

**ҺАУЛЫК ҺАКЛАУ  
МИНИСТРЛЫҒЫ****МИНИСТЕРСТВО  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

450002, Өфө калаһы, Түкай урамы, 23  
т. (347) 218-00-81, факс 218-00-62  
E-mail: minzdrav@bashkortostan.ru

450002, Уфа, ул. Түкаева, 23  
т. (347) 218-00-81, факс 218-00-62  
E-mail: minzdrav@bashkortostan.ru

«10» марта 2020 г.

13-06/157

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Руководителям  
медицинских организаций  
Республики Башкортостан

(по списку)

Уважаемые руководители!

Министерство здравоохранения Республики Башкортостан (далее – Минздрав РБ) совместно с Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Министерстве здравоохранения Республики Башкортостан (далее – Общественный совет по НОК при Минздраве РБ) сообщает, что вверенное Вам учреждение включено в перечень медицинских организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2020 году на основании пункта 9 статьи 79.1. Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в ред. Федерального закона от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ, Федерального закона от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ). Список медицинских организаций утвержден протоколом заседания Общественного совета по НОК при Минздраве РБ от 22 января 2020 года № 1.

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями является одной из форм общественного контроля и проводится с целью предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Республике Башкортостан на 2020 год и плановый период 2021 и 2022 годов, утвержденной Постановлением Правительства Республики Башкортостан от 30 декабря 2019 № 780.

Критерии независимой оценки качества условий оказания услуг сгруппированы в пять блоков:

- 1) Открытость и доступность информации об организации;

- 2) Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги;
- 3) Доступность услуг для инвалидов;
- 4) Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации;
- 5) Удовлетворенность условиями оказания услуг.

Значения показателей данных критериев определяются методом социологического опроса населения путем заполнения анкет на бумажном носителе, а также интерактивных анкет через ссылки-баннеры, размещённые на официальных сайтах Минздрава РБ и медицинских организаций. Анкетирование проводится по следующим видам анкет: «Амбулаторные условия», «Стационарные условия», «Санатории», «Донорство крови», «Психиатрические больницы», «Скорая медицинская помощь».

Согласно приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 года № 675н «Об утверждении Методики 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» рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не менее 600 анкет для каждой структуры (600 анкет для «амбулаторных условий», 600 – для «стационарных условий», 600 – для «санаториев», 600 – для «психиатрических больниц», при условии наличия данной службы в структуре медицинской организации).

Работы по оказанию услуг по сбору и обобщению информации в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями будет осуществлять компания-оператор согласно подписанному государственному контракту с Обществом с ограниченной ответственностью «Эмпирика» г.Тюмень от 12 февраля 2020 года №02/20.

Для информирования пациентов о проводимом анкетировании в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг во вверенном Вам учреждении здравоохранения необходимо:

- установить ящики для сбора бумажных анкет возле регистратуры, в холлах и отделениях медицинской организации с указанием ответственного лица за изъятие заполненных анкет, а также даты последнего изъятия;
- разместить ссылку-баннер федеральной электронной анкеты для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте для прямого перехода на голосование;
- обеспечить размещение объявления о возможности независимого интерактивного голосования с целью оценки условий оказания медицинских услуг в регистратурах, в том числе контактной информации с указанием номера телефона руководителя;
- разместить информационные флаеры с QR-кодом на информационных стендах, в холлах и отделениях медицинской организации. На мониторах в холлах обеспечить демонстрацию видеоролика.
- установить взаимодействие со средствами массовой информации (статьи, теле-, радиовыступления) о проводимом анкетировании в рамках

независимой оценки качества условий оказания услуг во вверенном Вам учреждении здравоохранения.

С целью повышения доступности и открытости информации о деятельности медицинской организации, в целях популяризации среди населения раздела «Независимая система качества условий оказания услуг в социальной сфере» официального сайта [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) и увеличения его посещаемости, рекомендуется размещение ссылки на официальный сайт Федерального казначейства для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях.

В соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н при оценке критерия **«Открытость и доступность информации о медицинской организации»** и в соответствии с требованиями части 15 статьи 79.1. Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ и приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 года № 956н медицинские организации, участвующие в реализации Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Республике Башкортостан, обязаны иметь официальный сайт с обеспечением размещения необходимых информационных материалов.

Необходимо принять меры по размещению **Единого баннера и ссылки** на интерактивную форму Анкеты на главных страницах официальных сайтов вверенных Вам медицинских организаций в срок **до 31 марта 2020 года** (баннер можно получить в личном кабинете информационно-аналитической системы «Мониторинг независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» [www.nok.rosminzdrav.ru](http://www.nok.rosminzdrav.ru) в разделе «Блоки для сайта»).

