РАБОЧАЯ СЕССИЯ

Национальный фонд развития здравоохранения

Координационный совет по донорству крови при Общественной палате Российской Федерации

ФОНД ПРЕЗИДЕНТСКИХ ГРАНТОВ

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ДЛЯ ДОНОРОВ КРОВИ, СОЗДАННЫХ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СЛУЖБЫ КРОВИ

О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ ИНФОРМАЦИОННОЙ ОТКРЫТОСТИ И ДОСТУПНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СЛУЖБЫ КРОВИ

Елена Ивановна Стефанюк

председатель Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Министерства здравоохранения Российской Федерации, директор НФ «Национальный фонд развития здравоохранения»

Москва

28 сентября 2020 г.

ЦЕЛИ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

1. Информирование граждан о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями
2. Повышение качества деятельности медицинских организаций

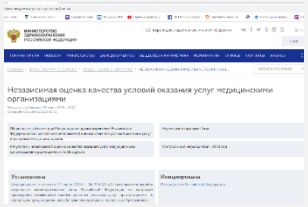
Независимая оценка не проводится:

- в целях контроля качества и безопасности медицинской деятельности;
- в целях контроля качества медицинской помощи.

Инициирована:
Президентом Российской Федерации

Установлена:
Федеральным законом от 21 июля 2014 г. №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»

Полный перечень нормативных актов размещен:
minzdrav.gov.ru/open/supervision/format



КРИТЕРИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

ОБЩИЕ КРИТЕРИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ УСТАНОВЛЕНЫ ФЕДЕРАЛЬНЫМ ЗАКОНОМ № 392-ФЗ:

1) открытость и доступность информации о медицинской организации;
2) комфортность условий предоставления медицинских услуг, в том числе время ожидания предоставления медицинской услуги;
3) доступность медицинских услуг для инвалидов;
4) доброжелательность, вежливость работников медицинской организации;
5) удовлетворенность условиями оказания услуг.

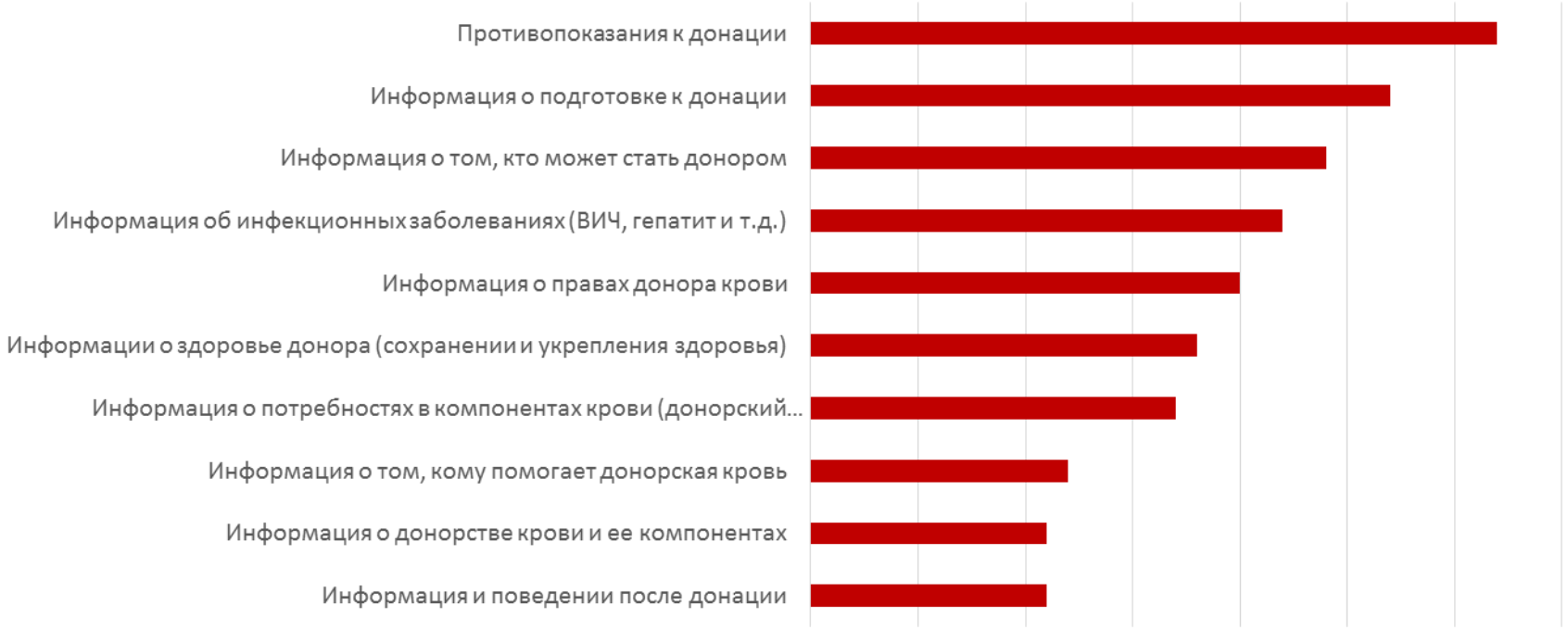
Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка, – см. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н

