



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
(Минздрав Удмуртии)

РАСПОРЯЖЕНИЕ

03.03.2016

№ 218

г. Ижевск

**Об организации работы по проведению независимой оценки
качества оказания услуг медицинскими организациями
Удмуртской Республики в 2016 году**

В целях реализации Федерального закона от 21.07.2014 года № 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», а также организации работы по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Удмуртской Республики в 2016 году

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить:

1.1. план мероприятий проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Удмуртской Республики (далее – независимая оценка) в 2016 году (далее – план мероприятий) согласно приложению 1 к настоящему приказу;

1.2. план-график проведения этапа «натурного наблюдения» в рамках независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Удмуртской Республики (далее – план-график) согласно приложению 2 к настоящему приказу.

2. Возложить функции организации-оператора на Автономную некоммерческую организацию «Аналитический центр в сфере ЖКХ» (далее – организация-оператор) в соответствии с договором между Министерством здравоохранения Удмуртской Республики и Автономной некоммерческой организацией «Аналитический центр в сфере ЖКХ» о предоставлении субсидии из бюджета Удмуртской Республики социально ориентированной некоммерческой организации от 24.12.2015 года №608-МЗ.

3. Управлению стратегического и инфраструктурного развития, координации работы с муниципальными образованиями Министерства здравоохранения Удмуртской Республики обеспечить:

003621

3.1. создание условий для проведения независимой оценки в соответствии с планом мероприятий;

3.2. размещение информации о независимой оценке, а также результатах ее проведения на официальном сайте www.bus.gov.ru;

3.3. рассмотрение информации о результатах независимой оценки после окончания ее проведения в соответствии со сроками, установленными планом мероприятий;

3.4. направление данных интерактивного голосования в адрес организации-оператора для обработки и формирования рейтинга медицинских организаций;

3.5. создание условий для проведения интерактивного голосования для населения на официальном сайте Министерства здравоохранения Удмуртской Республики, а также официальных сайтах медицинских организаций Удмуртской Республики, участвующих в проведении независимой оценки в 2016 году;

3.6. размещение на официальном сайте Министерства здравоохранения Удмуртской Республики в сети Интернет:

3.6.1. информации об Общественном совете по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями Удмуртской Республики (далее – Общественный совет), в том числе положения об Общественном совете, сведений о его составе, протоколов заседаний Общественного совета;

3.6.2. результатов проведения независимой оценки качества в течение трех рабочих дней с момента их рассмотрения Общественным советом.

4. Руководителям государственных медицинских организаций Удмуртской Республики, подлежащих независимой оценке в 2016 году (далее – медицинские организации) обеспечить:

4.1. назначение ответственных лиц за организацию работы по вопросам независимой оценки;

4.2. доступ членам Общественного совета в медицинские организации в соответствии с планом-графиком;

4.3. тиражирование анкет на бумажном носителе для проведения социологического опроса населения **силами членов Общественного совета** в рамках независимой оценки в соответствии с планом-графиком: анкета по анализу удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг в амбулаторных условиях - 30 шт., анкета по анализу удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг в стационарных условиях - 30 шт.;

4.4. тиражирование анкет на бумажном носителе для обеспечения возможности **самостоятельного заполнения анкет пациентами**;

4.5. размещение анкет для самостоятельного заполнения пациентами, а также объявления для населения о возможности их заполнения в местах с высокой проходимостью: анкеты по анализу удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг в амбулаторных условиях, анкеты по анализу удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг в стационарных условиях;

4.6. ежемесячное представление анкет на бумажном носителе в управление стратегического и инфраструктурного развития, координации работы с

муниципальными образованиями Министерства здравоохранения Удмуртской Республики;

4.7. транспортировку членов Общественного совета;

4.8. разработку и реализацию плана мероприятий по улучшению качества работы медицинской организации по итогам проведения независимой оценки на основании рекомендаций Общественного совета;

4.9. размещение на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет:

4.9.1. плана мероприятий по улучшению качества работы медицинской организации по результатам независимой оценки;

4.9.2. информации о деятельности медицинской организации в соответствии с приказом Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 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»;

4.9.3. интерактивной анкеты для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных и стационарных условиях;

4.10. размещение необходимой информации о деятельности медицинской организации на сайте www.bus.gov.ru;

4.11. размещение информации о проведении интерактивного голосования для населения на информационных стендах медицинских организаций.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр



А.Д. Чуршин

**План мероприятий проведения независимой оценки качества оказания услуг
медицинскими организациями Удмуртской Республики**

