

ПРОТОКОЛ

рабочей группы по независимой оценке качества работы областных государственных учреждений здравоохранения Экспертного совета при заместителе Губернатора Томской области по социальной политике

26 ноября 2013 г.

№ РГЗ/ЭС1 - Пр1

г. Томск, пл. Ленина, ба

ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВОВАЛ:

Грахов В.Н.

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

Члены Экспертного совета при заместителе Губернатора Томской области по социальной политике:

Грахов В.Н., Евтушенко И.Д., Карпов Р.С., Серeda С.А., Соломатина Т.В., Рязанцева Н.В. (6 членов рабочей группы)

Внешние эксперты:

Букреева Н.А., Ермаков А.В., Ефимова Е.В., Лебедева В.Ф., Музеник А.Ю., Попова Г.А., Рудко А.А., Чернявская О.В.

ПОВЕСТКА ДНЯ

1. Об определении перечня организаций, включаемых в независимую систему оценки качества работы областных государственных учреждений здравоохранения (далее – оценка качества).
2. Об определении показателей оценки качества.

СЛУШАЛИ:

1. Об определении перечня организаций, включаемых систему оценки качества

Грахов В.Н.

ВЫСТУПИЛИ: все присутствующие.

РЕШИЛИ:

1. Сформировать перечень организаций социального обслуживания для включения в систему оценки качества:
 - больницы:
 - 1) ОГАУЗ «Томская областная клиническая больница» (ОГАУЗ «ТОКБ»),
 - 2) ОГБУЗ «Областная детская больница» (ОГБУЗ «ОДБ»),
 - диспансеры:
 - 1) ОГБУЗ «Томский областной наркологический диспансер» (ОГБУЗ «ТОНД»),
 - 2) ОГБУЗ «Томский областной онкологический диспансер» (ОГБУЗ «ТООД»),
 - центры:
 - 1) ОГАУЗ «Областной перинатальный центр» (ОГАУЗ «ОПЦ»),
 - 2) ОГБУЗ «Томский областной центр по профилактике и борьбе СПИД и другими инфекционными заболеваниями» (ОГБУЗ ТОЦПБСДИЗ)

СЛУШАЛИ:

2. Об определении показателей оценки качества

Грахов В.Н.

ВЫСТУПИЛИ: все присутствующие.

РЕШИЛИ:

1. Определить показатели оценки качества (Приложение №1).



В.Н.Грахов

Приложение №1
к протоколу заседания рабочей группы по
независимой оценке качества работы областных
государственных учреждений здравоохранения
Экспертного совета при заместителе Губернатора
Томской области по социальной политике
№РГЗ/ЭС1-Пр1 от 26.11.2013

Критерии и показатели оценки качества работы медицинских организаций

амбулаторные условия:

Наименование показателя	Источник информации	Значимость показателя, баллы (макс=5)
1. Открытость и доступность информации о медицинской организации		
1) полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (балл)	Анализ сайтов	2
2) наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл)	Анализ сайтов	3
3) 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
4) 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 очереди (мин.)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	2
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

стационарные условия:

Наименование показателя	Источник информации	Значимость показателя, баллы (макс=5)
1. Открытость и доступность информации о медицинской организации		
1) полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (балл)	Анализ сайтов	2
2) наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл)	Анализ сайтов	3
3) 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
4) 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, у которых не возникла необходимость приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
2) доля пациентов, у которых не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
3. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги		
1) время ожидания в приемном отделении (в минутах)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
2) срок ожидания плановой госпитализации по направлению врачей поликлиник (в днях)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
3) соблюдение назначенного срока плановой госпитализации (в срок, с нарушением срока)	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) доля пациентов, удовлетворенных условиями оказания медицинской помощи (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
2) доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
3) доля пациентов, удовлетворенных продолжительностью, условиями ожидания, отношением персонала больницы в приемном покое (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
4) удовлетворенность отношением врачей и медсестер во время пребывания в медицинской организации	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
5) доля пациентов, удовлетворенных питанием в медицинской организации (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4

6) доля пациентов, удовлетворенных качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
7) удовлетворенность действиями персонала медицинской организации по уходу	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3

Периодичность проведения мониторинга:

один раз в год.