В 2018 ГОДУ СЛУЖБА КРОВИ НЕ ВКЛЮЧЕНА В СИСТЕМУ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ: ПРИКАЗ МЗ РФ ОТ 28 АПРЕЛЯ 2018 ГОДА № 197Н ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПЕРЕЧНЯ ВИДОВ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ В СООТВЕТСТВИИ С НОМЕНКЛАТУРОЙ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ НЕ ПРОВОДИТСЯ НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ ИМИ УСЛУГ

Требования к размещению информации на сайтах медицинских организаций относятся ко всем медицинским организациям

Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 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 Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"».

Наиболее востребованная информация у доноров



Январь – февраль 2020 года

Опрос доноров крови

Количество участников: 1800

Средневостребованная информация у доноров

Январь – февраль 2020 года

Опрос доноров крови

Количество участников: 1800

Наименее востребованная информация у доноров

Январь – февраль 2020 года

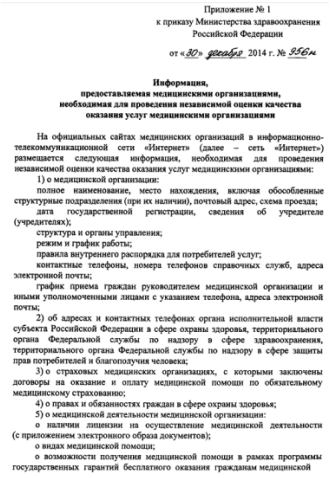
Опрос доноров крови

Количество участников: 1800

МАКСИМАЛЬНОЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ, КОТОРОЕ МОГЛА ПОЛУЧИТЬ ОРГАНИЗАЦИЯ ПО ИТОГАМ ОЦЕНКИ: 100 БАЛЛОВ

1. ПЕРВАЯ ГРУППА ПОКАЗАТЕЛЕЙ

(в соответствии с Приказом №956) – **24 балла**



Приложение № 1
к приказу Министерства здравоохранения
Российской Федерации
от «30» декабря 2014 г. № 956н

**Информация,
предоставляемая медицинскими организациями,
необходимая для проведения независимой оценки качества
оказания услуг медицинскими организациями**

На официальных сайтах медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») размещается следующая информация, необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями:

1) о медицинской организации:

полное наименование, место нахождения, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), почтовый адрес, схема проезда;

дата государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях);

структура и органы управления;

режим и график работы;

правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;

контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты;

график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты;

2) об адресах и контактных телефонах органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;

3) о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию;

4) о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья;

5) о медицинской деятельности медицинской организации:

о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности (с приложением электронного образа документов);

о видах медицинской помощи;

о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской

2. ВТОРАЯ ГРУППА ПОКАЗАТЕЛЕЙ

(значимые для доноров крови) – **60 баллов**

Высокая значимость для доноров
Максимальное количество баллов – **30**
Коэффициент – **1,5**

Средняя значимость
Максимальное количество баллов – **20**
Коэффициент – **1**

Недостаточная значимость
Максимальное количество баллов – **20**
Коэффициент – **0,5**

3. ДИСТАНЦИОННЫЕ СПОСОБЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

от 0 до 10 баллов

Форма обратной связи на сайте
Телефоны справочных
Вопросы по E-mail
Анкеты обратной связи

