

**Порядок
создания системы оценки качества работы медицинской организации, её
структурных подразделений и медицинских работников, участвующих в оказании
медицинских услуг**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок (далее Порядок) устанавливает порядок формирования в медицинской организации системы оценки качества работы медицинской организации в целом, её структурных подразделений и медицинских работников, участвующих в оказании медицинских услуг (далее – Система оценки качества) с целью оценки степени достижения запланированных результатов.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с:

- законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- другими нормативными документами, регламентирующими проведение контроля качества и безопасности медицинской деятельности;
- Уставом настоящей организации.

2. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке

Показатель качества и безопасности медицинской деятельности - количественная характеристика одного или нескольких свойств медицинской деятельности, рассматриваемая применительно к определённым условиям её осуществления.

Качество медицинской помощи - совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата.

Безопасность медицинской помощи – совокупность характеристик, отражающих безопасность используемых при оказании медицинской помощи ресурсов, в том числе кадровых и материально-технических, безопасность медицинских изделий, лекарственных средств, а также безопасность условий оказания медицинской помощи.

Экспертиза качества медицинской помощи - выявление нарушений в оказании медицинской помощи, в том числе оценка правильности выбора медицинской технологии, степени достижения запланированного результата и установление причинно-следственных связей выявленных дефектов в оказании медицинской помощи.

Медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

Медицинская деятельность - профессиональная деятельность по оказанию медицинской помощи, проведению медицинских экспертиз, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований, санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий и профессиональная деятельность, связанная с трансплантацией (пересадкой) органов и (или) тканей, обращением донорской крови и (или) ее компонентов в медицинских целях.

Независимая оценка качества работы медицинской организации - оценка деятельности медицинской организации в соответствии с критериями и показателями оценки, определенными в установленном порядке общественными советами при федеральном или региональном органе исполнительной власти в сфере здравоохранения, а так же общественным советом при медицинской организации.

3. Задачи формирования Системы оценки качества

3.1. Система оценки качества формируются в медицинской организации для решения следующих задач:

1). Обеспечения системного контроля за качеством и безопасностью медицинской деятельности на основе

- планирования и оценки показателей качества и безопасности медицинской деятельности медицинской организации, структурного подразделения, медицинского работника;

- планирования и оценки результативности медицинской помощи, оказанной лечащим врачом конкретному пациенту.

2). Разработки системных мер по совершенствованию качества и безопасности медицинской деятельности;

3). Принятия обоснованных решений по материальному стимулированию медицинского персонала.

4. Характеристика системы оценки качества

4.1. В медицинской организации формируется система оценки качества, которая включает:

- показатели качества и безопасности медицинской деятельности организации в целом;

- показатели качества и безопасности медицинской деятельности структурных подразделений;

- систему оценки деятельности медицинских работников, участвующих в оказании медицинских услуг;

- показатели качества работы медицинской организации, используемые общественными советами, созданными при федеральном или региональном органе исполнительной власти в сфере здравоохранения, а также общественным советом, созданным при данной медицинской организации, для проведения независимой оценки качества её работы (см. Приложение к настоящему Порядку).

4.2. В свою очередь система оценки деятельности медицинских работников, участвующих в оказании медицинских услуг, включает:

- показатели качества и безопасности медицинской деятельности медицинского работника;

- порядок оценки результативности медицинской помощи, оказанной лечащим врачом конкретному пациенту, в медицинской организации (регулируется отдельным Положением).

5. Организация работы по определению показателей качества и безопасности медицинской деятельности

5.1. Показатели качества и безопасности медицинской деятельности медицинской организации, структурного подразделения, медицинского работника определяются ежегодно на плановый период времени – год, квартал, полугодие, месяц.

5.2.В перечень показателей, характеризующих деятельность медицинской организации, включаются все действующие показатели качества и безопасности медицинской деятельности, соответствующие её профилю, а также установленные для всех типов медицинских организаций уполномоченными федеральными и региональными органами исполнительной власти в сфере здравоохранения, в том числе созданными при данных органах общественными советами.

5.3.В перечень показателей, характеризующих деятельность подразделений медицинской организации, включаются все действующие показатели качества и безопасности медицинской деятельности, соответствующие их профилю, а также установленные для всех типов подразделений медицинских организаций уполномоченными федеральными и региональными органами исполнительной власти в сфере здравоохранения.

5.4.Перечень общих показателей качества и безопасности медицинской деятельности для отделений стационара включает:

- Соблюдение требований порядков и стандартов медицинской помощи;
- Отсутствие обоснованных жалоб;

5.5.Перечень общих показателей качества и безопасности медицинской деятельности для подразделений поликлиники включает:

- Соблюдение требований порядков и стандартов медицинской помощи;
- Отсутствие обоснованных жалоб пациентов;

5.6.Все показатели, которые включаются в перечень показателей, характеризующих качество и безопасность медицинской деятельности медицинской организации и подразделений медицинской организации, рассматриваются на врачебной комиссии и представляются для последующего утверждения руководителю медицинской организации.

