

Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями Пермского края: подходы, результаты и перспективы.

Центр гражданского анализа и независимых исследований (Центр ГРАНИ)  
Маковецкая Светлана Геннадьевна

## Опыт проведения независимой оценки качества деятельности медицинских организаций в Пермском крае

- 2012 г. – пилотное проведение независимой оценки в отношении 20 медицинских организаций в г. Перми и г. Соликамске;
- 2015 г. - независимая оценка качества деятельности учреждений здравоохранения Пермского края в отношении 333 мест предоставления услуг 176 учреждений;
- 2016 г. – независимая оценка 84-х негосударственных медицинских организаций

## Нормативно-правовое обеспечение проведения независимой оценки качества деятельности медицинских организаций Пермского края

- Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
- Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»
- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14 мая 2015 г. № 240 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»;
- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 ноября 2014 г. N 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»
- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. 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»;
- Информационное письмо Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.07.2017 №21-3/10/2-4721;
- Решение Общественного совета при Министерстве здравоохранения Пермского края №23 от 26.01.2017

# Субъекты независимой оценки

## Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации

- координация и общее методическое обеспечение проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования

## Уполномоченные органы на федеральном уровне

- Минтруд России
- Минздрав России
- Минобрнауки России
- Минкультуры России

## Уполномоченные органы на региональном уровне по сферам

- культура,
- социальное обслуживание,
- охрана здоровья,
- образование

## Органы местного самоуправления

- учредители организаций социальной сферы,
- согласно федеральному закону № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» должны создавать условия для организации проведения независимой оценки качества,
- имеют право создавать общественные советы по независимой оценке, самостоятельно назначать органы, ответственные за организацию проведения независимой оценки в своем муниципальном образовании.

## Организация-оператор

- Разработка инструментария (методики)
- Проведение исследовательских мероприятий для сбора информации
- Анализ и обработка полученной информации
- Представление обработанной информации в общественный совет

