

Модернизация здравоохранения и оценка качества медицинской помощи

При проводимой в стране модернизации здравоохранения повышенное внимание стало уделяться качеству медицинской помощи, а также его независимой оценке.

В 2014 году **Федеральным законом от 21 июля 2014 г. N 256-ФЗ** в Федеральный закон "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" была внесена статья 79.1. «Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями».

«Статья 79.1. Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями

1. Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, а также в целях повышения качества их деятельности. Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями не осуществляется в целях контроля качества и безопасности медицинской деятельности, а также экспертизы и контроля качества медицинской помощи.

2. Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации о медицинской организации; комфортность условий предоставления медицинских услуг, в том числе время ожидания предоставления медицинской услуги; доброжелательность, вежливость работников медицинской организации; удовлетворенность условиями оказания услуг, а также доступность медицинских услуг для инвалидов.

3. Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями осуществляется в соответствии с положениями настоящей статьи. При проведении независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями используется общедоступная информация о медицинских организациях, размещаемая в том числе в форме открытых данных»

Осуществление независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в значительной степени непосредственно коснулась работы руководителей медицинских организаций.

Дополнительной мотивацией для осуществления этой работы руководителями организаций, их работодателями, органами исполнительной

власти субъектов Российской Федерации явились некоторые положения различных законодательных актов.

Так, в частности, типовой формой трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения (утверждена постановлением Правительства РФ от 12 апреля 2013 г. N 329) на руководителя учреждения возложена обязанность обеспечивать выполнение утвержденного в установленном порядке плана по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением, а на работодателя возложена обязанность проводить оценку эффективности работы руководителя с учетом результатов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением и выполнения плана по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением (в случае проведения такой оценки).

Постановлением Правительства РФ от 17 апреля 2018 г. N 457 утверждена форма обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и форма плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы", сам отчет должен содержать информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых является субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации.

Этим же постановлением утверждена Форма плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.

Статьями 15.1 и 16.1 **Федерального закона N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"**

органам местного самоуправления поручено создание условий для организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в порядке и на условиях, которые установлены федеральными законами, а также применение результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями при оценке деятельности руководителей подведомственных организаций и осуществление контроля за принятием мер по устранению недостатков, выявленных по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, в соответствии с федеральными законами.

Вопросы Оценки качества отражены в различных законодательных актах (Федеральные законы, Указы Президента РФ, постановления Правительства РФ, приказы федеральных органов исполнительной власти).

Исчерпывающий перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка, приведен в **приложение к приказу Минздрава России от 4 мая 2018 г. № 201н.**

1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"

N показателя	Показатели
1.1.	<p>Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на информационных стендах в помещениях медицинской организации; - на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
1.2.	<p>Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел "Часто задаваемые вопросы"); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
1.3.	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 информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
--	---

2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги"

N показателя	Показатели
2.1.	<p>Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечение лечебно-охранительного режима; - отсутствие очередей; - доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной 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
2.2.	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"

N показателя	Показатели
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

	<ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений
3.2.	<p>Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации; - наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)

4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации"

N показателя	Показатели
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа

	опрошенных получателей услуг)
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

№ показателя	Показатели
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.3.	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Правила сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы утверждены **постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638.**

В указанных правилах источниками информации о качестве условий оказания услуг определены:

- а) официальные сайты организаций социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационные стенды в помещениях указанных организаций;
- б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

в) результаты изучения условий оказания услуг организациями социальной сферы, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
- обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации социальной сферы и т.п.).

Министерство труда и социальной защиты РФ приказом от 31 мая 2018 г. N 344н утвердило единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, а приказом от 30 октября 2018 г. № 675н - методику выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, включая требования к формированию выборочной совокупности респондентов, в приложении к этому приказу приведен рекомендуемый образец анкеты для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы.

Приказ Минздрава России от 13 июля 2018 г. N 442 касается вопросов организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет».

Приказом в целях обеспечения технической возможности выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, утверждены формы анкет:

для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях;

для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях;

для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях;

для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями переливания крови (станция переливания крови, центр крови).

В целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, учредителем которых является Российская Федерация, и в отношении которых проводится независимая оценка качества **приказом Минздрава от 28 апреля 2018 г. № 196н** утверждено положение об Общественном совете при Министерстве здравоохранения Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями”.

Перечень видов медицинских организаций в соответствии с номенклатурой медицинских организаций, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания ими услуг, утвержден **приказом Минздрава России от 28 апреля 2018 г. N 197н**.

Порядок рассмотрения результатов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, находящимися в ведении Министерства здравоохранения Российской Федерации, утвержден **приказом Минздрава России от 31 марта 2016 г. № 197**.

Вопросы качества медицинской помощи затронуты в **постановлении Правительства Российской Федерации от 29 декабря 2022 г. N 2497**, утвердившим Программу государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2023 год и на плановый период 2024 и 2025.

Разделом VIII программы определены критерии доступности и качества медицинской помощи, среди которых:

- удовлетворенность населения доступностью медицинской помощи, в том числе городского и сельского населения (процентов числа опрошенных);
- доля впервые выявленных заболеваний при профилактических медицинских осмотрах, в том числе в рамках диспансеризации, в общем количестве впервые в жизни зарегистрированных заболеваний в течение года;
- доля впервые выявленных заболеваний при профилактических медицинских осмотрах несовершеннолетних в общем количестве впервые в жизни зарегистрированных заболеваний в течение года у несовершеннолетних;
- количество обоснованных жалоб, в том числе на несоблюдение сроков ожидания оказания и на отказ в оказании медицинской помощи,

предоставляемой в рамках территориальной программы государственных гарантий;

Территориальной программой государственных гарантий устанавливаются целевые значения критериев доступности и качества медицинской помощи, на основе которых проводится комплексная оценка их уровня и динамики.

Оценка достижения критериев доступности и качества медицинской помощи осуществляется субъектами Российской Федерации 1 раз в полгода с направлением соответствующих данных в Министерство здравоохранения Российской Федерации. Кроме того, субъектами Российской Федерации проводится оценка эффективности деятельности медицинских организаций, в том числе расположенных в городской и сельской местности (на основе выполнения функции врачебной должности, показателей использования коечного фонда).

Информация, представляемая медицинскими организациями, необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями и требования 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", утверждены **приказом Минздрава России от 30.12.2014 N 956н.**

Соответствующие разделяя информации размещаются на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы утвержден **приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. N 344н.**

Приказом Минфина России от 7 мая 2019 г. N 66н утверждены состав информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условия оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими

организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемые на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации.

В июле 2022 года в целях реализации федерального проекта "Модернизация первичного звена здравоохранения Российской Федерации", входящего в национальный проект "Здравоохранение" Минздрав России издал **приказ от 19.07.2022 N 495** "Об утверждении методики расчета дополнительного показателя "Оценка общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью, процент" федерального проекта "Модернизация первичного звена здравоохранения Российской Федерации", входящего в национальный проект "Здравоохранение". Приказом утверждена методика расчета дополнительного показателя "Оценка общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью, процент", приведены Вопросник "Удовлетворенность населения медицинской помощью" и Правила проведения выборочного опроса респондентов по вопроснику «Удовлетворенность населения медицинской помощью».

Содержание всех вышеизложенных законодательных документов налагает серьезную ответственность на руководителей медицинских организаций, а также предусматривает ответственность за их ненадлежащее исполнение.