4. АРХИТЕКТУРА САЙТА

от 0 до 6 баллов

Работоспособный поиск по сайту (возможность быстро и легко найти информацию на сайте)

ЭТАПЫ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ОЦЕНКИ

1

Формирование перечня организаций

2

Ознакомление с основными и дополнительными показателями анкеты по независимой оценке сайтов организаций

3

Оценка сайтов организаций

4

Формирование и обработка запросов для оценки дистанционных способов обратной связи

5

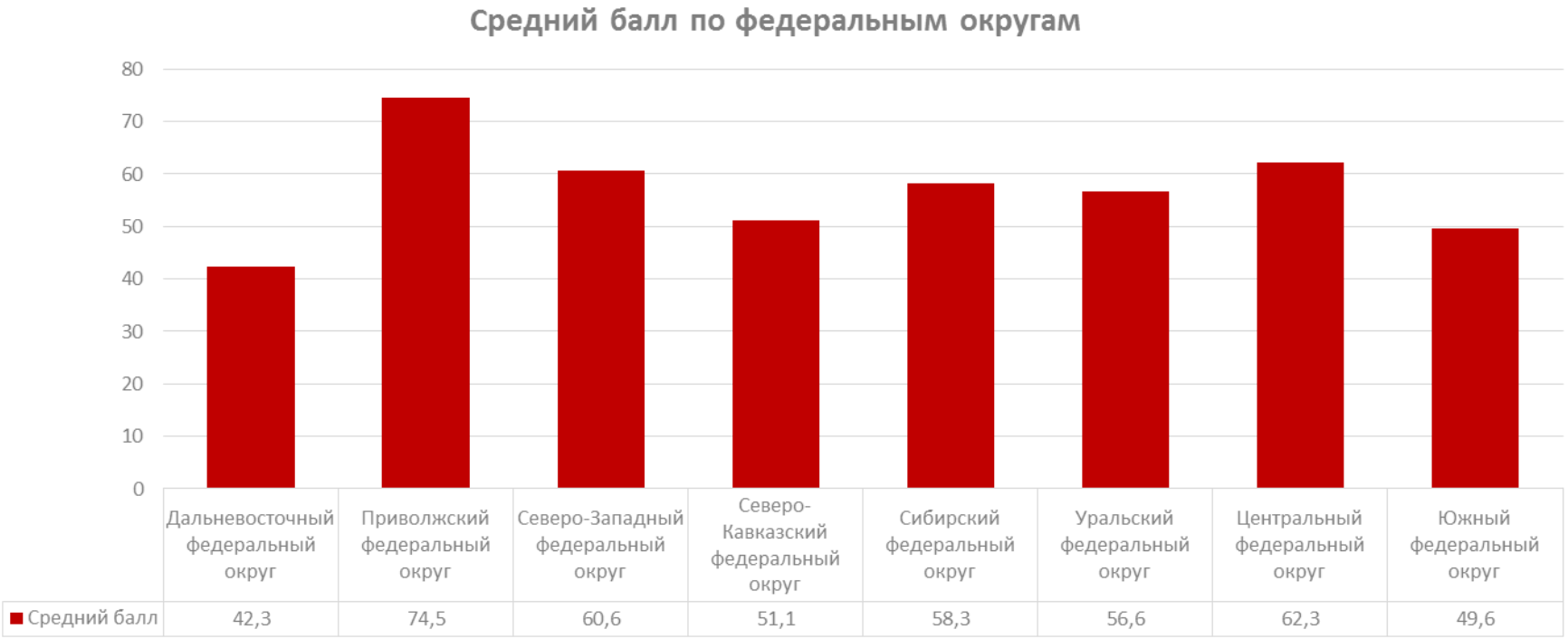
Оценка общей структуры сайтов (хорошая структура, логичность размещения информации)

ПО ИТОГАМ ОЦЕНКИ ОПРЕДЕЛЕНЫ ЛИДИРУЮЩИЕ ОРГАНИЗАЦИИ, ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ СТОРОНЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ САЙТОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СЛУЖБЫ КРОВИ И ПРОБЛЕМНЫЕ ЗОНЫ

