

Информация по подготовке к независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Башкортостан

Критерии независимой оценки качества условий оказания услуг сгруппированы в пять блоков (приказ Минздрава России от 04.05.2018 № 201н):

- 1) Открытость и доступность информации об организации;
- 2) Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги;
- 3) Доступность услуг для инвалидов;
- 4) Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации;
- 5) Удовлетворенность условиями оказания услуг.

Значения показателей данных критериев определяются методом социологического опроса населения путем заполнения анкет на бумажном носителе, а также интерактивных анкет через ссылки-баннеры, размещённые на официальных сайтах Минздрава РБ и медицинских организаций. Анкетирование проводится по следующим видам анкет: «Амбулаторные условия», «Стационарные условия», «Санатории».

Для информирования пациентов о проводимом анкетировании в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг во вверенном Вам учреждении здравоохранения необходимо:

- установить ящики для сбора бумажных анкет возле регистратуры, в холлах и отделениях медицинской организации с указанием ответственного лица за изъятие заполненных анкет, а также даты последнего изъятия;

- разместить ссылку-баннер федеральной электронной анкеты для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте для прямого перехода на голосование;

- обеспечить размещение объявления о возможности независимого интерактивного голосования с целью оценки условий оказания медицинских услуг в регистратурах, в том числе контактной информации с указанием номера телефона руководителя;

- разместить информационные флаеры с QR-кодом на информационных стендах, в холлах и отделениях медицинской организации. На мониторах в холлах обеспечить демонстрацию видеоролика.

- установить взаимодействие со средствами массовой информации (статьи, теле-, радиовыступления) о проводимом анкетировании в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг во вверенном Вам учреждении здравоохранения.

С целью повышения доступности и открытости информации о деятельности медицинской организации, в целях популяризации среди населения раздела «Независимая система качества условий оказания услуг в социальной сфере» официального сайта www.bus.gov.ru и увеличения его посещаемости, рекомендуется размещение ссылки на официальный сайт Федерального казначейства для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях.

В соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н при оценке критерия «Открытость и

доступность информации о медицинской организации» и в соответствии с требованиями части 15 статьи 79.1 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ и приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 № 956н медицинские организации, участвующие в реализации Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Республике Башкортостан, обязаны иметь официальный сайт с обеспечением размещения необходимых информационных материалов.

В рамках реализации мероприятий по улучшению показателей критерия «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» необходимо:

- оборудовать места ожидания для пациентов достаточным количеством скамеек, стульев и др.;

- обеспечить доступ питьевой воды для пациентов (установка кулера с питьевой водой);

- организовать санитарно-гигиенические помещения на первых этажах, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, с обеспечением наличия: сидений для унитаза, туалетной бумаги на держателе открытого/закрытого типа, душистое или жидкое мыло, бумажное одноразовое полотенце на держателе;

- обязательно наличие навигации с указанием расположения кабинетов приёма, администрации, гардероба, туалета и др. (приказ Министерства здравоохранения Республики Башкортостан от 20.02.2019 года № 318-Д «Об утверждении типовых видов визуализации и навигации в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь населению Республики Башкортостан»).

Оценка критерия «Доступность услуг для инвалидов» включает требования по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Требуется оформить Паспорт доступности на объекты и разработать мероприятия («Дорожные карты») по устранению барьеров, с использованием принципа «Разумного приспособления», с согласованием с общественными объединениями инвалидов.

Для высокой оценки в рамках критерия «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» необходимо проведение оперативных совещаний для врачей-специалистов, среднего, младшего медицинского и обслуживающего персонала по вопросам соблюдения этики, деонтологии и общения с пациентами.

«Удовлетворенность условиями оказания услуг» необходимо:

- систематизировать работу в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в соответствии с новыми нормативными требованиями;

- организовать анкетирование среди пациентов медицинской организации на сайте, а также в бумажном виде, с последующим внесением данных в интерактивную форму;

- организовать размещение актуальной информации о ходе реализации

мероприятий в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг:

- на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях Казначейства России <http://bus.gov.ru>;
- в информационно-аналитической системе «Мониторинг независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» www.nok.rosminzdrav.ru;
- на официальных сайтах медицинских организаций, подведомственных Минздраву РФ.

Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Министерстве здравоохранения Российской Федерации регулярно проводит мониторинг данных, размещенных на вышеуказанных сайтах.

Общая нормативная информация о независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями размещена в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями» на официальном сайте Минздрава России.