



МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
МОСКОВСКОЙ
ОБЛАСТИ

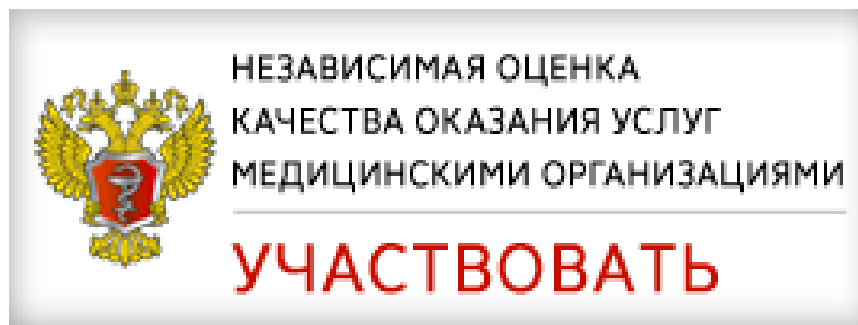
ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

В.В. Гребенникова

*Заместитель министра здравоохранения
Московской области*

22 июня 2017 года





НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

- это одна из форм общественного контроля, проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями, повышения качества деятельности мед. организаций

ЦЕЛЬ

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



ИНИЦИИРОВАНА

Президентом Российской Федерации

ПРОВОДИТСЯ

в медицинских организациях, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи



ПРАВОВАЯ ОСНОВА НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

Указ Президента Российской Федерации
от 7 мая 2012 г. № 597
«О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»

- о создании совместно с общественными организациями системы независимой оценки качества работы учреждений социальной сферы

Послания Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации
12 декабря 2013 года,
4 декабря 2014 года

- об определении единых подходов, стандартов и обязательств всех уровней власти по созданию системы независимой оценки качества работы организаций социальной сферы
- об обеспечении открытости информации организаций социальной сферы

Федеральный закон
от 21 июля 2014 года
№ 256-ФЗ

- о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы (культуры, образования, здравоохранения, социального обслуживания)

Утверждены показатели для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями

- приказ Минтруда России от 8 декабря 2014 г. № 995н

Утверждены методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями

- приказ Минздрава России от 14.05.2015 № 240

Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями

Материал опубликован 09 марта 2016 в 18:24.

Обновлён 07 апреля 2017 в 11:23.

Контрольные мероприятия

Нормативно-правовая база

Рейтинги медицинских организаций

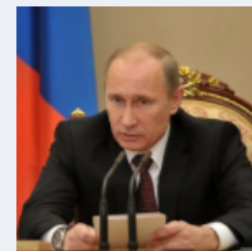
Реализация ведомственного плана Минздрава России

Установлена

Федеральным законом от 21 июля 2014 г. № 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»

Инициирована

Президентом Российской Федерации



Цель

- информирование граждан о качестве оказания услуг медицинскими организациями;
- повышение качества деятельности медицинских организаций.

Критерии оценки

- 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;





Проголосовало 38209 человек

Выберите медицинскую организацию

Пожалуйста, выберите медицинскую организацию...



Вы обратились в медицинскую организацию?

- ☐ к врачу-терапевту участковому
- ☐ к врачу-педиатру участковому
- ☐ к врачу общей практики (семейному врачу)
- ☐ к врачу-специалисту (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие)
- ☐ другое (диспансеризация, профосмотр, справка, рецепт и т.д.)

При первом обращении в медицинскую организацию Вы сразу записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) (вызвали врача на дом)?

- ☐ да
- ☐ нет

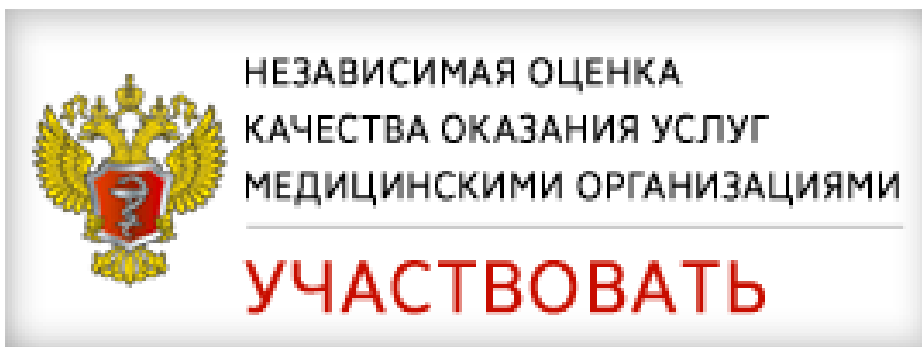
Врач Вас принял во время, установленное по записи?