СТРУКТУРА ОРГАНИЗАЦИЙ СЛУЖБЫ КРОВИ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ПРОВОДИЛАСЬ ОЦЕНКА САЙТОВ

- Всего **86** организаций
- На момент проверки сайты не работали / не были найдены в поисковой системе у **9%** организаций
- **Средний балл – 60**

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО ФЕДЕРАЛЬНЫМ ОКРУГАМ



СРЕДНИЙ БАЛЛ ПО СУММЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ 1 ПО ФЕДЕРАЛЬНЫМ ОКРУГАМ

ПОКАЗАТЕЛИ, ПО КОТОРЫМ ОРГАНИЗАЦИИ ПОЛУЧИЛИ НАИБОЛЬШЕЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ В ГРУППЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ 1

• На сайте указано полное наименование организации	100%
• На сайте размещен режим и график работы	100%
• На сайте размещены контактные телефоны	100%
• На сайте указан почтовый адрес, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), и схема проезда	93%
• На сайте размещены адреса электронной почты	87%
• Размещены фамилии, имена, отчества медицинских работников, занимаемая должность	86%
• Размещена информация о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности (с приложением электронного образа документов)	85%

ПОКАЗАТЕЛИ, ПО КОТОРЫМ ОРГАНИЗАЦИИ НАБРАЛИ НАИМЕНЬШЕЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ В ГРУППЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ 1

- **Размещена информация об отзывах потребителей услуг**
- **На сайте размещены правила внутреннего распорядка для потребителей услуг**
- **Информация о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население**
- **Размещена информация о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения и иная информация о лекарственном обеспечении в соответствии с НПА**

СРЕДНИЙ БАЛЛ ПО СУММЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ 2 ПО ФЕДЕРАЛЬНЫМ ОКРУГАМ

ПОКАЗАТЕЛИ, ПО КОТОРЫМ ОРГАНИЗАЦИИ ПОЛУЧИЛИ НАИБОЛЬШЕЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ В ГРУППЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ 2

	ИНФОРМАЦИЯ ПРЕДСТАВЛЕНА ХОРОШО	ИНФОРМАЦИЯ ПРЕДСТАВЛЕНА НЕДОСТАТОЧНО ПОЛНО
• Информация о подготовке к донации	71%	15%
• Информация о противопоказаниях к донации	72%	8%
• Информация о правилах получения звания «Почетный донор России»	62%	7%
• Информация о том, кто может стать донором	65%	20%
• Информация о региональных мерах социальной поддержки доноров крови и ее компонентов (в том числе получение звания почетного донора региона)	68%	11%
• Наличие блока «Новости» о деятельности станции переливания/центра крови	56%	34%
• Информация о поведении после донации	63%	17%
• Информация о процедуре донации (как проходит донация)	58%	20%
• Информация о потребностях в компонентах крови (донорский светофор)	62%	7%
• Информация о правах донора крови	43%	35%

ПОКАЗАТЕЛИ, ПО КОТОРЫМ ОРГАНИЗАЦИИ ПОЛУЧИЛИ НАИМЕНЬШЕЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ В ГРУППЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ 2

- **Онлайн-диалог с донорами для сбора предложений по совершенствованию контента сайта**
- **Публичный отчет организации Службы крови об итогах работы за прошедший год и задачах развития на следующий год**
- **Информация о наиболее активных организаторах донорского движения региона**
- **Возможность подписаться на новости, получать адресные рассылки**
- **Информационный блог руководителя центра/станции переливания крови**

ДИСТАНЦИОННЫЕ СПОСОБЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Обратная связь в широком смысле означает отзыв, отклик, ответную реакцию на какое-либо действие или событие. Обратная связь высоко значима для доноров крови.

Должна быть:

понятной,

доступной,

применяемой,

сбалансированной,

своевременной,

конструктивной.

При проверке использовался метод «тайный покупатель». Вопросы задавались по электронной почте, через электронные формы обращения, по телефону.

АРХИТЕКТУРА САЙТА

Что ищут доноры?
Почему это для них важно?
Как страницы соотносятся друг с другом?