## Администрация учреждения и общественный совет при нем

# Уполномоченный орган

## Полномочия по организации и проведению независимой оценки

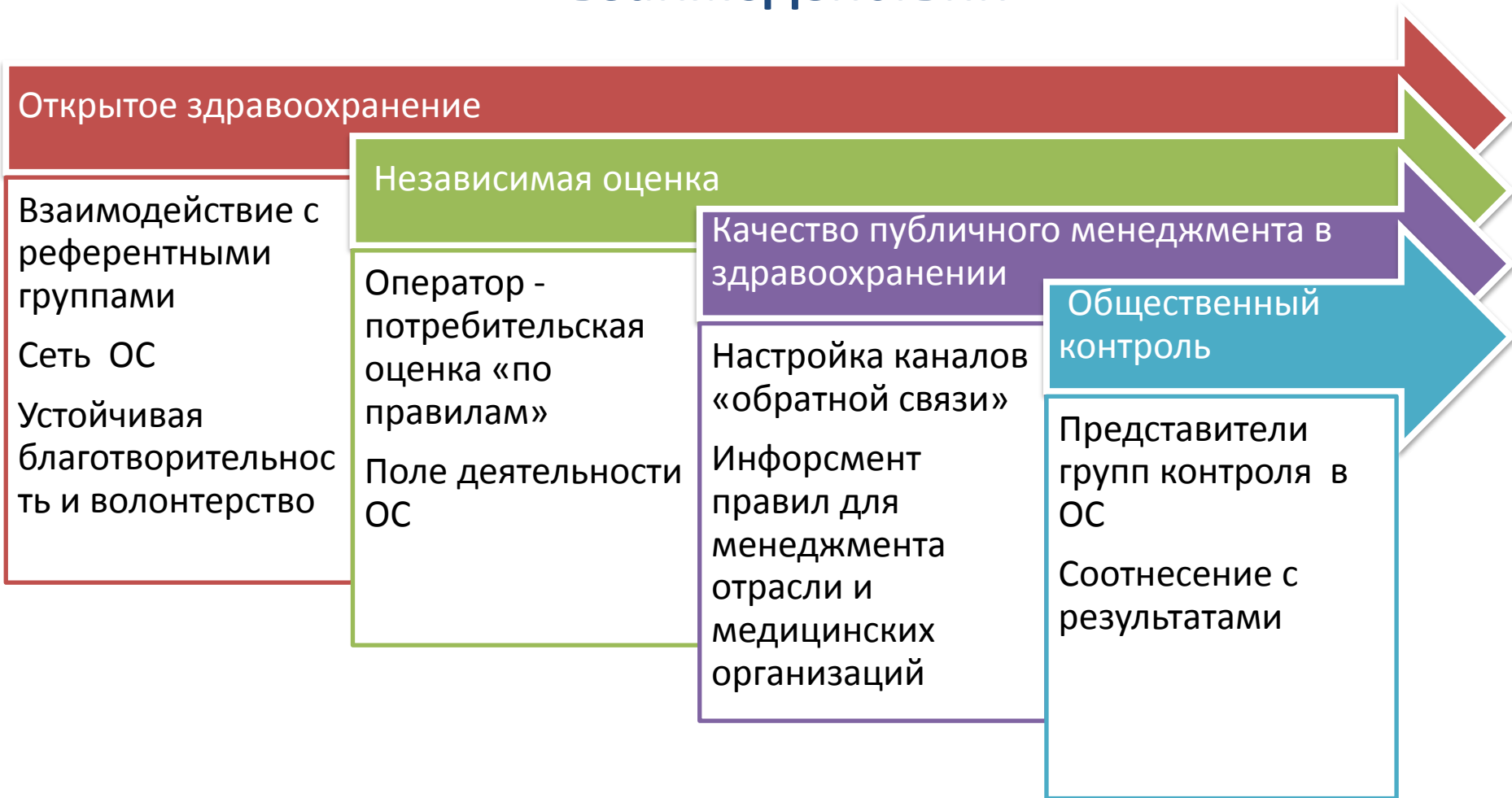
- с учетом планов соответствующих отраслевых федеральных органов государственной власти утверждает ведомственный план реализации по организации и проведению независимой оценки на период с ... по ... год, основные критерии независимой оценки качества оказания услуг и техническое задание для оператора с предварительным обсуждением на общественном совете;
- формирует общественный совет по проведению независимой оценки организациями в социальной сфере и утверждает положение о нем;
- утверждает перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания ими услуг, с предварительным обсуждением на общественном совете;
- заключает государственные, муниципальные контракты на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд;
- оформляет решение об определении оператора, ответственного за проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями, а также при необходимости предоставляют оператору общедоступную информацию о деятельности данных организаций, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если она не размещена на официальном сайте организации);
- рассматривает в месячный срок результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями и учитывает их при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций;
- размещает информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- осуществляет контроль за полнотой размещения информации о независимой оценки качества оказания услуг организациями в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)).

# Общественный совет

## Полномочия

- определение перечня организаций, в отношении которых проводится независимая оценка;
- составление графика проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями, включенными в перечень (в отношении одних и тех же организаций независимая оценка проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года);
- формирование предложений для разработки технического задания для организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг (организации-оператора), принятие участия в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственного контракта, заключаемого уполномоченным органом власти (органом местного самоуправления) с оператором;
- устанавливают при необходимости критерии оценки качества оказания услуг организациями (дополнительно к установленным Федеральным законом от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ) и показатели, характеризующие дополнительные критерии;
- осуществление независимой оценки качества оказания услуг социальными организациями с учетом информации, представленной оператором;
- представление в уполномоченный орган власти (орган местного самоуправления) результатов независимой оценки качества оказания услуг социальными организациями, а также предложений по улучшению качества их деятельности.

# 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

# Критерии оценки

## Федеральные критерии оценки:

- Открытость и доступность информации о медицинской организации;
- Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения;
- Время ожидания предоставления медицинской услуги;
- Общая удовлетворенность качеством предоставления услуг;
- Удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации.

## Дополнительные критерии оценки, установленные Общественным советом при Министерстве здравоохранения Пермского края:

- Полнота информирования (информации, данных о предоставлении медицинских услуг) и удобство нахождения информации, качество инструментов информирования, в соответствии с приоритетами посетителей;
- Качество внешнего и внутреннего благоустройства учреждения (мест предоставления медицинских услуг), включая учет потребностей специальных групп населения (маломобильных групп и несовершеннолетних);
- Доступность взаимодействия с персоналом учреждения (телефонное консультирование, электронное консультирование, консультирование при личном посещении).