- ☐ да
- ☐ нет

При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?

- ☐ да
- ☐ нет

ЭЛЕМЕНТЫ СИСТЕМЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА





ПОКАЗАТЕЛИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА



- 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 оказанными услугами





ОРГАНИЗАЦИИ, УЧАСТВУЮЩИЕ В НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА В 2017 ГОДУ

116 медицинских организаций
Московской области

42 государственные
медицинские организации

74 коммерческие медицинские
организации

* Перечень организаций утвержден Протоколом Общественного совета при Министерстве здравоохранения МО от 23.12.2016 г.





Алгоритм проведения независимой оценки качества

Формирование перечня организаций

Утверждение перечня организаций

ДО 1 ФЕВРАЛЯ

Предоставление технической возможности
оценить работу организации пациентами

Ежемесячное предоставление результатов
анкетирования от Минздрава РФ

С февраля по октябрь

До 1 ноября
Получение итоговых сводных результатов
электронного анкетирования

Расчет показателей по каждой организации

До 1 февраля

Размещение рейтинга медицинских организаций
на сайте Минздрава МО

До 1 января





ТРЕБОВАНИЯ К СОСТАВУ, РАЗМЕЩАЕМОЙ ИНФОРМАЦИИ НА САЙТЕ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

О МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ:

- полное наименование, место нахождения, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), почтовый адрес, схема проезда;
- дата государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях);
- режим и график работы;
- правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;
- контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты;
- график приема граждан руководителем медицинской организации (с указанием телефона, адреса электронной почты)

АДРЕСА И КОНТАКТНЫЕ ТЕЛЕФОНЫ:

- Министерства здравоохранения Московской области;
- Территориального органа Росздравнадзора;
- Территориального органа Роспотребнадзора





ТРЕБОВАНИЯ К СОСТАВУ, РАЗМЕЩАЕМОЙ ИНФОРМАЦИИ НА САЙТЕ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

О МЕДИЦИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ:

- лицензия на осуществление медицинской деятельности (с приложением электронного образа);
- о видах медицинской помощи;
- о возможности получения медицинской помощи в рамках программы ГОСГАРАНТИЙ;
- о порядке, об объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой ГОСГАРАНТИИ;
- о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;
- о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование;
- о правилах и сроках госпитализации;
- о правилах предоставления платных медицинских услуг и ценах(тарифах)





ТРЕБОВАНИЯ К СОСТАВУ, РАЗМЕЩАЕМОЙ ИНФОРМАЦИИ НА САЙТЕ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

- Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по ОМС;
- Информация о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья

О МЕДИЦИНСКОЙ РАБОТНИКАХ, ВАКАНСИЯХ:

ФИО, Должность, образование, специальность, квалификация, сведения из сертификата, график работы, способы записи на прием, режим работы



ТРЕБОВАНИЯ К СОСТАВУ, РАЗМЕЩАЕМОЙ ИНФОРМАЦИИ НА САЙТЕ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

ФОРМА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ И ОТЗЫВЫ ОТ ПАЦИЕНТОВ (БАНЕР- ССЫЛКА НА АНКЕТУ)
и иная информация, которая размещается по решению руководителя
медицинской организации и (или) опубликование которой является
обязательным в соответствии с законодательством РФ



НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

УЧАСТВОВАТЬ





Амбулаторные условия

Стационарные условия

Санатории

Донорство крови

Психиатрические
больницы

Скорая медицинская
помощь

Проголосовало 38209 человек

Выберите медицинскую организацию

Пожалуйста, выберите медицинскую организацию...