В целях обеспечения открытости и доступности информации о деятельности и предоставляемых услугах медицинских организаций Республики Башкортостан, о реализации ими государственной политики в области охраны здоровья (ст. 79, 79.1 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ) необходимо разместить **на стендах информацию в соответствии с требованиями к содержанию и форме размещения информации** в рамках реализации мероприятий независимой оценки качества условий оказания услуг (приказ Министерства здравоохранения Республики Башкортостан от 22 декабря 2016 № 3710-Д «Об утверждении Положения о требованиях к содержанию и форме размещения информации на информационных стендах для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Республике Башкортостан»).

В рамках реализации мероприятий по улучшению показателей критерия **«Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»** необходимо:

- оборудовать места ожидания для пациентов достаточным количеством скамеек, стульев и др.;
- обеспечить доступ питьевой воды для пациентов (установка кулера с питьевой водой);

– организовать санитарно-гигиенические помещения на первых этажах, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, с обеспечением наличия: сидений для унитаза, туалетной бумаги на держателе открытого/закрытого типа, душистое или жидкое мыло, бумажное одноразовое полотенце на держателе;

– обязательно наличие навигации с указанием расположения кабинетов приёма, администрации, гардероба, туалета и др. (приказ Министерства здравоохранения Республики Башкортостан от 20 февраля 2019 года № 318-Д «Об утверждении типовых видов визуализации и навигации в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь населению Республики Башкортостан»).

Министерством здравоохранения Республики Башкортостан для совершенствования работы по повышению качества обслуживания населения медицинскими организациями Республики Башкортостан было разработано рекомендательное письмо от 1 февраля 2017 года № 12-06/106 «Рекомендации по обеспечению необходимых условий при оказании медицинской помощи пациентам медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Республике Башкортостан, для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями» (приложение).

Оценка критерия **«Доступность услуг для инвалидов»** включает требования по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Требуется оформить Паспорт доступности на объекты и разработать мероприятия («Дорожные карты») по устранению барьеров, с использованием принципа «Разумного приспособления», с согласованием с общественными объединениями инвалидов.

Для высокой оценки в рамках критерия **«Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»** необходимо проведение оперативных совещаний для врачей-специалистов, среднего, младшего медицинского и обслуживающего персонала по вопросам соблюдения этики, деонтологии и общения с пациентами.

**«Удовлетворенность условиями оказания услуг»** необходимо:

– систематизировать работу в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в соответствии с новыми нормативными требованиями;

– организовать анкетирование среди пациентов медицинской организации на сайте <http://anketa.rosminzdrav.ru/staticogvjustank/46/1>, а также в бумажном виде, с последующим внесением данных в интерактивную форму;

– организовать размещение актуальной информации о ходе реализации мероприятий в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг:

• на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях Казначейства России <http://bus.gov.ru>;

- в информационно-аналитической системе «Мониторинг независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» [www.nok.rosminzdrav.ru](http://www.nok.rosminzdrav.ru);
- на официальных сайтах медицинских организаций, подведомственных Минздраву РБ.

Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Министерстве здравоохранения Российской Федерации регулярно проводит мониторинг данных, размещенных на вышеуказанных сайтах.

Общая нормативная информация о независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями размещена в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями» на официальном сайте Минздрава.

Информационно-техническая поддержка по вопросам размещения актуальной информации по независимой оценке на данных ресурсах в сети «Интернет» осуществляется специалистами ГКУЗ РБ МИАЦ.

Напоминаем, что необходимо назначить ответственное лицо по организации и проведению мероприятий, связанных с независимой оценкой качества условий оказания услуг, не ниже заместителя руководителя и прислать данные: Ф.И.О., должность и контактный телефон и скриншот о размещении ссылки-баннера на главной странице официального сайта медицинской организации на электронный адрес Общественного совета по НОК при Минздраве РБ: [nokrb20@yandex.ru](mailto:nokrb20@yandex.ru) в срок до **31 марта 2020 года**.

В качестве методической поддержки Министерство здравоохранения Республики Башкортостан направляет Вам приказы Министерства здравоохранения Российской Федерации, методические рекомендации Министерства здравоохранения Республики Башкортостан и информационные флаеры с QR-кодом <https://yadi.sk/d/GgkgTMtBVOKTaQ>.

Заместитель министра



И.В. Кононова