# Методические решения

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

# Методы и каналы сбора информации

## Натурные наблюдения

- описательный исследовательский метод, направленный на выявление и регистрацию особенностей существующей ситуации в объекте оценки по заранее заданным параметрам. Натурные наблюдения проводятся при посещении исследователем конкретной организации, оказывающей услугу. В данном случае натурное наблюдение направлено на выявление соответствия реальной ситуации, текущих процессов и среды деятельности, существующих в организации, разработанным критериям.

## Эксперимент (потребительский эксперимент, «контрольная закупка»)

- непосредственное прохождение процедуры взаимодействия с организациями от имени получателя услуги (его представителя, заинтересованного лица и т.п.). В процессе эксперимента опытным путем исследуется практика взаимодействия организации и лица, получающего услугу, выявляются и фиксируются проявления проблем, возникающие в процессе взаимодействия, для последующего описания, оценки и разработки рекомендаций по корректировке значимых для целей оценки и совершенствования деятельности организаций, предоставляющих услуги, параметров взаимодействия.

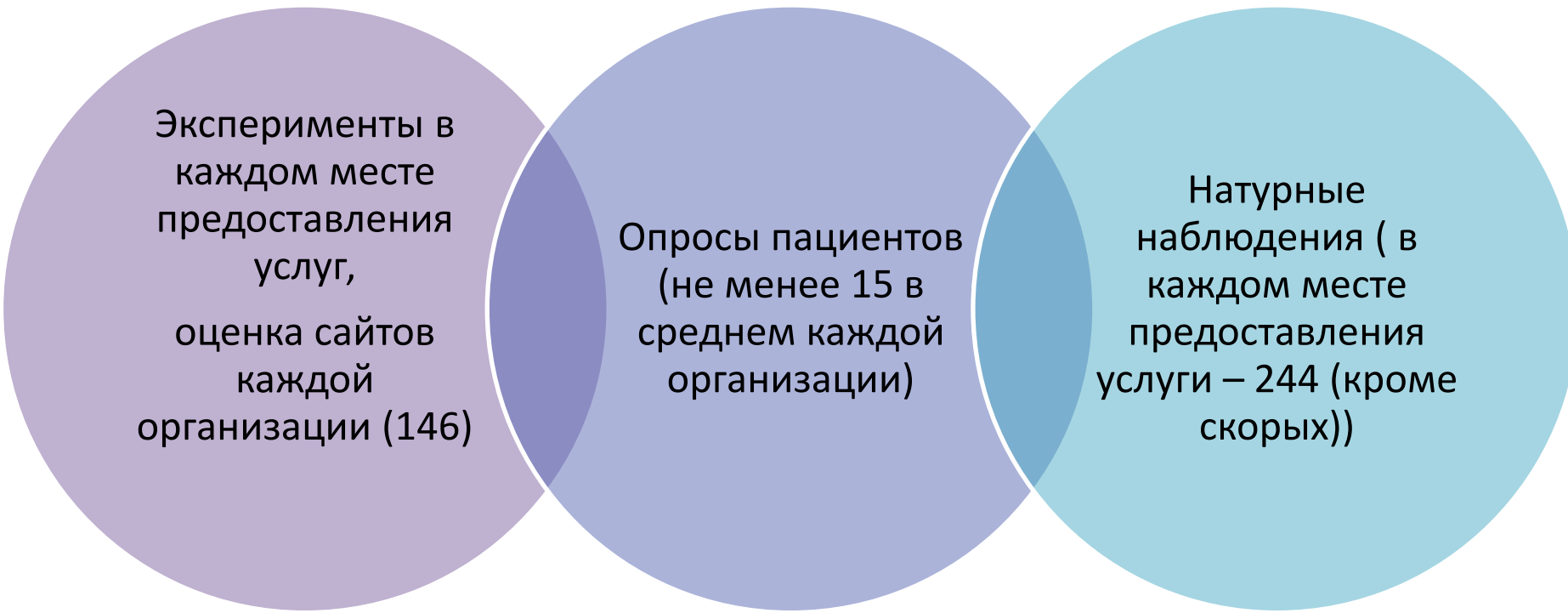
## Опрос получателей услуг, посетителей организаций, а также их законных представителей

