**Критерии Независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями**

Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями является формой общественного контроля деятельности медицинских организаций и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

***Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями не осуществляется в целях контроля качества и безопасности медицинской деятельности, а также экспертизы и контроля качества медицинской помощи.***

**Цель**: Обеспечение граждан информацией о деятельности медицинских организаций.

Улучшение информированности потребителей медицинских услуг о деятельности медицинских организаций.

Оценка отдельных показателей деятельности медицинских организаций и своевременное принятие мер, направленных на повышение эффективности или оптимизацию их деятельности.

Своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество организации оказания медицинской помощи, и их устранение.

Повышение качества организации оказания медицинской помощи.

Развитие диалога и сотрудничества между медорганизациями и различными структурами гражданского общества.

**Федеральное законодательство**

Указ Президента РФ от 07.05.12г. № 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»

ФЗ от 21.11.11г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

ФЗ от 21.07.14г. № 256-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования"

**Приказы МЗ РФ:**

Приказ МЗ РФ от 28.1114г. № 787н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями"

Приказ МЗ РФ от 3012.14г. № 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 МЗ РФ, органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Приказ МЗ РФ от 14.05.15г. № 240 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»

ФЗ от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" *Статья 79.1. Независимая оценка качества оказания услуг*

**Цель независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями**

информирование граждан о качестве оказания услуг медицинскими организациями;

повышение качества деятельности медицинских организаций.

**Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим критериям**

1. ***открытость и доступность информации о медицинской организации***
2. ***комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения***
3. ***время ожидания предоставления медицинской услуги***
4. ***доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации***
5. ***удовлетворенность оказанными услугами***
6. **Показатель «Открытость и доступность информации об организации»**

Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами:

на информационных стендах в помещениях медицинской организации;

на официальном сайте медицинской организации в сети "Интернет".

Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:

электронных сервисов (форма для электронного обращения/раздел "Обратная связь «Задать вопрос");

обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Результаты выездных исследований. Анкетирование.

Оценка сайта медицинской организации

Оценка сайта медицинской организации

О медицинских работниках медицинской организации, вакансиях ФИО, должность, образование, специальность, квалификация, сведения из сертификата, график работы, способы записи на прием.

О медицинской деятельности медицинской организации, о видах помощи, о порядке и объемах оказания, о структурных подразделениях

Полное наименование, место нахождения, включая обособленные подразделения, почтовый адрес, схема проезда, контакты, лицензии, телефоны страховых компаний

О лекарственных препаратах. О жизненно необходимых и важнейших, предназначенных для больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей, о лекарственных препаратах, назначаемых по решению ВК, лекарственных препаратах и мед.изделиях, отпускаемых бесплатно по рецептам врача.

Форма обратной связи и отзывы пациентов (баннер-ссылка на анкету) и иная информация.

\* Пр.МЗ РФ от 30.12.2014 N 956н

**2. Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»**

Обеспечение комфортных условий оказания услуг в медицинской организации:

обеспечение лечебно-охранительного режима;

отсутствие очередей;

Доступность записи на прием к врачу (по телефону медицинской организации, через колл-центр, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию;

Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

Доступность питьевой воды;

Санитарное состояние

Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**3 . Критерий «Доступность услуг для инвалидов»**

Оборудование:

* оборудование входных групп пандусами/ подъемными платформами;
* выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
* адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;
* сменные кресла-коляски;
* доступны специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения

Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

* дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
* возможность предоставлять инвалидам по слуху и зрению сурдо- и тифлосурдопереводчика;
* альтернативная версия официального сайта МО для инвалидов по зрению;
* сопровождение инвалида сотрудниками МО;
* возможность оказывать ПМСП и паллиативную медпомощь инвалидам на дому

Увеличение доли пациентов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

**Критерий 4 . Доброжелательность, вежливость работников МО :**

Увеличение доли пациентов, удовлетворенных

доброжелательностью вежливостью работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложки, а также сопровождающих медработников.

Увеличение доли пациентов, удовлетворенных доброжелательностью вежливостью медработников, оказывающих медицинские услуги.

Увеличение доли пациентов, удовлетворенных доброжелательностью вежливостью медработников при дистанционном обращении.

**Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг:**

Увеличение доли пациентов, которые готовы рекомендовать МО.

Увеличение доли пациентов, удовлетворенных навигацией внутри МО.

Увеличение доли пациентов, удовлетворенных условиями оказания услуг в МО

Результаты независимой оценки качества оказания услуг в 2021 году по КГБУЗ «Родильный дом № 1» министерства здравоохранения Хабаровского края

Показатель «Открытость и доступность информации об организации» характеризует возможность получить полную, доступную и понятную информацию об оказываемых услугах подразделениями родильного дома, размещенную на информационных стендах, на официальном сайте родильного дома в сети «Интернет», социальных сетях. Результаты опроса свидетельствуют о положительной оценке: 97 % опрошенных отметили, что получили всю необходимую информацию.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» .

Оценивая лечебно-охранительный режим, отсутствие очередей; санитарное состояние помещений, кабинетов, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, доступность питьевой воды, наличие холлов для ожидания, положительную оценку дали 100 % опрошенных.

По результатам опроса можно сделать вывод о высокой степени соответствия показателя ожидания предоставления услуг в подразделениях родильного дома, 97,5% опрошенных отметили, что время ожидания предоставления услуг выдерживается.

Вопросы доступности записи на прием к врачу по телефону медицинской организации, через колл-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» постоянно контролируются и решаются администрацией учреждения, лично заведующими структурных подразделений. За 6 месяцев 2022 года значительно сократилось количество обращений по вопросам записи на прием. Показатель комфортности предоставления услуг оценен опрошенными на 98 %

Критерий удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов составил по учреждению 95 %. В учреждении утверждены и согласованы паспорта доступности предоставления услуг для инвалидов, запланированы мероприятия по улучшению условий доступности услуг (устройство звуковых, визуальных, тактильных средств информации).

Критерий Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации

99 % опрошенных пациентов высоко оценили доброжелательность, вежливость, компетентность, коммуникабельность и профессиональные качества сотрудников структурных подразделений родильного дома.

Результаты опроса показали высокий уровне удовлетворенности опрошенных условиями оказания услуг, предоставленных в женских консультациях и акушерском стационаре родильного дома, этот критерий составил 97 %.

Общий показатель независимой оценки качества условий оказания услуг подразделениями КГБУЗ «Родильный дом № 1» министерства здравоохранения Хабаровского края в 2021 году составил 97 %