

Порядок проведения независимой оценки качества оказания государственных услуг в сфере здравоохранения на территории Мурманской области

I. Общие положения

1.1. Порядок проведения независимой оценки качества оказания государственных услуг в сфере здравоохранения на территории Мурманской области (далее Порядок) разработан в целях оказания методической помощи Общественному совету при Министерстве здравоохранения Мурманской области (далее Общественный совет) в организации проведения независимой оценки.

1.2. Под независимой оценкой понимается система мероприятий по оценке качества оказания услуг медицинскими организациями, проводимых Общественным советом и социально ориентированными некоммерческими организациями на основе установленных критериев и показателей качества, с учетом общедоступной информации о деятельности медицинских организаций, результатов исследования, предоставленных организацией-оператором, и результатов онлайн опроса потребителей услуг.

1.3. Независимая система оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в сфере здравоохранения является одной из форм общественного контроля, регулируемой соответствующей нормативно-правовой и методической базой.

Независимая оценка проводится в целях:

- повышения открытости и доступности информации о деятельности медицинских организаций;
- повышения качества медицинских услуг.

1.4. Перечень организаций для проведения независимой оценки на 2016 год определен решением Общественного совета (Протокол № 2 от 24.03.2016) и осуществляется в отношении 24 медицинских организаций, что составляет 35% от общего количества медицинских организаций различной формы собственности и ведомственной принадлежности, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Мурманской области на 2016 год:

1. ГОАУЗ «Мурманский областной консультативно-диагностический центр», г. Мурманск.
2. ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины», г. Мурманск.
3. ГОАУЗ «Мурманская областная стоматологическая поликлиника», г. Мурманск.
4. ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1».
5. ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 3».

6. ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 4».
7. ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 5».
8. ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 7».
9. ГОАУЗ «Мурманская городская стоматологическая поликлиника № 1».
10. ГОБУЗ «Мурманская городская детская консультативно-диагностическая поликлиника».
11. ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4».
12. ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5».
13. ГОАУЗ «Мончегорская стоматологическая поликлиника», г. Мончегорск.
14. ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника», г. Оленегорск.
15. ГОАУЗ «Апатитская стоматологическая поликлиника», г. Апатиты.
16. ФГБУЗ «Центральная медико-санитарная часть № 120 «Федерального медико-биологического агентства», г. Снежногорск, ЗАТО Александровск.
17. ФГБУЗ «Медико-санитарная часть № 118 Федерального медико-биологического агентства», г. Полярные Зори.
18. ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский», г. Ковдор.
19. ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»), г. Кировск.
20. ООО «Фрезениус Нефрокеа», г. Мурманск.
21. ООО «Санаторий «Тамара», г. Мурманск.
22. ООО «Санаторий «Лапландия», п. Мурмаши.
23. ООО СГК «Изовела», г. Апатиты.
24. ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский»), г. Мончегорск.

1.5. Независимая оценка проводится не чаще одного раза в год и не реже одного раза в три года по решению Общественного совета.

Сроки проведения независимой оценки на текущий период установлены Планом мероприятий по организации проведения независимой оценки качества оказания услуг на территории Мурманской области организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования, утвержденным постановлением Правительства Мурманской области от 29.07.2015 № 319-ПП.

1.6. Порядок проведения независимой оценки разработан Общественным советом в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», с учетом

методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, утвержденных приказом Минздрава России от 14.05.2015 № 240, показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, утвержденными приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28.11.2014 № 787н, приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 № 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», а также положений настоящего Порядка, и актуализируется в соответствии с периодичностью проведения независимой оценки.

1.7. Результатом проведения независимой оценки являются:

- публикация информации о качестве оказания услуг организациями социальной сферы, в том числе рейтингов организаций;
- разработка планов мероприятий по улучшению качества деятельности организаций.

II. Участники независимой оценки

2.1. Участниками (субъектами и объектами) независимой оценки являются:

- Министерство здравоохранения Мурманской области, осуществляющее реализацию государственной политики в сфере здравоохранения (далее Министерство);
- Общественный совет, созданный при Министерстве здравоохранения Мурманской области;
- медицинские организации, участвующие в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- организация-оператор ГБУ МО «Региональный центр оценки качества образования», ответственный за проведение независимой оценки;
- потребители услуг медицинских организаций (в отдельных случаях родственники и члены их семей, законные представители получателей услуг);
- социально ориентированные некоммерческие организации;
- экспертное сообщество.

