

«Возможности участия НКО в формировании и проведении независимой оценки организаций социальной сферы»

Т.В. Грищукова, Центр ГРАНИ (Пермь)

Руководитель рабочей группы по независимой
оценке учреждений здравоохранения
Общественного совета при Минздраве
Пермского края

Эксперт межрегионального ресурсного центра
«Поддержка участия СО НКО в управлении
социальной сферой и производстве социальных
услуг»

г. Омск, 20.10.2015

Нормативные основания создания независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги – до вступления в силу Федерального закона N 256-ФЗ от 21 июля 2014 года

1

Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1)

2

Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации от 12 декабря 2012 года

3

Постановление Правительства РФ от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»

4

Распоряжения Правительства РФ, ведомственные приказы, региональные НПА

**Федеральный закон N 256-ФЗ от 21 июля 2014 года
О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по
вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг
организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны
здоровья и образования**

Цели независимой оценки:

- предоставление гражданам информации о качестве оказываемых услуг
 - повышение качества деятельности учреждений / организаций
- (независимая оценка качества работы медицинских организаций не осуществляется в целях контроля качества и безопасности медицинской деятельности)*

Может осуществляться самостоятельно и по их инициативе:

- юридическим лицом
- индивидуальным предпринимателем
- физическим лицом

При осуществлении независимой оценки качества работы ... организаций используется общедоступная информация о ... организациях (в том числе в форме открытых данных) – организации обеспечивают открытость и доступность соответствующей информации

**Федеральный закон N 256-ФЗ от 21 июля 2014 года
О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по
вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг
организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны
здоровья и образования**

Унификация по субъектам:

- Уполномоченный орган
- Общественный совет
- Оператор

Дифференциация по предметам (одна отрасль):

Независимая оценка качества образования включает в себя:

- 1) независимую оценку качества подготовки обучающихся;
- 2) независимую оценку качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

Дифференциация по срокам:

Независимая оценка качества работы ... организаций проводится не чаще одного раза в год и не реже одного раза в три года.

Федеральный закон N 256-ФЗ от 21 июля 2014 года
О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по
вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг
организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны
здоровья и образования

В целях создания условий для организации проведения независимой оценки качества работы ... организаций:

- уполномоченный ФОИВ с участием общественных организаций и профессиональных сообществ формирует общественный совет по проведению независимой оценки ...
- уполномоченные РОИВ ... формируют *свои* общественные советы...
- органы МСУ ... вправе формировать *свои* общественные советы ...

Число членов общественного совета не может быть менее 5 человек.

Функции общественного совета по проведению независимой оценки качества работы ... организаций (по решению уполномоченных ФОИВ, РОИВ и ОМСУ) могут быть возложены на существующие общественные советы при этих органах.

**Федеральный закон N 256-ФЗ от 21 июля 2014 года
О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по
вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг
организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны
здоровья и образования**

Общественные советы:

- 1) определяют перечни организаций, в отношении качества работы которых проводится независимая оценка;
- 2) формируют предложения для разработки технического задания для организации-оператора, принимают участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов контрактов;
- 3) устанавливают при необходимости критерии оценки качества оказания услуг ... (дополнительно к общим критериям);
- 4) осуществляют независимую оценку качества оказания услуг ... с учетом информации, представленной оператором;
- 5) представляют в соответствующие органы результаты независимой оценки качества оказания услуг ... , а также предложения об улучшении качества деятельности организаций / учреждений;

**Федеральный закон N 256-ФЗ от 21 июля 2014 года
О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по
вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг
организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны
здоровья и образования**

Общие критерии (для всех отраслей):

- открытость и доступность информации об организации / учреждении;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников ...;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг в сфере культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, устанавливаются уполномоченными федеральными органами исполнительной власти (в четырех сферах) с предварительным обсуждением на общественном совете.