Правильная архитектура помогает донорам и другим участникам донорского движения и поисковым системам находить то, что они ищут. Кроме того, она говорит системе о значимости и релевантности вашего контента. Она направляет пользователя и поисковых ботов на самые важные страницы, рассказывает, что собой представляет ваш контент.

Работа над архитектурой – работа для того, чтобы сайт был простым и понятным, удобным и приятным

ЗОЛОТОЙ СТАНДАРТ

от 86 до 100 баллов

БРОНЗОВЫЙ СТАНДАРТ

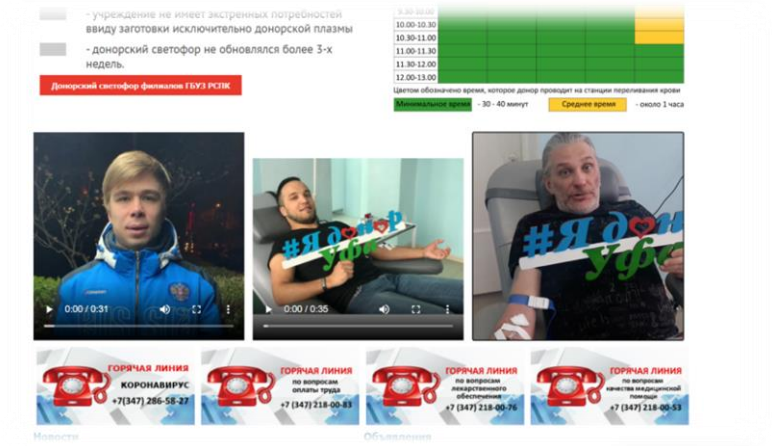
от 70 до 74 баллов

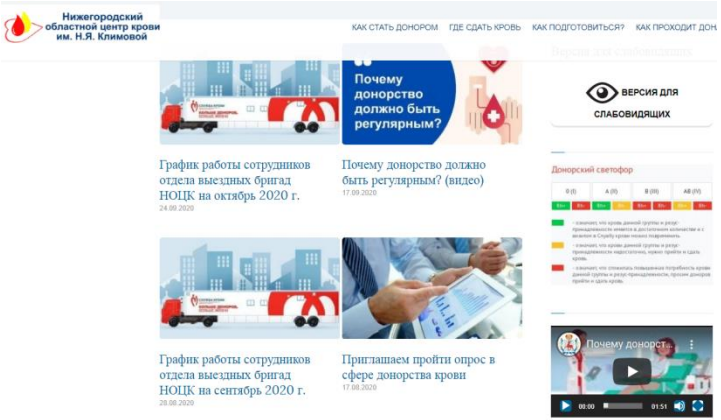
СЕРЕБРЯНЫЙ СТАНДАРТ

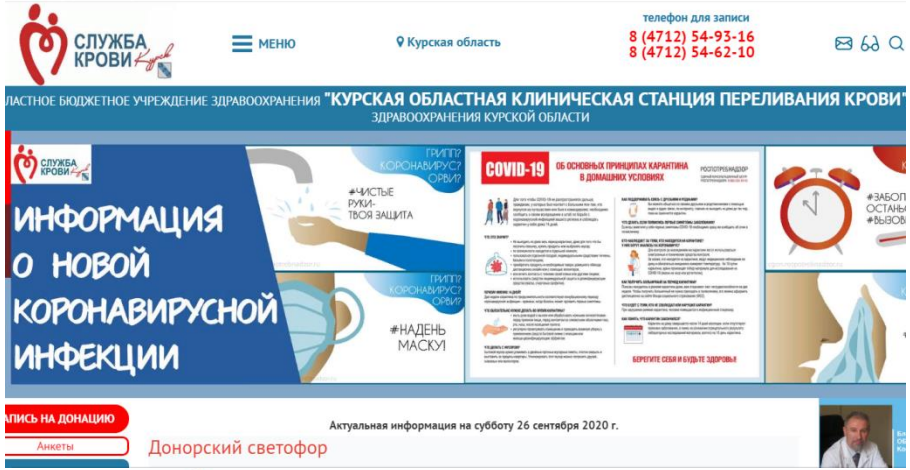
от 75 до 85 баллов

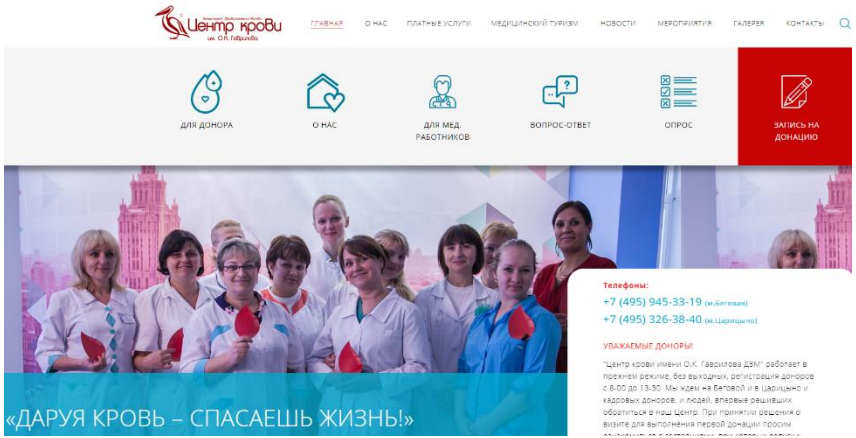
СПЕЦИАЛЬНЫЙ ПРИЗ

ПРАКТИКИ РАЗМЕЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ НА САЙТАХ









ЗНАК КАЧЕСТВА

ОРГАНИЗАЦИИ, ПОЛУЧИВШИЕ БРОНЗОВЫЙ СТАНДАРТ

- ГКУЗ «Центр крови Ленинградской области»
- ГБУЗ «Краевая станция переливания крови»
- ГБУЗ «Самарская областная клиническая станция переливания крови»
- ГКУЗ Тверской области «Станция переливания крови»
- ГБУЗ ЯО «Областная станция переливания крови»
- ГБУ Республики Марий Эл «Республиканская станция переливания крови»
- ГБУ Ростовской области «Станция переливания крови»
- БУЗ Омской области «Центр крови»
- ГБУЗ Тюменской области «Областная станция переливания крови»
- ГБУЗ «Бурятская республиканская станция переливания крови МЗ РБ»
- ГБУЗ «Иркутская областная станция переливания крови»
- БУЗ Орловской области «Орловская станция переливания крови»