2.2. Министерство здравоохранения осуществляет:

- организационно-техническое сопровождение работы Общественного совета;

- обеспечение доступности и открытости информации о работе подведомственных медицинских организаций и оказываемых ими услугах, в том числе размещение информации на официальном сайте медицинской организации, а также на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru);
- обеспечение технической возможности выражения мнений получателей медицинских услуг о качестве оказания их медицинскими организациями на официальном сайте Министерства, обобщение и анализ общественного мнения;
- общее организационное сопровождение и мониторинг проведения независимой оценки организацией-оператором;
- распространение информации о проведении независимой оценки с участием общественных организаций (Общественного совета) в средствах массовой информации и сети Интернет;
- привлечение социально ориентированных некоммерческих организаций к участию в работе по проведению независимой оценки;
- применение результатов независимой оценки, в том числе разработку плана мероприятий, для улучшения качества деятельности организаций социальной сферы.

2.3. Проведение независимой оценки осуществляет Общественный совет.

В соответствии с Положением об Общественном совете при Министерстве здравоохранения, утвержденным приказом Министерства здравоохранения Мурманской области от 11.14.2013 №662, Общественный совет выполняет следующие задачи и функции по проведению независимой оценки:

- формирование перечня организаций, в отношении которых проводится независимая оценка;
- разработка и утверждение Порядка проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями;
- формирование предложений для разработки технического задания для организации-оператора,
- установление дополнительных критериев оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (при необходимости);
- осуществление независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями с учетом информации, представленной организацией-оператором, в том числе формирование рейтинга (ов) организаций;
- формирование предложений по улучшению качества деятельности медицинских организаций.

2.4. Организацией-оператором осуществляются:

- сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями;

– подготовка и предоставление в Министерство, и Общественный совет аналитического отчета о результатах независимой оценки.

2.5. В дополнение к независимой оценке, организуемой Общественным советом с привлечением организации-оператора, независимая оценка в инициативном порядке может проводиться социально ориентированными некоммерческими организациями.

Информация о независимой оценке, предоставляемая иными организациями, должна содержать описание методики ее проведения и аналитический отчет о результатах, которые в обязательном порядке размещаются на официальном сайте Министерства после рассмотрения методики проведения и аналитического отчета Общественным советом и признания им данной оценки объективной.

III. Процедура проведения независимой оценки

Процедура проведения независимой оценки предусматривает три этапа: организационно-подготовительный, полевой, аналитический.

IV. Организационно-подготовительный этап независимой оценки

Организационно-подготовительный этап включает следующие мероприятия:

4.1. Формирование перечня медицинских организаций для проведения независимой оценки.

4.2. Определение критериев оценки качества оказания услуг медицинскими организациями.

Обязательными критериями являются:

- 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 качеством оказания услуг в медицинской организации.

Показатели, характеризующие обязательные критерии оценки качества оказания медицинских услуг, устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

4.3. Разработка и утверждение Порядка проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями.

Порядок проведения независимой оценки включает:

- критерии оценки качества оказания медицинских услуг;
 - перечень показателей, характеризующих критерии качества, оцениваемых организацией-оператором;
 - перечень показателей, характеризующих критерии качества, оцениваемых Общественным советом;
 - весовой коэффициент, определяющий значимость показателей;
 - методы исследования (способы измерения показателей качества);
 - методика получения значений критериев и показателей, оцениваемых Общественным советом;
 - порядок формирования (включая описание методики) сводной оценки критериев качества оказания социальных услуг на основе результатов исследований, проведенных организацией-оператором и Общественным советом;
 - порядок формирования рейтинга организаций по результатам независимой оценки;
 - порядок формирования предложений по улучшению качества деятельности медицинских организаций.
- 4.4. Определение организации-оператора, ответственной за проведение независимой оценки.

V. Полевой этап независимой оценки

Полевой этап включает следующие мероприятия:

- 5.1. Проведение исследовательских процедур организацией-оператором и подготовка аналитического отчета.
- 5.2. Проведение независимой оценки Общественным советом (при необходимости) и подготовка аналитического отчета.