Вы обратились в медицинскую организацию?

- ☐ к врачу-терапевту участковому
- ☐ к врачу-педиатру участковому
- ☐ к врачу общей практики (семейному врачу)
- ☐ к врачу-специалисту (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие)
- ☐ другое (диспансеризация, профосмотр, справка, рецепт и т.д.)

При первом обращении в медицинскую организацию Вы сразу записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) (вызвали врача на дом)?

- ☐ да
- ☐ нет

Врач Вас принял во время, установленное по записи?

- ☐ да
- ☐ нет

При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?

- ☐ да
- ☐ нет

Где должна быть информация

Баннер-ссылка «Независимая оценка качества» соответствует требованиям



НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

УЧАСТВОВАТЬ

<https://www.rosminzdrav.ru>

КЛИНСКИЙ НАРКОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

+7 (49624) 2-58-70 - горячая линия

klin_narkolog@mail.ru

Вниманию медицинских работников! По вопросам повышения, задержки, задолженности и иных нарушений в оплате труда, обращаться по тел. +7 (49624) 7-76-88

ГЛАВНАЯ

О ДИСПАНСЕРЕ

ЗАКУПКИ

НОВОСТИ

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

КОНТАКТЫ



ОТДЕЛЕНИЯ ДИСПАНСЕРА

Амбулаторное отделение

Отделение неотложной
наркологической помощи

Отделение наркологической помощи

Лаборатория



[ЛЕЧЕНИЕ НАРКОМАНИЙ](#)



[ЛЕЧЕНИЕ АЛКОГОЛИЗМА](#)



[МЕДИЦИНСКОЕ
ОСВИДЕТЕЛЬСТВОВАНИЕ](#)



ЗАПИСАТЬСЯ К ВРАЧУ



НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

УЧАСТВОВАТЬ



ПОЖАЛОВАТЬСЯ

+7(916) 314-18-77

Телефон горячей линии по
вопросам организации и качества
оказания медицинской помощи в
медицинском округе № 7



ПОБЛАГОДАРИТЬ

vmeste.mosreg.ru

ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ НА НАШ САЙТ!



ГДЕ ДОЛЖНА БЫТЬ ИНФОРМАЦИЯ



ежедневные [ПОДМОСКОВЬЕ СЕГОДНЯ]

20 Июня 2017 20:36:51

[онлайн подписка](#)

[карта распространения](#)

[f](#) [v](#) [b](#) [o](#)

[мобильные приложения](#)

[новости](#) [политика](#) [муниципалитеты](#) [экономика](#) [жжх](#) [общество](#) [безопасность](#) [экология](#) [спорт и отдых](#) [культура](#) [наука](#) [путеводитель](#)



[Главная](#) / [Поиск по сайту](#)

ПОИСК

Найдено 7 результатов на сайте mosregtoday.ru



18.09 / 04 Мая 2017

Воробьев принял участие в заседании Госсовета и комиссии по мониторингу

политика

...председательством президента РФ Владимира Путина в Кремле. Участники обсудили предоставление государственных и муниципальных услуг через МФЦ, независимую оценку качества услуг в сфере и расселение граждан из аварийного жилья.



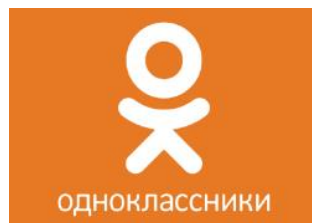
14.17 / 05 декабря 2016

Рейтинг медицинских организаций МО составят до конца года

общество

Результаты независимой оценки качества оказания услуг в 273 медицинских организациях Подмосковья подведут в конце декабря. Об этом сообщила первый зампред правительства ...