- качественный метод исследования для определения основных значимых показателей опыта получателя услуги, его мотивов, предпочтений и отношения к деятельности организации, предоставляющей услуги

## Исследование интернет-сайтов организаций

- сплошной просмотр содержимого страниц web-ресурса каждого организации (организации) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, ссылок и коммуникационных сервисов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

# Объемы исследования



Эксперименты в  
каждом месте  
предоставления  
услуг,  
оценка сайтов  
каждой  
организации (146)

Опросы пациентов  
(не менее 15 в  
среднем каждой  
организации)

Натурные  
наблюдения ( в  
каждом месте  
предоставления  
услуги – 244 (кроме  
скорых))

## Этап №1 Организация проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Пермского края

Формирование перечня территориально обособленных объектов медицинских организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг по решению общественного совета при Министерстве здравоохранения Пермского края от 26.01.2017 № 23, (<http://minzdrav.permkrai.ru/sovet/zasedaniya/>), перечень должен включать места оказания услуг в амбулаторных и стационарных условиях в количестве 225, в отношении которых будут проводиться исследовательские мероприятия;

Формирование сводного перечня показателей, характеризующих общие (Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 ноября 2014 г. N 787н) и дополнительные критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в соответствии с Решением общественного совета при Министерстве здравоохранения Пермского края от 26.01.2017 № 23, опубликованного на официальном сайте Министерства (<http://minzdrav.permkrai.ru/sovet/zasedaniya/>);

Определение методов и каналов сбора информации, особенности их использования, по показателям, характеризующим общие и дополнительные критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями;

Определение подхода к формированию выборки для проведения анкетирования получателей услуг в разрезе территориально обособленных объектов (мест оказания услуг) медицинских организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг, из расчета 15 опрошенных в среднем по каждой медицинской организации, конкретное количество опрошенных в каждой медицинской организации определяется с учетом типа организации и количества получателей услуг;

Определение подхода к построению рейтингов медицинских организаций, включая определение количества рейтингов и предметов рейтингования, по результатам независимой оценки качества оказания услуг в отношении общих и дополнительных критериев оценки качества оказания услуг медицинскими организациями с учетом необходимости обеспечить сопоставимость рейтингов с оценками предшествующих периодов;

## Этап №2 Подготовка к проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Пермского края

Разработка методики сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями по показателям, характеризующим:

- дополнительные критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (Решение общественного совета при Министерстве здравоохранения Пермского края от 26 января 2017 года);
- общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 ноября 2014 г. N 787н).

Методика должна обеспечить сопоставимость результатов независимой оценки текущего года с результатами независимой оценки предшествующего периода, размещенными на официальном сайте Министерства здравоохранения Пермского края в разделе «Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями в 2014 году» (<http://minzdrav.permkrai.ru/nezavisimaya-otsenka-kachestva-okazaniya-uslug-med/med/rezultaty-nezavisimoy-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami/>)

(размещены бальные оценки в разрезе типов медицинских организаций и критериев оценки, а также группы показателей для сбора данных).

Формирование выборки для проведения анкетирования получателей услуг в разрезе территориально обособленных объектов (мест оказания услуг) медицинских организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг, из расчета не менее 15 опрошенных в среднем по каждой медицинской организации, конкретное количество опрошенных в каждой медицинской организации определяется с учетом типа организации и количества получателей услуг.

Разработка методики построения рейтингов медицинских организаций по показателям, характеризующим критерии оценки качества оказания услуг, в отношении различных типов организаций и предметов рейтингования с учетом необходимости обеспечить сопоставимость рейтингов с оценками предшествующих периодов.

## Этап №3. Сбор, обработка и анализ первичной информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Пермского края, по оказанию услуг

Проведение «полевого этапа» исследования о качестве оказания услуг медицинскими организациями в разрезе их территориально обособленных объектов (мест оказания услуг в амбулаторных и стационарных условиях в количестве 225), сбор, обобщение и анализ первичных данных в соответствии с методикой, разработанной в ходе второго этапа (включая выезды в каждый территориально обособленный объект в соответствии с перечнем объектов, сформированным на первом этапе).