VI. Аналитический этап независимой оценки

Аналитический этап включает следующие мероприятия, реализуемые Общественным советом:

- 6.1. Рассмотрение аналитического отчета организации-оператора.
- 6.2. Рассмотрение и анализ результатов онлайн-опроса потребителей услуг.
- 6.3. Обобщение и анализ результатов независимой оценки, проведенной организацией-оператором и Общественным советом и результатов онлайн-опроса потребителей услуг, формирование интегральной оценки.
- 6.4. Формирование рейтинга организаций.
- 6.5. Подготовка и предоставление в Министерство предложений об улучшении качества деятельности медицинских организаций.

VII. Применение результатов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями

7.1. Министерство направляет предложения Общественного совета по улучшению качества деятельности в медицинские организации, участвующие в независимой оценке.

7.2. Медицинские организации на основе предложений Общественного совета разрабатывают и представляют в Министерство план мероприятий по улучшению качества их деятельности.

7.3. Министерство на основе планов мероприятий, предоставленных медицинскими организациями, осуществляет подготовку сводного (единого) плана мероприятий по улучшению качества деятельности медицинских организаций по форме согласно *Приложению 3* и его согласование с Министерством экономического развития Мурманской области.

Сроки реализации сводных планов мероприятий по улучшению качества деятельности медицинских организаций устанавливаются на период от даты завершения текущей независимой оценки до даты завершения последующей независимой оценки.

7.4. Министерство размещает утвержденный сводный план мероприятий по улучшению качества деятельности медицинских организаций на официальном сайте в сети Интернет.

7.5. Медицинские организации на основе сводного плана мероприятий утверждают и размещают на своих сайтах, в сети Интернет планы работы по улучшению качества своей деятельности и представлять отчет в Министерство здравоохранения об их исполнении.

7.6. Министерство ежегодно проводит анализ исполнения сводного плана мероприятий по улучшению качества деятельности медицинских организаций в сфере здравоохранения.

VIII. Заключительные положения

При проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Общественный совет и организация-оператор использовали критерии оценки качества оказания медицинских услуг, перечень показателей, характеризующих критерии качества, весовой коэффициент, определяющий значимость показателей, методы исследования (способы измерения показателей качества), методику получения значений критериев и показателей, порядок формирования (включая описание методики) сводной оценки критериев качества оказания услуг на основе результатов исследований, порядок формирования рейтинга организаций по результатам независимой оценки, порядок формирования предложений по улучшению качества деятельности медицинских организаций согласно Приложениям 1 и 2 к настоящему Порядку.

Методы исследования

1. Анкетирование – метод сбора первичной информации, при котором респондент самостоятельно осуществляет заполнение анкеты.

Инструментом исследования является анкета.

2. Контент-анализ – количественный анализ документов с последующей статистической обработкой.

В качестве объекта контент-анализа могут выступать: Интернет-порталы, документы, отчеты, периодические издания и пр.

Инструментом контент-анализа является бланк контент-анализа.

**Показатели,
характеризующие общие критерии качества оказания
услуг медицинскими организациями:**

1. Амбулаторные условия

| № п/п | Показатели, характеризующие общие критерии (Доля потребителей/средний балл) | Единица измерения | Метод/техника фиксации индикатора (вопрос анкеты при онлайн-опросе, соответствующий показателю) | Расчет показателя | Значение показателя в баллах | Субъект оценки |
|-----------|---|-------------------|---|---|--|--------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. | Показатели, характеризующие <i>открытость и доступность</i> информации о медицинской организации (весовой коэффициент $k_1=0,1$) | | | | | |
| 1.1 | Показатель рейтинга на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет | баллы | Контент-анализ (карточка контент-анализа с фиксацией значений) | 0-1 | В соответствии с порядком формирования рейтинга «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru | Общественный совет |
| 1.2 | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации: | баллы | Контент-анализ (карточка контент-анализа с фиксацией значений) | 0-1 | $i = i_1 \times 0,2 + i_2 \times 0,5 + i_3 \times 0,2 + i_4 \times 0,1$ | Общественный совет |
| 1.2.1 | - общей информации (ii) | | | наличие информации - 1 отсутствие - 0 коэффициент 0,2 | | |