ЗАГРУЗИ
Добродел





КАК ПРОИСХОДИТ ОЦЕНКА

На основании критериев выставляются баллы



✓ открытость и доступность информации о медицинской организации **МАХ 14**



✓ комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения **МАХ 21**



✓ время ожидания предоставления медицинской услуги **МАХ 15**
✓ доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации **МАХ 10**



✓ удовлетворенность оказанными услугами **МАХ 10**

МАХ 75 баллов





КАК ПРОИСХОДИТ ОЦЕНКА

ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ

☐ 60 - 73 баллов **ОТЛИЧНО**

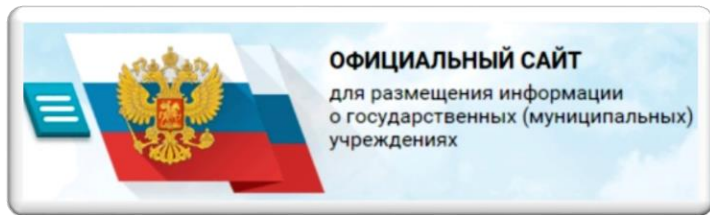
☐ 45 - 59 баллов **ХОРОШО**

☐ 30 - 44 баллов **УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО**

☐ 15 - 29 баллов **НИЖЕ СРЕДНЕГО**

☐ 0 - 14 баллов **НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО**





BUS.GOV.RU

ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях

Выберите ваш регион: Не задано

Личный кабинет | Мой профиль

Информация об учреждениях
Реестр организаций
Базовые перечни услуг и работ
Ведомственные перечни услуг и работ
Реестр государственных заданий
Аналитика
Независимая система оценки качества
Документы
Новости
Вопросы и ответы
Форум
Отзывы и оценки
Открытые данные
Обратная связь

Размещенная информация
Рейтинги
Результаты опросов
Мониторинг размещения сведений
Документы
Уполномоченные органы
Общественные советы
Операторы
Перечни организаций
Показатели, характеризующие общие критерии
Дополнительные критерии
Сведения о результатах независимой оценки
Сведения о рассмотрении

Выгрузить в Excel

Рейтинг организаций

Независимая система оценки качества → Рейтинг организаций

Здравоохранение | Культура | Образование | Социальное обслуживание

Субъект РФ: Все субъекты

Группа организаций: библиотеки

Найдено: 1 428

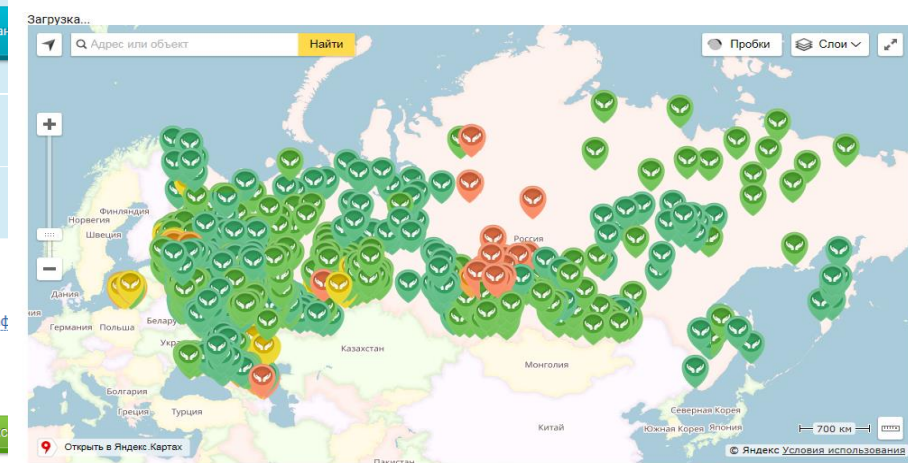
Выгрузить в Excel

Введите наименование организации

Место	Наименование организации	Рейтинг
169	МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА" 678540, УСТЬ-ЯНСКИЙ У. поселок Депутатский, АРКТИКА МКР. 10	80,95
170	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ЧЕБУЛИНСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" 652270, ЧЕБУЛИНСКИЙ Р-Н, ВЕРХ-ЧЕБУЛА ПГТ, пгт Верх-Чебула, МИРА УЛ. 10	80,90

Субъект РФ: Все субъекты

Группа организаций: Организации надомной формы обслуживания



Ответственный сотрудник Минздрава МО по Независимой оценке качества

Чесалова Ирина Андреевна

Моб.8-962-941-98-36

Раб. 8(498)602-04-20 доб. 4-64-62

email: chesalova.ia@mosreg.ru



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