ОРГАНИЗАЦИИ, ПОЛУЧИВШИЕ СЕРЕБРЯНЫЙ СТАНДАРТ

- ГБУЗ «Тамбовская областная станция переливания крови»
- ГБУЗ «Пензенский областной клинический центр крови»
- ГАУЗ "Республиканский центр крови МЗ РТ»
- КОГБУЗ «Кировский центр крови»
- ГБУЗ «Челябинская областная станция переливания крови»
- КУ «Станция переливания крови ХМАО»
- ГБУЗ «Пермская краевая станция переливания крови»
- ГБУЗ СК «Ставропольская краевая станция переливания крови»
- ГУЗ «Ульяновская областная станция переливания крови»
- ГБУЗ НО «Нижегородский областной центр крови им. Н.Я. Климовой»
- ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская станция переливания крови»
- БУ «Республиканская станция переливания крови» Минздравсоцразвития Чувашии
- ГБУЗ «Центр крови имени О.К. Гаврилова ДЗМ»
- БУЗ Вологодской области «Вологодская областная станция переливания крови №1»
- ГБУЗ «Станция переливания крови Калининградской области»
- ФГБУЗ Центр крови ФМБА России
- ОГБУЗ «Смоленский центр крови»

ОРГАНИЗАЦИИ, ПОЛУЧИВШИЕ СПЕЦИАЛЬНЫЙ ПРИЗ

- КГКУЗ «Красноярский краевой центр крови №1»
- СПб ГКУЗ «Городская станция переливания крови»
- ГБУЗ НСО «Новосибирский клинический центр крови»
- ГБУЗ МО «Московская областная станция переливания крови»

ОРГАНИЗАЦИИ, ПОЛУЧИВШИЕ ЗОЛОТОЙ СТАНДАРТ

- ОБУЗ «Курская областная клиническая станция переливания крови» Комитета здравоохранения Курской области
- ОГБУЗ «Белгородская областная станция переливания крови»
- ГБУЗ РБ «Республиканская станция переливания крови»