| | | | | | | |
|-------|--|-------|--|---|--|----------------------|
| 1.2.2 | - информации о медицинской деятельности (i ₂) | | | наличие информации - 1 отсутствие - 0 коэффициент 0,5 | | |
| 1.2.3 | - информации о медицинских работниках (i ₃) | | | наличие информации - 1 отсутствие - 0 коэффициент 0,2 | | |
| 1.2.3 | - иной информации (i ₄) | | | наличие информации - 1 отсутствие - 0 коэффициент 0,1 | | |
| 1.3 | Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: | баллы | Контент-анализ (карточка контент-анализа с фиксацией значений) | 0-2 | Сумма баллов | Общественный совет |
| | - формы для подачи электронного обращения | | | наличие информации - 1 отсутствие - 0 | | |
| | - анкеты для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в эл. виде) | | | наличие информации - 1 отсутствие - 0 | | |
| 1.4 | Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (k ₂) | % | Онлайн-опрос (вопрос № 9) Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской | 0-5 | k ₂ < 70% - 0 70% < k ₂ < 75% - 1 75% < k ₂ < 80% - 2 80% < k ₂ < 85% - 3 85% < k ₂ < 90% - 4 k ₂ > 90% - 5 | Организация-оператор |

| | | | | | | |
|-----------|--|---|--|-----|--|----------------------|
| | | | организации?) | | | |
| 1.5 | Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (k_1) | % | Онлайн-опрос (вопрос № 8 Удовлетворены ли Вы качеством медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?) | 0-5 | $k_1 < 70\%$ - 0 $70\% < k_1 < 75\%$ - 1 $75\% < k_1 < 80\%$ - 2 $80\% < k_1 < 85\%$ - 3 $85\% < k_1 < 90\%$ - 4 $k_1 > 90\%$ - 5 | Организация-оператор |
| 2. | Показатели, характеризующие <i>комфортность условий</i> предоставления медицинской услуги (весовой коэффициент = 0,2) | | | | | |
| 2.1 | Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию (s) | % | Онлайн-опрос (вопрос № 6 При первом обращении в медицинскую организацию Вы сразу записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача?) | 0-5 | $s < 70\%$ - 0 $70\% < s < 75\%$ - 1 $75\% < s < 80\%$ - 2 $80\% < s < 85\%$ - 3 $85\% < s < 90\%$ - 4 $s > 90\%$ - 5 | Организация-оператор |