6. Система оценки деятельности медицинских работников, участвующих в оказании медицинских услуг

6.1.Система оценки деятельности медицинских работников, участвующих в оказании медицинских услуг, является компонентом системы оценки качества медицинской организации и включает в себя следующее:

- показатели качества и безопасности медицинской деятельности медицинского работника;

- порядок оценки результативности медицинской помощи, оказанной лечащим врачом конкретному пациенту, в медицинской организации (регулируется отдельным Положением).

6.2.Показатели качества и безопасности медицинской деятельности медицинского работника в сочетании с оценкой результативности медицинской помощи, оказанной конкретному пациенту, являются основными показателями при определении размера выплат стимулирующего характера.

6.3.При выборе показателей качества и безопасности медицинской деятельности медицинского работника учитывается следующее:

- показатели по возможности должны учитывать специфику работы;
- показателей не должно быть много (не более 10);
- показатели должны быть такими, чтобы их можно было отслеживать в течение достаточно короткого времени (месяц, квартал).

6.4.Примерные общие показатели качества и безопасности для врачей:

• Выполнение требований утверждённых порядков и стандартов медицинской помощи;

- Отсутствие обоснованных жалоб пациентов;
- Полнота и своевременность назначенного обследования;
- Полнота и своевременность назначенного и лечения;
- Обоснованность выставленного диагноза;
- Правильно выбранная хирургическая тактика (для хирургов);
- Отсутствие предотвратимых осложнений (с учётом тяжести и сложности

заболевания);

- Полнота данных рекомендаций;
- Соблюдение уставленных сроков лечения с учётом тяжести и сложности

заболевания;

- Удовлетворённость пациентов качеством медицинской помощи

6.5. Все показатели, которые включаются в перечень показателей системы оценки деятельности медицинских работников, участвующих в оказании медицинских услуг, рассматриваются на врачебной комиссии и представляются для последующего утверждения руководителю медицинской организации. Указанные показатели вносятся в дополнительные соглашения к трудовым договорам с медицинскими работниками.

7. Ответственность и контроль при формировании системы оценки качества

7.1. Ответственным лицом за формирование системы оценки качества в медицинской организации является заместитель руководителя медицинской организации (по медицинской части или по организационно-методической работе или по клинико-экспертной работе).

7.2. Ответственными лицами за определение показателей качества и безопасности медицинской деятельности в подразделениях и системы оценки деятельности медицинских работников, участвующих в оказании медицинских услуг, являются руководители структурных подразделений.

7.3. Уполномоченный заместитель руководителя обеспечивает соответствующий контроль за определением показателей качества и безопасности медицинской деятельности в подразделениях и для медицинских работников.

7.4. Контроль за формированием всей системы оценки качества в медицинской организации осуществляет непосредственно руководитель медицинской организации.

Приложение
к Порядку создания системы оценки качества работы
медицинской организации, её структурных
подразделений и медицинских работников,
участвующих в оказании медицинских услуг

Показатели для постоянного мониторинга оценки качества работы медицинской организации

Показатели для постоянного мониторинга оценки качества работы амбулаторно-поликлинической медицинской организации

В связи с тем, что указанные ниже показатели рекомендованы федеральным органом исполнительной власти в сфере здравоохранения к использованию при проведении независимой оценки качества работы медицинской организации, они в обязательном порядке подлежат постоянному мониторингу на уровне медицинской организации.

Наименование показателя	Источник информации	Значимость показателя, баллы (макс=5)
1. Открытость и доступность информации о медицинской организации		
1) уровень рейтинга на сайтах	Анализ сайтов	2
2) полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (балл)	Анализ сайтов	2
3) наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл)	Анализ сайтов	3
4) доля пациентов, считающих информирование о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения достаточным (от числа опрошенных, %)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
5) доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
2. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья		
1) доля пациентов, которые записались на прием у врача при первом обращении в медицинскую организацию (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	5
2) средняя длительность ожидания посещения врача с момента записи на прием	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
3) доступность записи на прием к врачу по телефону, с использованием сети "Интернет", в регистратуре, посредством личного общения с лечащим врачом	Опрос граждан-получателей социальных услуг	5
3. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуг		
1) время ожидания посещения врача в	Опрос граждан-	2

очереди (мин.)	получателей социальных услуг	
2) время ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
3) время ожидания результатов диагностического исследования	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации		
1) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников медицинских организаций (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
2) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации		
1) удовлетворенность условиями ожидания приема у врача в очереди	Опрос граждан - получателей социальных услуг	5
2) доступность получения медицинской помощи на дому	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
3) удовлетворенность посещением медицинской организации	Опрос граждан-получателей социальных услуг	5
4) доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3