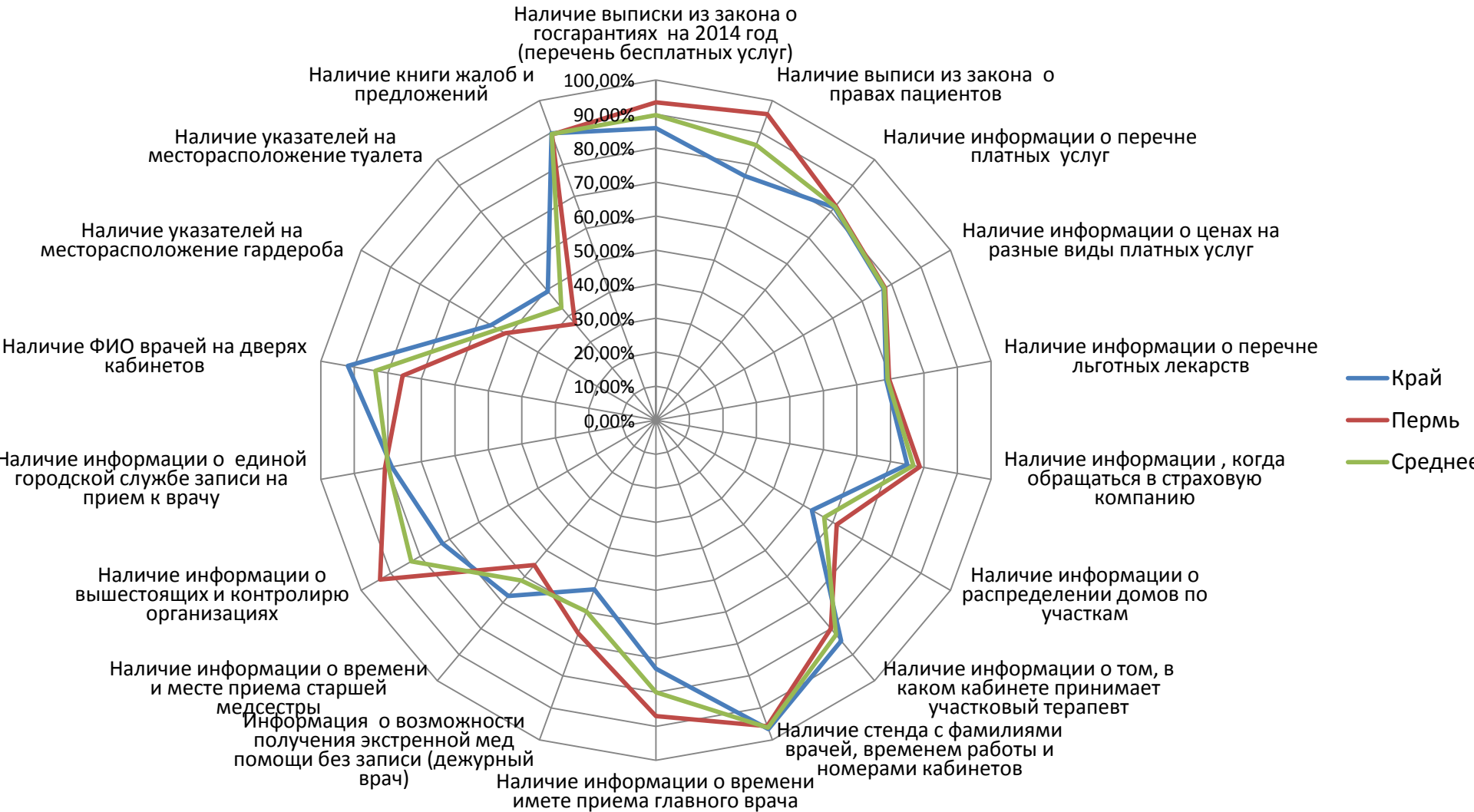




# Дополнительное качество стационаров для детей



# Поликлиники: оценка информационной среды, в % к выполнению



# Выводы

- Учреждения с высоким потребительским качеством - не всегда учреждения регионального центра
- Пациенты в среднем дают высокие оценки качеству обслуживания в учреждениях
- В МСУ пациенты склонны завышать оценки в связи с субъективными опасениями закрытия учреждения

ИТОГИ независимой оценки:

Основная задача - рекомендации учреждениям  
Сформированы потребительские рейтинги

# Мероприятия по освоению результатов независимой оценки

Пресс-конференция

Публичное сопровождение общественным советом рейтингов и независимым оператором рекомендаций

Контроль за разработкой учреждениями планов

Специальная программа для советов при учреждениях по их включению в использование результатов

Публичные мероприятия: хакатон, конференция «Умный пациент», Медицинский конгресс