| | | | | | | |
|-------|--|-------|--|------------------------------|--|----------------------|
| 2.2 | Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) | дни | Онлайн-опрос (вопрос № 5 Время ожидания приема у врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием?) | 0-5 | равен - 1 меньше на 1 день - 2 меньше на 2 дня - 3 меньше на 3 дня - 4 меньше на 1/2 срока - 5 | Организация-оператор |
| 2.3 | Доступность записи на прием к врачу (d): | баллы | Онлайн-опрос (вопрос № 6 Каким способом Вы записались на прием к врачу (вызвали врача на дом)?) | 0-4 | Сумма баллов | Организация-оператор |
| 2.3.1 | - по телефону (d ₁) | | | наличие -1 отсутствие - 0 | | |
| 2.3.2 | - с использованием сети Интернет (d ₂) | | | наличие -1 отсутствие - 0 | | |
| 2.3.3 | - в регистратуре (d ₃) | | | наличие -1 отсутствие - 0 | | |
| 2.3.4 | - лечащим врачом на приеме при посещении (d ₄) | | | наличие -1 отсутствие - 0 | | |
| 2.4 | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u): | % | Онлайн-опрос (вопрос № 10 Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации?) | 0-5 | u < 70% - 0 70% < u < 75% - 1 75% < u < 80% - 2 80% < u < 85% - 3 85% < u < 90% - 4 u > 90% - 5 | Организация-оператор |
| 2.5 | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y) | % | Онлайн-опрос (вопрос № 11 Имея установленную группу ограничения трудоспособности удовлетворены ли Вы условиями пребывания в медицинской организации?) | 0-5 | y < 50% - 0 70% < y < 75% - 1 75% < y < 80% - 2 80% < y < 85% - 3 85% < y < 90% - 4 y > 70% - 5 | Организация-оператор |
| 3. | Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги (весовой коэффициент = 0,3) | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------|---|-----|---|-----|--|----------------------|
| 3.1 | Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) | дни | Онлайн-опрос (вопрос № 12, 13 Срок ожидания проведения диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование?) | 0-5 | равен - 1 меньше на 1 день - 2 меньше на 2 дня - 3 меньше на 3 дня - 4 меньше на 1/2 срока - 5 | Организация-оператор |
| 3.2 | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (V) | % | Онлайн-опрос (вопрос № 7 Врач Вас принял во время, установленное по записи?) | 0-5 | $v < 70\%$ - 0 $70\% < v < 75\%$ - 1 $75\% < v < 80\%$ - 2 $80\% < v < 85\%$ - 3 $85\% < v < 90\%$ - 4 $v > 90\%$ - 5 | Организация-оператор |
| 3.3 | Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (V1) | % | Онлайн-опрос (вопрос № 12, 13 Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?) | 0-5 | $V1 < 70\%$ - 0 $70\% < V1 < 75\%$ - 1 $75\% < V1 < 80\%$ - 2 $80\% < V1 < 85\%$ - 3 $85\% < V1 < 90\%$ - 4 $V1 > 90\%$ - 5 | Организация-оператор |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации (весовой коэффициент = 0,1) | | | | | |
| 4.1 | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m) | % | Онлайн-опрос (вопрос № 2 Вы удовлетворены обслуживанием (доброжелательность, вежливость) у врача?) | 0-5 | $m < 70\%$ - 0 $70\% < m < 75\%$ - 0,1 $75\% < m < 80\%$ - 0,2 $80\% < m < 85\%$ - 0,3 $85\% < m < 90\%$ - 0,4 $m > 90\%$ - 1 | Организация-оператор |
| 4.2 | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской | % | Онлайн-опрос | 0-5 | Сумма баллов | ация-оператор |

| | | | | | | |
|-----------|---|---|--|-----|---|----------------------|
| | организации (g) | | | | | |
| 4.2.1 | - компетентность участкового врача (g ₁) | | вопрос № 3 Удовлетворены ли Вы компетентностью врача? | 3 | g ₁ <70% - 0 70% <g ₁ <75% - 0,1 75% <g ₁ <80% - 0,15 80% <g ₁ <85% - 0,25 85% <g ₁ <90% - 0,5 g ₁ >90% - 1 | |
| 4.2.2 | - отсутствие необходимости приобретать платные медицинские услуги (при наличии права на безвозмездное оказание услуг) (g ₂) | | вопрос № 21 Вы благодарили персонал медицинской организации за оказанные Вам медицинские услуги? | 2 | g ₂ <70% - 0 70% <g ₂ <75% - 0,1 75% <g ₂ <80% - 0,15 80% <g ₂ <85% - 0,25 85% <g ₂ <90% - 0,5 g ₂ >90% - 1 | |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации (весовой коэффициент = 0,3) | | | | | |
| 5.1 | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f) | % | онлайн-опрос (вопрос № 14 Вы удовлетворены оказанными услугами в медицинской организации?) | 0-5 | f<70% - 0 70% <f<75% - 1 75% <f<80% - 2 80% <f<85% - 3 85% <f<90% - 4 f>90% - 5 Показатель = количество потребителей, удовлетворенных качеством оказания услуг в организации / количество опрошенных потребителей услуг организации *100 | Организация-оператор |
| 5.2 | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r) | % | онлайн-опрос (вопрос № 15 Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?) | 0-5 | r<70% - 0 70% <r<75% - 1 75% <r<80% - 2 80% <r<85% - 3 85% <r<90% - 4 r>90% - 5 Показатель = количество потребителей, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи / количество опрошенных потребителей | Организация-оператор |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|------------------------|--|
| | | | | | услуг организации *100 | |
|--|--|--|--|--|------------------------|--|