№ этапа	Наименование мероприятия	Ответственный исполнитель	Сроки исполнения
I. Организационный этап			
1.	Определение перечня медицинских организаций Удмуртской Республики, подлежащих независимой оценке в 2016 году	Общественный совет по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями Удмуртской Республики (далее – Общественный совет)	I квартал 2016 года
2.	Утверждение организации-оператора	Общественный совет	I квартал 2016 года
3.	Размещение информации о проведении независимой оценки на официальном сайте www.bus.gov.ru	Управление стратегического и инфраструктурного развития, координации работы с муниципальными образованиями МЗ УР (далее – Управление МЗ УР)	I квартал 2016 года
4.	Тиражирование анкет для проведения социологического опроса населения в рамках независимой оценки	Медицинские организации Удмуртской Республики, подлежащие независимой оценке в 2016 году (далее – медицинские организации)	С 01 февраля по 01 ноября 2016 года
II. Проведение независимой оценки			
5.	Интерактивное анкетирование населения	Управление МЗ УР и медицинские организации	С 01 января по 01 ноября 2016 года
6.	Информирование населения о проведении независимой оценке	Управление МЗ УР и медицинские организации	В течение 2016 года
7.	Выезд членов Общественного совета для проведения натурного наблюдения* и анкетирования населения	Общественный совет	С 01 февраля по 01 ноября 2016 года
8.	Проведение «контрольной закупки»**	Общественный совет	С 01 февраля по 01 ноября 2016 года
9.	Анализ размещения необходимой информации на официальных сайтах медицинских организаций в соответствии с приказом Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 956н	Организация-оператор	С 01 февраля по 01 ноября 2016 года
10.	Обработка данных интерактивных анкет и анкет на бумажном носителе в разрезе медицинских организаций и представление результатов в Управление МЗ УР	Организация-оператор	С 01 февраля по 01 ноября 2016 года

III. Заключительный этап			
11.	Формирование рейтинга медицинских организаций	Организация-оператор	До 15 ноября 2016 года
12.	Формирование рекомендаций Общественного совета по улучшению качества работы медицинских организаций	Общественный совет	До 15 ноября 2016 года
13.	Рассмотрение рекомендаций Общественного совета по улучшению качества работы медицинских организаций и рейтинга медицинских организаций Управлением МЗ УР и направление в адрес медицинских организаций	Управление МЗ УР	С 16 ноября 2016 до 16 декабря 2016 года
14.	Публикация результатов независимой оценки качества, в том числе рейтингов медицинских организаций	Общественный совет и Управление МЗ УР	Декабрь 2016 года
15	Размещение информации о результатах проведения независимой оценки в 2016 году на официальном сайте www.bus.gov.ru	Управление МЗ УР	Декабрь 2016 года

* Натурное наблюдение проводится исследователями непосредственно в учреждениях. В ходе натурального наблюдения фиксируется только та информация и условия предоставления услуг, которая может быть доступна посетителям учреждения, которая может быть зафиксирована путем стороннего наблюдения, без необходимости вступать во взаимодействие с сотрудниками учреждения или пациентами. Для полноты картины исследователь обследует все помещения, доступные для обычного посетителя полностью. Наличие или отсутствие тех или иных сведений, инфраструктуры, информации, доступа к ним пациентов, по результатам натуральных наблюдений фиксируются в соответствующих рабочих картах.

** «Контрольные закупки» состоят в попытке записи на прием к врачу в регистратуре учреждения по телефону. Результаты потребительских экспериментов фиксируются в рабочих картах, в виде количественных и субъективно оценочных характеристик, том числе общее количество звонков, время, затраченное на всю процедуру, вежливость сотрудника, полученный результат, удовлетворенность качеством консультирования. Дополнительно может производиться аудиозапись телефонных переговоров.

Для обеспечения сопоставимости результатов проведения потребительских экспериментов все эксперименты проводятся по единому сценарию, который представляет собой перечень действий и содержание обращения, позволяющих исследователю пройти процесс взаимодействия с учреждением с одной стороны с минимальной деформацией (излишней информированностью), а с другой стороны, обратив внимание на те составляющие процесса взаимодействия с учреждением, которые являются предметом оценки.

План-график и перечень медицинских организаций, в которые будет произведен выход членов Общественного совета в рамках проведения независимой оценки в 2016 году

№ п/п	Наименование медицинской организации	Ответственное лицо от Общественного совета	Дата посещения
1	Бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Первая республиканская клиническая больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»	Глухова Т.М., Маринина В.И.	I квартал 2016г.
2	Бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Городская клиническая больница № 8 имени Однопозова Ильи Борисовича Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»	Глухова Т.М., Маринина В.И.	I квартал 2016г.
3	Бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Городская поликлиника № 2 Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»	Глухова Т.М., Маринина В.И.	I квартал 2016г.
4	Бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Городская поликлиника № 6 Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»	Глухова Т.М., Килин В.И., Маринина В.И.	I квартал 2016г.
5	Бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Детская городская поликлиника № 6 Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»	Глухова Т.М., Маринина В.И.	I квартал 2016г.
6	Бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Стоматологическая поликлиника № 1 Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»	Глухова Т.М., Килин В.И., Маринина В.И.	I квартал 2016г.
7	Бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Родильный дом № 3 Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»	Глухова Т.М., Маринина В.И.	I квартал 2016г.
8	Бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Воткинская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»	Глухова Т.М., Маринина В.И.	I квартал 2016г.