Координация деятельности и общее методическое обеспечение проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования , осуществляются Министерством труда и социальной защиты РФ, в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Различные отраслевые и региональные схемы (примеры)

Санкт-Петербург

- Пул некоммерческих организаций
- Взаимодействие с уполномоченным органом (Комитет по соц.политике) и Советом
- Без бюджетных средств (пока)

Пермский край (соц.обслуживание)

- НКО, ПГУ– оператор с заключением договора
- Взаимодействие с Минсоцем и Советом, взаимодействие с краевым Советом
- Без бюджетных средств

Формальный подход:

Независимую оценку проводят ОС оцениваемых социальных организаций

Технический подход:

Уполномоченные органы, учреждения и предприятия и организации обеспечивают на своих официальных сайтах в сети "Интернет" техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг

Организационные решения в ПК

- Единая система обучения и информирования экспертов ОС
- Межведомственный координирующий центр
- Вовлечение членов совета в подготовку ТЗ
- Открытый конкурс
- Контроль общественным советом работы оператора

Единая система – Пермский край

20.11.2014

Независимая система оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в Пермском крае

**НЕЗАВИСИМАЯ
СИСТЕМА ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА РАБОТЫ
УЧРЕЖДЕНИЙ,
ОКАЗЫВАЮЩИХ
СОЦИАЛЬНЫЕ
УСЛУГИ В ПЕРМСКОМ
КРАЕ**

[Главная](#) / [Социальная политика](#) / Независимая система оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в Пермском крае

Независимая оценка качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в Пермском крае

Основания проведения независимой оценки:

1. [Указ Президента РФ от 7 мая 2012 года № 597](#)
2. [Постановление Правительства РФ от 30 марта 2013 года № 286](#)
3. [Распоряжение Правительства РФ от 20 марта 2013 года № 487-р](#)
4. [Приказ Минтруда РФ от 24 мая 2013 года № 217 \(О пилотном проекте\)](#)

В Пермском крае определен [состав Общественного совета](#) по проведению независимой оценки.

Принято [распоряжение Правительства Пермского края от 15.07.2013 № 166-рп](#).

Контактное лицо: Директор департамента социальной политики Аппарата Правительства Пермского края Елена Владимировна Сеземина

Тел.: (342) 253-72-24, факс: (342) 253-70-02, e-mail: evsezemina@appk.permkrai.ru

30 июля 2013 года Проведено заседания Общественного совета. Были утверждены руководители Рабочих групп (по 5 направлениям), утверждены реестры учреждений, критерии и порядок проведения независимой оценки учреждений (по 4 направлениям). ([протокол](#))

26 июня 2013 года Проведено заседания Общественного совета. Были утверждены рабочие группы (по 5 направлениям) и утверждены доклады по результатам проведения независимой оценки в рамках пилотного проекта. ([протокол](#))

Рабочие группы:

1. [Рабочая группа по проведению независимой оценки качества работы государственных \(муниципальных\) учреждений здравоохранения](#)
2. [Рабочая группа по проведению независимой оценки качества работы государственных \(муниципальных\) учреждений образования](#)
3. [Рабочая группа по проведению независимой оценки качества работы государственных \(муниципальных\) учреждений социальной поддержки](#)
4. [Рабочая группа по проведению независимой оценки качества работы государственных \(муниципальных\) учреждений культуры](#)
5. [Рабочая группа по проведению независимой оценки качества работы государственных \(муниципальных\) учреждений физической культуры и спорта](#)

Экспертиза деятельности учреждений здравоохранения на территории Пермского края (Независимая оценка качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения)

2.1. Цель экспертизы:

- 1) улучшение информированности потребителей о качестве работы учреждений здравоохранения;
- 2) установление диалога между учреждениями здравоохранения и гражданами - потребителями услуг;
- 3) повышения качества организации услуг населению в сфере здравоохранения.