**Показатели,
характеризующие общие критерии качества оказания
услуг медицинскими организациями:**

1. Стационарные условия

| № п/п | Показатели, характеризующие общие критерии (Доля потребителей/средний балл) | Единица измерения | Метод/техника фиксации индикатора (вопрос анкеты при онлайн-опросе, соответствующий показателю) | Расчет показателя | Значение показателя в баллах | Субъект оценки |
|-------|---|-------------------|---|-------------------|--|--------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. | Показатели, характеризующие <i>открытость и доступность</i> информации о медицинской организации (весовой коэффициент $k_1=0,1$) | | | | | |
| 1.1 | Показатель рейтинга на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет | баллы | Контент-анализ (карточка контент-анализа с фиксацией значений) | 0-1 | В соответствии с порядком формирования рейтинга «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru | Общественный совет |
| 1.2 | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном | баллы | Контент-анализ (карточка контент-анализа с фиксацией значений) | 0-1 | $i = i_1 \times 0,2 + i_2 \times 0,5 + i_3 \times 0,2 + i_4 \times 0,1$ | Общественный совет |

| | | | | | | |
|-------|--|-------|--|---|--|--------------------------|
| | сайте медицинской организации: | | | | | |
| 1.2.1 | - общей информации (i1) | | | наличие информации - 1 отсутствие - 0 коэффициент 0,2 | | |
| 1.2.2 | - информации о медицинской деятельности (i2) | | | наличие информации - 1 отсутствие - 0 коэффициент 0,5 | | |
| 1.2.3 | - информации о медицинских работниках (i3) | | | наличие информации - 1 отсутствие - 0 коэффициент 0,2 | | |
| 1.2.3 | - иной информации (i4) | | | наличие информации - 1 отсутствие - 0 коэффициент 0,1 | | |
| 1.3 | Средний балл наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: | баллы | Контент-анализ (карточка контент-анализа с фиксацией значений) | 0-2 | Сумма баллов | Общественный совет |
| | - формы для подачи электронного обращения | | | наличие информации - 1 отсутствие - 0 | | |
| | - анкеты для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в эл. виде) | | | наличие информации - 1 отсутствие - 0 | | |
| 1.4 | Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской | % | Онлайн-опрос (вопрос № 4 Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой | 0-5 | k ₂ < 70% - 0 70% < k ₂ < 75% - 1 75% < k ₂ < 80% - 2 80% < k ₂ < 85% - 3 | Организационный оператор |

| | | | | | | |
|-----------|--|---|---|-----|--|----------------------|
| | организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (k_2) | | информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?) | | 85% < k_2 < 90% - 4 k_2 > 90% - 5 | |
| 1.5 | Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (k_1) | % | Онлайн-опрос (вопрос № 5 Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?) | 0-5 | k_1 < 70% - 0 70% < k_1 < 75% - 1 75% < k_1 < 80% - 2 80% < k_1 < 85% - 3 85% < k_1 < 90% - 4 k_1 > 90% - 5 | Организация-оператор |
| 2. | Показатели, характеризующие <i>комфортность условий</i> предоставления медицинской услуги (весовой коэффициент = 0,2) | | | | | |
| 2.1 | Доля потребителей услуг удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации(х) | % | Онлайн-опрос (вопрос № 8 Удовлетворены ли Вы условиями пребывания в медицинской организации?) | 0-5 | x < 70% - 0 70% < x < 75% - 1 75% < x < 80% - 2 80% < x < 85% - 3 85% < x < 90% - 4 x > 90% - 5 | Организация-оператор |

| | | | | | | |
|-----|--|---|---|-----|--|----------------------|
| 2.2 | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (F) | % | Онлайн-опрос (вопрос № 6 Удовлетворены ли Вы питанием в медицинской организации?) | 0-5 | f < 70% - 0 70% < f < 75% - 1 75% < f < 80% - 2 80% < f < 85% - 3 85% < f < 90% - 4 f > 90% - 5 | Организация-оператор |
| 2.3 | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре, не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет?(d) | % | Онлайн-опрос (вопрос № 6 Возникла у Вас вовремя пребывания в стационаре необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет?) | 0-3 | d < 90% - 0 90% < f < 95% - 1 95% < f < 100% - 2 D = 100% - 3 | Организация-оператор |
| 2.4 | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре, не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (p) | % | Онлайн-опрос (вопрос № 6 Возникла ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать лекарственные средства за свой счет?) | 0-2 | p < 90% - 0 90% < p < 95% - 1 95% < p < 100% - 2 p = 100% - 3 | Организация-оператор |
| 2.5 | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации(Y) | % | Онлайн-опрос (вопрос № 3 Имея установленную группу ограничения трудоспособности удовлетворены ли Вы | 0-5 | y < 50% - 0 50% < y < 55% - 1 55% < y < 60% - 2 60% < y < 65% - 3 65% < y < 70% - 4 y > 70% - 5 | |