9	Бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Воткинская городская стоматологическая поликлиника Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»	Глухова Т.М., Маринина В.И.	I квартал 2016г.
10	Бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Глазовская городская стоматологическая поликлиника Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»	Глухова Т.М., Маринина В.И.	I квартал 2016г.
11	Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Медико-санитарная часть № 41» Федерального медико-биологического агентства	Глухова Т.М., Маринина В.И.	I квартал 2016г.
12	Бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Сарапульский межрайонный родильный дом Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»	Глухова Т.М., Маринина В.И.	II квартал 2016г.
13	Бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Сарапульская стоматологическая поликлиника № 1 Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»	Глухова Т.М., Маринина В.И.	II квартал 2016г.
14	Бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Сарапульская стоматологическая поликлиника № 2 Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»	Глухова Т.М., Маринина В.И.	II квартал 2016г.
15	Бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Республиканская больница медицинской реабилитации Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»	Глухова Т.М., Маринина В.И.	II квартал 2016г.
16	Федеральное казенное учреждение здравоохранения «Медико-санитарная часть Министерства внутренних дел Российской Федерации по Удмуртской Республике»	Глухова Т.М., Маринина В.И.	II квартал 2016г.
17	Негосударственное учреждение здравоохранения «Отделенческая больница на станции Ижевск открытого акционерного общества «Российские железные дороги»	Глухова Т.М., Сармакеев С.П., Маринина В.И.	II квартал 2016г.
18	Симонихинская больница филиал Федерального бюджетного учреждения здравоохранения «Приволжский окружной медицинский центр» Федерального медико-биологического агентства	Глухова Т.М., Маринина В.И.	II квартал 2016г.

19	Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Ижевская государственная медицинская академия» Министерства здравоохранения Российской Федерации	Глухова Т.М., Маринина В.И., Сармакеев С.П.	II квартал 2016г.
20	Общество с ограниченной ответственностью «Семейный доктор»	Глухова Т.М., Маринина В.И.	II квартал 2016г.
21	Общество с ограниченной ответственностью «Центр репродуктивного здоровья»	Глухова Т.М., Маринина В.И.	II квартал 2016г.
22	Общество с ограниченной ответственностью «Ижмедцентр»	Глухова Т.М., Маринина В.И., Сармакеев С.П.	II квартал 2016г.
23	Общество с ограниченной ответственностью «Медицинский Центр» Доктор Плюс Петровский»	Глухова Т.М., Маринина В.И.	II квартал 2016г.
24	Бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Стоматологическая поликлиника № 2 Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»	Овчинникова Н.Г., Попова О.П.	II квартал 2016г.
25	Бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Стоматологическая поликлиника № 3 Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»	Овчинникова Н.Г., Попова О.П.	II квартал 2016г.
26	Бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Детская городская клиническая поликлиника № 8 Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»	Овчинникова Н.Г., Попова О.П.	II квартал 2016г.
27	Бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Республиканский клиничко-диагностический центр Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»	Глухова Т.М., Маринина В.И., Попова О.П., Сармакеев С.П.	II квартал 2016г.
28	Бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Республиканский клинический онкологический диспансер имени Сергея Григорьевича Примушко Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»	Глухова Т.М., Маринина В.И., Попова О.П., Сармакеев С.П.	II квартал 2016г.
29	Бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Городская поликлиника № 1 Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»	Сармакеев С.П.	II квартал 2016г.
30	Бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Республиканский центр медицинской профилактики Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»	Килин В.И.	II квартал 2016г.

31	Бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Городская поликлиника №7 Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»	Килин В.И.	II квартал 2016г.
32	Автономное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Станция скорой медицинской помощи Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»	Глухова Т.М., Килин В.И., Попова О.П., Маринина В.И.	III квартал 2016г.
33	Бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Детская городская поликлиника № 9 Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»	Овчинникова Н.Г., Попова О.П.	III квартал 2016г.
34	Бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Детская стоматологическая поликлиника №1 Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»	Овчинникова Н.Г., Попова О.П.	III квартал 2016г.
35	Бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Детская клиническая стоматологическая поликлиника №2 Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»	Овчинникова Н.Г., Попова О.П.	III квартал 2016г.
36	Бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Детская городская поликлиника № 1 Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»	Сармакеев С.П.	III квартал 2016г.
37	Филиал № 6 федерального государственного казенного учреждения «426 военный госпиталь» Министерства обороны Российской Федерации	Сармакеев С.П.	III квартал 2016г.
38	Общество с ограниченной ответственностью «Дента+»	Сармакеев С.П.	III квартал 2016г.

Ответственные лица от Министерства здравоохранения Удмуртской Республики:

Позмогова Наталья Павловна - начальник отдела Министерства здравоохранения Удмуртской Республики, тел.: 60-23-81

Косогорова Алёна Анатольевна - ведущий специалист Министерства здравоохранения Удмуртской Республики, тел.: 60-23-63