Приложение 1
к приказу от 02.11.2016г№100

Порядок

создания системы оценки качества работы ООО «ОЦ «Эксимер», её структурных подразделений и медицинских работников, участвующих в оказании медицинских услуг

1. Общие положения

1.1.Настоящий Порядок (далее Порядок) устанавливает порядок формирования в ООО «ОЦ «Эксимер» 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 ООО «ОЦ «Эксимер» 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 ООО «ОЦ «Эксимер»;

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

4. Характеристика системы оценки качества

4.1.В ООО «ОЦ «Эксимер» 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 ООО «ОЦ «Эксимер», 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 ООО «ОЦ «Эксимер» (регулируется отдельным Положением).

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

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

5.2.В перечень показателей, характеризующих деятельность ООО «ОЦ «Эксимер», 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 ООО «ОЦ «Эксимер», включаются все действующие показатели качества и безопасности медицинской деятельности, соответствующе 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 включает:

- Соблюдение требований порядков и стандартов медицинской помощи;
- Отсутствие обоснованных жалоб;
- Доля регоспитализаций (не должна возрасти по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года);
- Досуточная летальность (не должна возрасти);
- Количество зарегистрированных случаев ВБИ (не должно возрасти по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года);
- Хирургическая активность (не должна уменьшиться по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года);

5.5.Все показатели, которые включаются в перечень показателей, характеризующих качество и безопасность медицинской деятельности ООО «ОЦ «Эксимер» и подразделений ООО «ОЦ «Эксимер» , 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 ООО «ОЦ «Эксимер» и включает в себя следующее:

- показатели качества и безопасности медицинской деятельности медицинского работника;

- порядок оценки результативности медицинской помощи, оказанной лечащим врачом конкретному пациенту (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 ООО «ОЦ «Эксимер». 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 ООО «ОЦ «Эксимер» является заместитель руководителя медицинской организации (по медицинской части 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

Показатели для постоянного мониторинга оценки качества работы ООО «ОЦ «Эксимер»

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 сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	www.bus.gov.ru	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	Опрос граждан-	3

информирование о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения достаточным (от числа опрошенных, %)	получателей социальных услуг	
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 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

Приложение 2
к приказу от 02.11.2016г.№100

Положение

о порядке оценки результативности медицинской помощи, оказанной лечащим врачом конкретному пациенту в ООО «ОЦ «Эксимер»

I.Общие положения

1. Настоящее Положение (далее Положение) определяет порядок организации работ в медицинской организации по оценки результативности медицинской помощи, как одного из важнейших критериев качества медицинской помощи.

2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 12 ноября 2012 г. N 1152 «Об утверждении Положения о государственном контроле качества и безопасности медицинской деятельности».

3. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

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;

основное заболевание - заболевание, которое само по себе или в связи с осложнениями вызывает первоочередную необходимость оказания

медицинской помощи в связи с наибольшей угрозой работоспособности, жизни и здоровью, либо приводит к инвалидности, либо становится причиной смерти;

сопутствующее заболевание - заболевание, которое не имеет причинно-следственной связи с основным заболеванием, уступает ему в степени необходимости оказания медицинской помощи, влияния на работоспособность, опасности для жизни и здоровья и не является причиной смерти;

состояние - изменения организма, возникающие в связи с воздействием патогенных и (или) физиологических факторов и требующие оказания медицинской помощи;

результативность – степень достижения запланированного результата лечения у конкретного пациента лечащим врачом;

лечащий врач - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.

II.Порядок оценки результативности медицинской помощи

4. Результативность является одним из важнейших критериев качества медицинской помощи и должна оцениваться в медицинской организации на постоянной и систематической основе.

5. Оценка результативности производится на каждый законченный случай лечения как сопоставление планируемого и достигнутого результатов лечения.

6. Перед началом лечения, на основе всестороннего обследования, лечащий врач должен запланировать результат лечения данного пациента с учетом его исходного состояния и степени тяжести основного заболевания.

7. Планируемый результат лечения формулируется по основному заболеванию или состоянию, явившемуся поводом обращения за медицинской помощью или госпитализации.

8. Сопутствующие заболевания не являются объектом планирования результата лечения.

9. Планируемый результат лечения, после постановки клинического диагноза отражается лечащим врачом в первичной медицинской документации.

10. После завершения лечения лечащим врачом производится оценка степени достижения запланированного результата лечения в первичной медицинской документации, где указывается «планируемый результат лечения достигнут» или «планируемый результат лечения не достигнут».

11. В случае, если планируемый результат лечения не достигнут, лечащий врач должен отразить причины, повлиявшие на это и отразить их в первичной медицинской документации.

12. Заведующий отделением медицинской организации (руководитель подразделения), проводя экспертизу качества медицинской помощи, должен также оценить степень достижения запланированного результат лечения, причины, воспрепятствовавшие его достижению и, если необходимо, сделать корректировки в записях врача.

13. После экспертизы первичной медицинской документации, проводимой заведующим отделением медицинской организации (руководитель подразделения), данные о степени достижения запланированного результата лечения поступают в статистическую разработку.

14. После статистической разработки данных производится расчет следующих показателей:

- показатель результативности – отношение числа законченных случаев лечения, где запланированный результат лечения достигнут к общему числу оцениваемых случаев;

- структура причин, снижающих результативность лечения.

15. Эталонное значение показателя результативности – 1,0.

16. Показатель результативности рассчитывается и анализируется по конкретному врачу, по отделению медицинской организации (подразделению), по медицинской организации в целом.

17. Показатель результативности рассчитывается и анализируется по месяцам, за квартал и за год.

18. На основе анализа показателей структуры причин, снижающих результативность лечения, разрабатывается план по улучшению деятельности врача, отделения медицинской организации (подразделения), медицинской организации в целом.

III. Ответственность за оценку результативности медицинской помощи

19. Ответственными за оценку результативности медицинской помощи являются лечащий врач, заведующий отделением (руководитель подразделения) ООО «ОЦ «Эксимер».

20. Лечащий врач и заведующий отделением (руководитель подразделения) несут ответственность за достоверность информации, отражающей результативность медицинской помощи.

21. Заместитель руководителя ООО «ОЦ «Эксимер» (по лечебной или клинико-экспертной работе) вправе провести дополнительную экспертизу законченных случаев лечения, а также осуществлять контроль достоверности данных о результативности медицинской помощи в медицинской организации в порядке текущей экспертной деятельности.

22. Заведующий отделением (руководитель подразделения) ООО «ОЦ «Эксимер» и заместитель руководителя медицинской организации (по лечебной или клинико-экспертной работе) осуществляют контроль за реализацией планов по улучшению деятельности, на основе анализа данных о результативности медицинской помощи в ООО «ОЦ «Эксимер».