| | | | | | | |
|-----------|--|--------|---|-----|--|----------------------|
| | | | условиями пребывания в медицинской организации?) | | | |
| 3. | Показатели, характеризующие <i>время ожидания</i> предоставления медицинской услуги (весовой коэффициент = 0,2) | | | | | |
| 3.1 | Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации (Т) | минуты | Онлайн-опрос (вопрос № 1 Сколько времени Вы ожидали в приемном отделении?) | 0-5 | t < 30 - 5 30 < t < 45 - 4 45 < t < 60 - 3 60 < t < 75 - 2 70 < t < 120 - 1 t > 120 - 0 | Организация-оператор |
| 3.2 | Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) | дни | Онлайн-опрос (вопрос № 1 Срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию?) | 0-5 | равен - 1 меньше на 1 день - 2 меньше на 2 дня - 3 меньше на 3 дня - 4 меньше на 1/2 срока – 5 | Организация-оператор |
| 3.3 | Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации (u) | % | Онлайн-опрос (вопрос № 1 Вы были госпитализированы в назначенный срок?) | 0-5 | u < 70% - 0 70% < u < 75% - 1 75% < u < 80% - 2 80% < u < 85% - 3 85% < u < 90% - 4 u > 90% - 5 | Организация-оператор |
| 4. | Показатели, характеризующие <i>доброжелательность, вежливость и компетентность</i> работников медицинской организации (весовой коэффициент = 0,1) | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------|--|---|---|-----|---|----------------------|
| 4.1 | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (z) | % | Онлайн-опрос (вопрос № 6 Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость?) | 0-5 | z < 70% - 0 70% < z < 75% - 0,1 75% < z < 80% - 0,2 80% < z < 85% - 0,3 85% < z < 90% - 0,4 z > 90% - 1 | Организация-оператор |
| 4.2 | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (N) | % | Онлайн-опрос (вопрос № 7 Удовлетворены ли Вы компетентностью медицинских работников медицинской организации?) | 0-5 | n < 70% - 0 70% < n < 75% - 0,1 75% < n < 80% - 0,2 80% < n < 85% - 0,3 85% < n < 90% - 0,4 n > 90% - 1 | Организация-оператор |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации (весовой коэффициент = 0,3) | | | | | |
| 5.1 | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (v) | % | Онлайн-опрос (вопрос № 9 Удовлетворены ли Вы оказанными услугами в этой медицинской организации?) | 0-5 | v < 70% - 0 70% < v < 75% - 1 75% < v < 80% - 2 80% < v < 85% - 3 85% < v < 90% - 4 v > 90% - 5 Показатель = количество потребителей, удовлетворенных качеством оказания услуг в организации / количество опрошенных потребителей услуг организации * 100 | Организация-оператор |
| 5.2 | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (w) | % | Онлайн-опрос (вопрос № 11 Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?) | 0-5 | r < 70% - 0 70% < r < 75% - 1 75% < r < 80% - 2 80% < r < 85% - 3 85% < r < 90% - 4 r > 90% - 5 Показатель = количество потребителей, готовых рекомендовать медицинскую организацию для | Организация-оператор |

| | | | | | | |
|-----|--|---|---|-----|--|----------------------|
| | | | | | получения медицинской помощи / количество опрошенных потребителей услуг организации *100 | |
| 5.3 | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу (q) | % | Онлайн-опрос (вопрос № 10 - Удовлетворены ли Вы действиями персонала медицинской организации по уходу?) | 0-5 | $q < 70\%$ - 0 $70\% < q < 75\%$ - 1 $75\% < q < 80\%$ - 2 $80\% < q < 85\%$ - 3 $85\% < q < 90\%$ - 4 $q > 90\%$ - 5 | Организация-оператор |

Методики расчета интегрального значения критерия и показателей

Для обеспечения сопоставимости уровня измерения индикаторов их значения приводятся к 100 % шкале. Например, для дихотомических переменных (имеющих два значения: «1» и «0»): значению «1» присваивается 100 %, значению «0» – 0 %; для переменных, измеренных по 9-ти балльной шкале: значению «9» присваивается – 100%, «8» – 89 %, «7» – 78%, ..., «1» – 12 %.