2.2. Задачи:

- 2.2.1. анализ НПА с целью выявления существующих требований к организации предоставления услуг в учреждениях здравоохранения;
- 2.2.2. выявление и анализ практики организации предоставления услуг в учреждениях здравоохранения;
- 2.2.3. получение сведений от получателей услуг о практике организации предоставления услуг медицинских учреждений;
- 2.2.4. интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
- 2.2.5. формирование предложений по повышению качества работы медицинских организаций;

Экспертиза деятельности учреждений здравоохранения на территории Пермского края

2.3. Объект: Деятельность государственных учреждений здравоохранения Пермского края по организации процесса предоставления услуг населению.

2.4. Предмет: характеристики процесса взаимодействия медицинского учреждения и гражданина – получателя услуг здравоохранения, включая оценку предоставления информации, требований к среде взаимодействия, особо значимых для получателей услуг параметров.

2.5. Требования к используемым методам:

Совокупность используемых методов должна позволить получить информацию о деятельности медицинских учреждений по следующим направлениям:

- открытость и доступность информации о медицинской организации в т.ч. наличие интернет-сайта, полнота, доступность и актуальность, размещенной на нем информации, наличие и качество обратной связи;
- комфортность условий и доступность получения медицинских услуг;
- временные издержки при получении медицинской услуги;
- доброжелательность, вежливость работников медицинского учреждения;
- удовлетворенность потребителей качеством обслуживания в медицинского учреждения.

Этап №1 Организация проведения независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения

1. Сформировать перечень учреждений здравоохранения Пермского края, оказывающих услуги в амбулаторных и стационарных условиях (в количестве не менее 130), для проведения независимой оценки качества и формирования рейтингов их деятельности в текущем периоде, на основании решения общественного совета при Минздраве Пермского края от 20.03.2014 г.;
2. Сформировать перечни параметров качества работы медицинских учреждений в соответствии с Приказом Минздрава России от 31.10.2013 №810а и Порядком независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения, утвержденным решением общественного совета при Минздраве Пермского края от 20.03.2014 г.;
3. Определить методы и каналы сбора информации, особенности их использования с учетом специфики деятельности медицинских учреждений, с учетом решения общественного совета при Минздраве Пермского края;
4. Определить подходы к построению рейтингов учреждений, по результатам независимой оценки учреждений здравоохранения Пермского края, с учетом специфики деятельности отдельных типов учреждений здравоохранения, особенностей получателей медицинских услуг;
5. Представление результатов первого этапа для рассмотрения общественному совету при Министерстве здравоохранения Пермского края

Этап №2 Подготовка к проведению независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения)

6. Проведение анализа не менее 5 законодательных и иных нормативных правовых актов в сфере охраны здоровья, регулирующих деятельность медицинских организаций; сбор и анализ мнений не менее 30 экспертов, не менее 50 потребителей услуг в сфере здравоохранения, не менее 50 интернет-источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;
7. Разработка методик (применительно к каждому методу исследования и каналу сбора данных, но не менее 3 каналов и трех методов по каждому учреждению) и инструментария сбора первичной информации по отдельным типам медицинских учреждений и с учетом их специфики, в том числе рекомендаций для полевых исследователей (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса, порядок проведения наблюдений, интерпретации и фиксации данных), форм для регистрации первичной информации, анкет в зависимости от типа медицинского учреждения;
8. Формирование выборки для проведения опросов получателей услуг медицинских учреждений не менее 15 опрошенных по каждому медицинскому учреждению;
9. Разработка методики построения рейтингов по результатам независимой оценки учреждений здравоохранения Пермского края, с учетом специфики деятельности отдельных типов учреждений здравоохранения, особенностей получателей медицинских услуг
10. Представление результатов второго этапа для рассмотрения общественному совету при Министерстве здравоохранения Пермского края

Этап №3. Сбор, обработка и анализ первичной информации о деятельности государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения

- | | |
|-----|---|
| 11. | Проведение «полевого этапа» исследования организации работы учреждений здравоохранения Пермского края, оказывающих услуги в амбулаторных и стационарных условиях (в количестве не менее 130),– сбор и обработка первичных данных в соответствии с методикой, разработанной в ходе второго этапа (включая выезды в каждое медицинское учреждение, в соответствии с перечнем медицинских учреждений, сформированным на первом этапе). |
|-----|---|

Этап №4. Анализ и оценка качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения

- | | |
|-----|--|
| 12. | Интерпретация полученных данных |
| 13. | Сопоставление реальных (фактических) и нормативно установленных значений исследуемых показателей; |
| 14. | Выявление территориальных и иных особенностей деятельности медицинских учреждений; |
| 15. | Формирование рейтинга медицинских учреждений, по результатам независимой оценки учреждений здравоохранения Пермского края, с учетом специфики деятельности отдельных типов учреждений здравоохранения, особенностей получателей медицинских услуг, в соответствии с методикой, разработанной в ходе 2 этапа; |
| 16. | Формирование предложений по повышению качества работы проанализированных медицинских учреждений, согласно перечню, сформированному на первом этапе; |
| 17. | <u>Представление результатов четвертого этапа для рассмотрения общественному совету при Министерстве здравоохранения Пермского края</u> |

Методические решения в ПК

- Группировка учреждений для независимой оценки (проблема холдингов, учреждений разных типов)
- Разработка параметров оценки - всего более 170 по 5 группам критериев
- Метод сбора информации: полевые и кабинетные, в т.ч. натурные наблюдения, эксперименты, опросы потребителей (анкетирование), анализ сайтов и информационных носителей
- Объем обучения полевых исследователей и подход к их рекрутированию
- Группировка рейтингов
- Формат рекомендаций и информации для учреждений
- Объем и формат мероприятий по освоению результатов оценки

Сводный рейтинг учреждений, оказывающих стационарную медицинскую помощь

- Рейтинг по времени ожидания в очереди при получении услуги в учреждениях, оказывающих стационарную медицинскую помощь
- Рейтинг комфортности условий и доступности получения медицинских услуг учреждений, оказывающих стационарную медицинскую помощь
- Рейтинг информационной открытости учреждений, оказывающих стационарную медицинскую помощь
- Рейтинг по доступности для маломобильных групп населения учреждений, оказывающих стационарную медицинскую помощь
- Рейтинг по доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников учреждений, оказывающих стационарную медицинскую помощь
- Рейтинг по доброжелательности детям детских учреждений, оказывающих стационарную медицинскую помощь или имеющих отделения для детей

Сводный рейтинг учреждений амбулаторно-поликлинического типа

- Рейтинг по доступности для маломобильных групп населения учреждений амбулаторно-поликлинического типа
- Рейтинг по времени ожидания в очереди при получении услуги в учреждениях амбулаторно-поликлинического типа
- Рейтинг комфортности условий и доступности получения медицинских услуг учреждений амбулаторно-поликлинического типа
- Рейтинг информационной открытости учреждений амбулаторно-клинического типа
- Рейтинг по доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников учреждений амбулаторно-клинического типа
- Рейтинг по доброжелательности детям детских учреждений поликлинического типа

Совокупность решений по независимой оценке совместно с СО НКО

Единство подходов к независимой оценке

- Единый краевой совет по независимой оценке деятельности учреждений в социальной сфере

Повышение компетентности рабочих групп по независимой оценке в отраслях

- Обучение рабочей группы совета по независимой оценке
Комплексы поддерживающих материалов и презентация для общественных советов

Повышение субъектности общественного совета

- Фиксация обязательств по взаимодействию независимого оператора с ОС
- Публичная ответственность ОС за рейтинги и рекомендации

Обеспечение независимости и компетентности оператора

- Выделение бюджетного финансирования
- Отнесение работ к экспертизе
- Снижение рисков неисполнения за счет оплаты работ только после второго этапа