- 146 медицинских организаций
- 252 места предоставления услуг (включая станции скорой помощи)

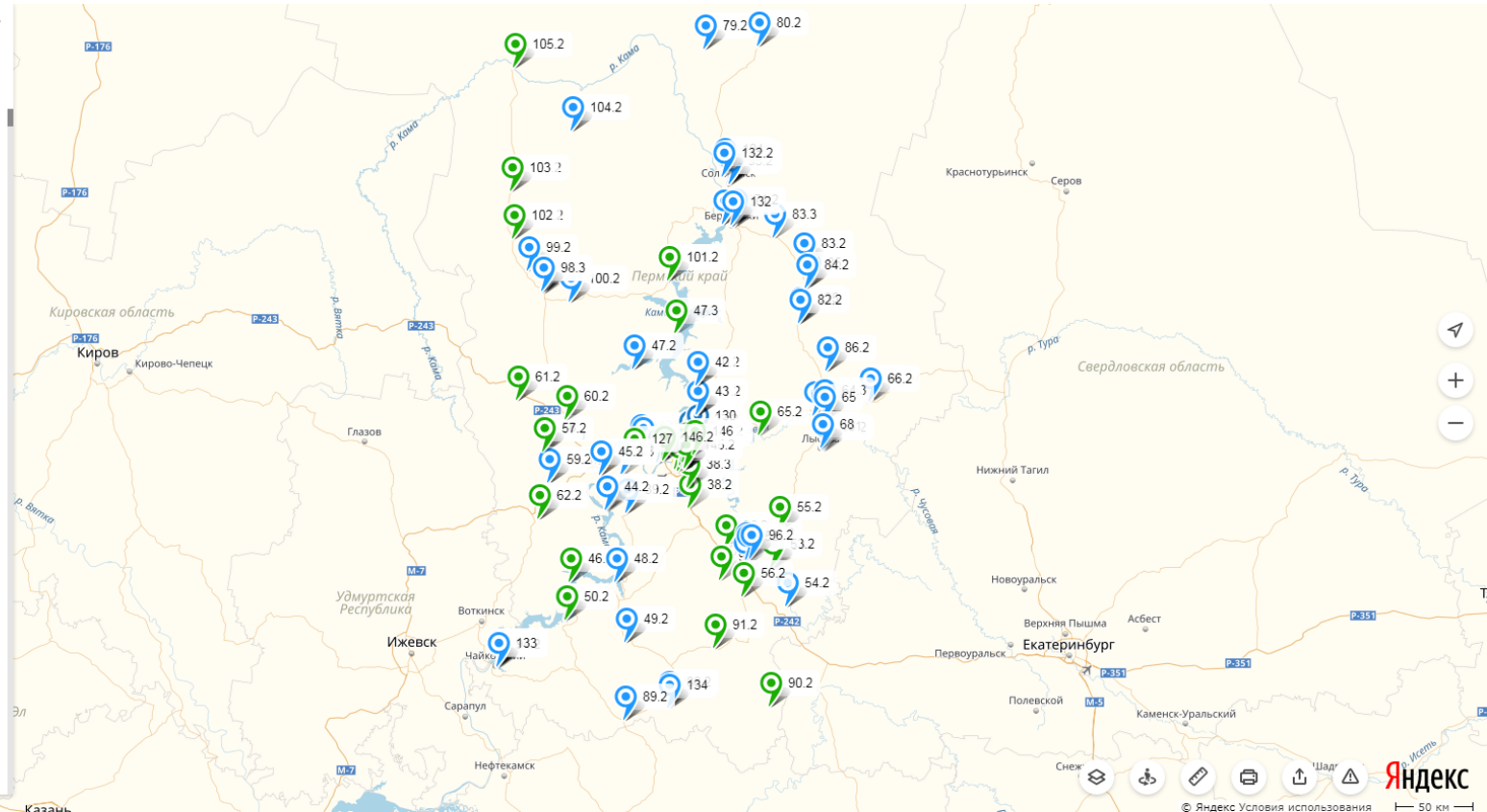
Независимая оценка медицинских учреждений Пермского края 2017