1. Анализ удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг в амбулаторных условиях:

K_1 : «Открытость и доступность информации о медицинской организации» определяется как среднее арифметическое значений показателей (приведенных к 100%-му уровню измерения), раскрывающих содержание критерия, и вычисляется по формуле:

$$K_1 = k_{0,1}(P_{1.1} + \dots + P_{1.5}) / 5$$

K_2 : «Комфортность условий предоставления медицинской услуги» определяется как среднее арифметическое значений показателей (приведенных к 100%-му уровню измерения), раскрывающих содержание критерия, и вычисляется по формуле:

$$K_2 = k_{0,2}(P_{2.1} + \dots + P_{2.5}) / 5$$

K_3 : «Время ожидания предоставления медицинской услуги» определяется как среднее арифметическое значений показателей (приведенных к 100%-му уровню измерения), раскрывающих содержание критерия, и вычисляется по формуле:

$$K_3 = k_{0,3}(P_{3.1} + P_{3.3}) / 3$$

K_4 : «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации» определяется как среднее арифметическое значений показателей (приведенных к 100%-му уровню измерения), раскрывающих содержание критерия, и вычисляется по формуле:

$$K_4 = k_{0,1}(P_{4.1} + \dots + P_{4.2}) / 2$$

K_5 : «Удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации» определяется как среднее арифметическое значений показателей (приведенных к 100%-му уровню измерения), раскрывающих содержание критерия, и вычисляется по формуле:

$$K_5 = k_{0,3}(P_{5.1} + P_{5.2}) / 2$$

$$\text{Итоговая оценка } A = (K_1 + \dots + K_5) / 5 + A_1$$

Расчет интегрального значения критерия и показателей по анкетам опроса получателей услуг на бумажных носителях, будет осуществляться Общественным советом по тем же методикам подсчета и войдет в итоговую оценку, как А1.

2. Анализ удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг в стационарных условиях:

К₁: «*Открытость и доступность информации о медицинской организации*» определяется как среднее арифметическое значений показателей (приведенных к 100%-му уровню измерения), раскрывающих содержание критерия, и вычисляется по формуле:

$$K_1 = k_{0,1}(П_{1.1} + \dots + П_{1.5}) / 5$$

К₂: «*Комфортность условий предоставления медицинской услуги*» определяется как среднее арифметическое значений показателей (приведенных к 100%-му уровню измерения), раскрывающих содержание критерия, и вычисляется по формуле:

$$K_2 = k_{0,3}(П_{2.1} + \dots + П_{2.5}) / 5$$

К₃: «*Время ожидания предоставления медицинской услуги*» определяется как среднее арифметическое значений показателей (приведенных к 100%-му уровню измерения), раскрывающих содержание критерия, и вычисляется по формуле:

$$K_3 = k_{0,2}(П_{3.1} + П_{3.3}) / 3$$

К₄: «*Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации*» определяется как среднее арифметическое значений показателей (приведенных к 100%-му уровню измерения), раскрывающих содержание критерия, и вычисляется по формуле:

$$K_4 = k_{0,1}(П_{4.1} + \dots + П_{4.2}) / 2$$

К₅: «*Удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации*» определяется как среднее арифметическое значений показателей (приведенных к 100%-му уровню измерения), раскрывающих содержание критерия, и вычисляется по формуле:

$$K_5 = k_{0,3}(П_{5.1} + П_{5.3}) / 3$$

Расчет интегрального значения критерия и показателей по анкетам опроса получателей услуг на бумажных носителях, будет осуществляться Общественным советом по тем же методикам подсчета и войдет в итоговую оценку, как А2.

Итоговая оценка $A=(K1+...K5) / 5+A2$

Рейтинг формируется путем ранжирования учреждений по полученным значениям интегральной оценки. Организации, получившей наивысшую интегральную оценку качества оказания социальных услуг, присваивается первый номер в рейтинге и далее по нисходящей.