Снятие страхов и формирования заинтересованности учреждений и референтных группы

- Самотестирование учреждений в предыдущий год
- Программа продвижения идей, технологий и результатов, в т.ч. Публичные мероприятия по просвещению учреждений, советов и заинтересованной общественности.
- Модельные решения для учреждений и советов при них

Улучшение качества работы учреждений здравоохранения: работа с выявленными проблемами во взаимодействии с СОНКО

Независимая оценка: проведение и освоение общественностью результатов

- Участие общественного совета во всех ключевых решениях
 - СОНКО - независимый оператор
 - Процедуры обучены представители СОНКО, общественные эксперты
 - 3 промежуточных доклада общественному совету и обязательность одобрения итогов работы
 - создание тематических рейтингов, чтобы увеличить их потребительскую полезность
- Публичное сопровождение общественным советом рейтингов и независимым оператором рекомендаций
- Контроль ОС за разработкой учреждениями планов улучшений по результатам оценки
- Специальная программа для общественных советов при учреждениях по их включению в использование результатов
- **Публичные мероприятия:** хакатон по улучшению сайтов с привлечением IT-волонтеров (более 25 учреждений), конференция «Умный пациент», Медицинский конгресс

Общественный контроль медицинских учреждений

- Учет рекомендаций ОС при министерстве здравоохранения ПК направленных региональной группе гражданского контроля по перечню учреждений, подлежащих контролю в текущем году

Работа с членами общественных советов мед. Учреждений

- Обучение и метод., информационная поддержка

Добровольцы и благотворители - вклад в развитие качества работы учреждений

- Добровольцы улучшают среду в стационарных учреждениях:
- Дополнительные (в т.ч. межведомственные) сервисы в мед организациях: занимаются с детьми («Больничные клоуны», «Счастье жить» и др.); работают с родителями в трудной ситуации (Фонд «Дедморозим» и др.), занимаются социальной адаптацией людей с хроническими заболеваниями (пациентские организации) и т.п.

Открытое министерство: взаимодействие с СОНКО в рамках реализации декларации открытости и работы с референтными группами

Система общественных советов

10 СОНКО-члены Общественного совета.

6 СОНКО - члены совета по правам пациентов

Более 40 представителей СОНКО – в 6 тематических рабочих группах.

Более 12 решений и НПА, принятых в консультациях с ОС за два года.

6 выездных заседаний советов в «сложных случаях» (в публичных консультациях более 100 активистов СОНКО)

Публичная информация о деятельности совета и его плане и решениях – на сайте министерства. Итоги – на пресс-конференции.

Вовлечение представителей СОНКО в работу с обращениями граждан и комиссию по конфликтам

Система поддержки открытого диалога в здравоохранении.

«Общественная линия в ежегодном медицинском конгрессе:

- Мастер-классы для СОНКО и учреждений (совместно)

- Проведение **Совета советов** – встречи для обсуждения «общественной повестки дня» всех советов при органах и учреждениях (более 50 участников)

- Специальные мероприятия СОНКО-медицинской общественности (более 5)

Конференция СОНКО «Умный пациент»: 7 мероприятий, более 70 участников

Устойчивая совместная межведомственная деятельность общественных советов: совместные проблемные заседания советов при Минздраве, при ТУ Росздравнадзора и Минсоцполитики.

«Понятное» здравоохранение

- Краевой конкурс «Понятное здравоохранение» (в партнерстве СОНКО и Министерства) - «перевод» на понятный язык НПА в сфере здравоохранения: 4 мероприятия, 70 участников (представителей СОНКО), призы.

- Конкурс «Лучшее учреждение здравоохранения, дружественное детям»: оператор и эксперты СОНКО и представители заинтересованных групп (более 25 вовлеченных).

- Мастер-классы «Понятное здравоохранение» (организованы СОНКО)

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

Центр гражданского анализа и независимых исследований (Центр ГРАНИ)

тел.: +7 342 211 0990; тел./факс: +7 342 211 0880

e-mail: info@grany-center.org

<http://www.grany-center.org/>