Создать новую карту

vk.com/aumkara

28 сентября

- 45.2  
Нытва, улица Чкалова, 61, поликлиника, Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Пермского края "Нытвенская районная больница"
- 68  
Лысьва, ул. Смышляева, 21, стоматологическая поликлиника, Государственное автономное учреждение здравоохранения Пермского края "Стоматологическая Поликлиника Лысьвенского городского округа"
- 44.2  
Оханск, улица Серова, 6, поликлиника, Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Пермского края "Оханская центральная районная больница"
- 48.2  
Оса, улица Мелентьева, 1, поликлиника, Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Пермского края "Осинская центральная районная больница"
- 56.2  
село Орда, ул. 1 Мая, д. 6, поликлиника, Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Пермского края "Ординская центральная районная больница"
- 90.2  
посёлок городского типа Октябрьский, Ленина, д. 81, стационар, Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Пермского края



**Этап №4. Анализ и оценка качества оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Пермского края**

Интерпретация полученных данных, выявление территориальных и иных особенностей деятельности медицинских организаций;

Формирование рейтингов медицинских организаций по показателям, характеризующим критерии оценки качества оказания услуг, в соответствии с методикой, разработанной в ходе второго этапа.

Формирование проектов предложений по повышению качества работы медицинских организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг.

Представление в Министерство здравоохранения Пермского края пакета документов, включающего в себя отчетные материалы о проведении каждого этапа проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Пермского края.

| №<br>п/п | Рейтинги медицинских организаций   |
|----------|--|
| 1        | Сквозной рейтинг для Официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (bus.gov.ru) по общим критериям оценки для медицинских организаций, оказывающих услуги в амбулаторных условиях                   |
| 2        | Сквозной рейтинг для Официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (bus.gov.ru) по общим критериям оценки для медицинских организаций, оказывающих услуги в стационарных условиях                   |
| 3        | Сквозной рейтинг для Официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (bus.gov.ru) по общим и дополнительным критериям оценки для медицинских организаций, оказывающих услуги в амбулаторных условиях. |
| 4        | Сквозной рейтинг для Официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (bus.gov.ru) по общим и дополнительным критериям оценки для медицинских организаций, оказывающих услуги в стационарных условиях. |
| 5        | Рейтинг доступности и открытости информации.   |
| 6        | Рейтинг комфортности предоставления услуг в медицинских организациях.  |
| 7        | Рейтинг времени ожидания в очереди при получении медицинской услуги.   |
| 8        | Рейтинг оценки доброжелательности, вежливости и компетентности персонала медицинской организации.  |
| 9        | Рейтинг удовлетворенности оказанными услугами в медицинской организации.   |
| 10       | Рейтинг доступности медицинской организации для лиц с ограниченными возможностями здоровья.  |
| 11       | Рейтинг доступности медицинской организации для несовершеннолетних.  |
| 12       | Рейтинг взрослых медицинских организаций.  |




# Возможные 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

# Содействие использованию результатов независимой оценки

Принятие потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретной организации для получения необходимой услуги

Разработка и реализация ориентированных на граждан планов мероприятий по улучшению качества работы организаций

1

2

3

4

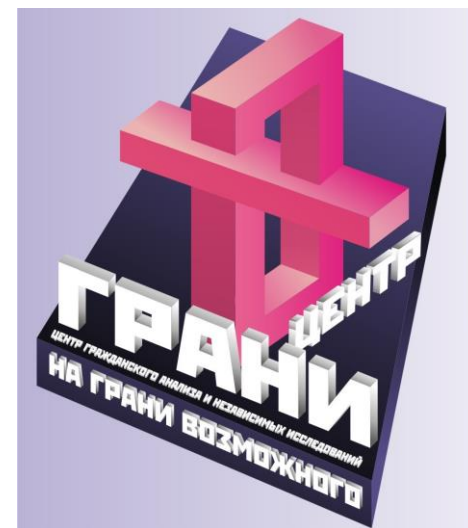
Установление диалога между организациями, оказывающими социальные услуги и гражданами - потребителями услуг

оценка деятельности руководителей организаций  
(красивая «картинка» без прозрачных правил оценки)

# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

Сайт (Портал) «Независимая оценка в социальной сфере», поддерживается Центром ГРАНИ. На нем размещена информация о практике, правовой среде и решениях по НО во всех субъектах РФ; размещены методические материалы и т.п.

<http://nez-oc.ru/>



Центр гражданского анализа и независимых исследований  
(Центр ГРАНИ)

тел.: +7 342 211 0990; тел./факс: +7 342 211 0880

e-mail: [info@grany-center.org](mailto:info@grany-center.org)

<http://www.grany-center.org>