



**МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

Коммунаров ул., д. 276/1, г. Краснодар, 350020

Тел. (861) 992-52-91, факс (861) 992-53-01

E-mail: mz@krasnodar.ru, www.minzdravkk.ru

Руководителям медицинских организаций Краснодарского края, участвующих в ТПГ и подлежащих НОК

(по списку)

01.12.2020 № 48-19-34-27369/20

На № _____ от _____

О проведении независимой
оценки качества условий оказания
услуг медицинскими организациями



48-19-34-27369/20 от 01/12/2020

В связи с проведением независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2020 году (далее – НОК) министерство здравоохранения Краснодарского края сообщает о необходимости продолжить информационно-разъяснительную работу с пациентами и посетителями медицинских организаций Краснодарского края об имеющейся у них возможности пройти анкетирование и оставить отзыв о качестве условий оказания услуг в учреждениях здравоохранения.

Обращаем Ваше внимание, что в 2020 году анкетирование будет проходить на Интернет-ресурсе организации-оператора <http://nok.minzdravkk.ru/>, которым является ГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр» министерства здравоохранения Краснодарского края (далее – ГБУЗ МИАЦ).

Пациенты или посетители медицинских организаций могут заполнить анкету в электронном виде, пройдя по ссылке <http://nok.minzdravkk.ru/> с **баннером НОК** (баннера НОК для вставки на Интернет-сайт в Приложении 1 или на сайте nok.minzdravkk.ru), которые должны быть в обязательном порядке размещены на **Интернет-сайтах** Ваших медицинских организаций, а затем выбрать форму оказания медицинской помощи.

Просим Вас активизировать информационно-разъяснительную работу среди пациентов и посетителей медицинских организаций для прохождения анкетирования. Рекомендуем разместить плакаты и объявления с ссылкой или QR-кодом в общедоступных местах – регистратура, на стендах в холле и т.д., макет объявления прилагается (Приложение 2).

Выгрузка окончательных результатов анкетирования будет производиться 11.12.2020, количество заполненных анкет по каждому учреждению должно

быть не менее **800** (или минимум 30% от объема генеральной совокупности пациентов, получивших услуги в медицинской организации в 2020 году).

Согласно утвержденной методике расчета показателей НОК - расчет части показателей невозможен без **визуальной** оценки медицинских организаций (информация, которая должна быть размещена на стендах, оснащение оборудованием помещений и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов, обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими). В 2020 году данный вид работ проводит организация-оператор ГБУЗ МИАЦ. Учитывая сложившуюся эпидемиологическую ситуацию и введение ограничительных мероприятий в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-2019), просим оказать содействие специалистам ГБУЗ МИАЦ в сборе данных в удаленном режиме. Необходимо предоставить фото-материалы в соответствии с прилагаемым перечнем критериев (Приложение 3) для визуальной оценки медицинских организаций по электронной почте inbox@miackuban.ru , в срок до 10.12.2020 года.

Организация-оператор также проводит анализ интернет-сайтов медицинских организаций, перечень необходимой информации, которая должна быть размещена на сайтах и стендах, прилагается (Приложение 4).

Контактные данные организации-оператора: ГБУЗ МИАЦ +7(861) 279-70-78 доб. 143 Коваленко Игорь Владимирович, заместитель начальника ГБУЗ МИАЦ, +7(861) 279-70-78 доб. 148 Кравченко Инна Николаевна, начальник отдела ГБУЗ МИАЦ, электронная почта inbox@miackuban.ru .

Уважаемые руководители! Результат проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями является одним из показателей эффективности работы здравоохранения. Просим Вас с ответственностью отнестись к проведению данных мероприятий.

Приложение:

1. Баннеры НОК в формате PNG;
2. Макет объявления о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями - на 1 л. в 1 экз.;
3. Перечень критериев, необходимых для визуальной оценки медицинских организаций, - на 2 л. в 1 экз.;
4. Перечень информации, которая должна быть размещена на сайтах и стендах медицинских организаций, - на 2 л. в 1 экз.

Заместитель министра



Т.А. Солоненко

Очерет Тамара Сергеевна
Гаврилов Игорь Евгеньевич
8(861)992-54-28

Перечень критериев, необходимых для визуальной оценки медицинских организаций, при проведении независимой оценки качества условий оказания услуг *

1) Обеспечение в медицинской организации комфортных условий для предоставления услуг:

1.1 наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью
1.2 наличие и понятность навигации внутри организации
1.3 наличие и доступность питьевой воды
1.4 наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений
1.5 санитарное состояние помещений организации
1.6 транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)
1.7 доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.)

2) Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов:

2.1 оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
2.2 наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
2.3 наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
2.4 наличие сменных кресел-колясок
2.5 наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

3) Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

3.1 дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
3.2 дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
3.3 возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

3.4 наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению
3.5 помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории
3.6 наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

* - Материалы предоставляются в электронном виде в формате JPG, размером не более 500 КБ, имя файла должно соответствовать критерию в перечне.

Перечень информации, которая должна быть размещена на сайтах и стендах*
медицинских организаций

А)

О дате государственной регистрации в качестве поставщика медицинских услуг
Об учредителе (учредителях)
О месте нахождения, филиалах (при их наличии)
О режиме, графике работы
О контактных телефонах
Об адресах электронной почты
О структуре и об органах управления медицинской организации
О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии),
О персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы)
О форме медицинского обслуживания
О видах медицинских услуг
О порядке и об условиях предоставления услуг
О тарифах на медицинские услуги
О численности получателей медицинских услуг по формам медицинского обслуживания и видам медицинских услуг за счет бюджетных ассигнований автономного округа
О численности получателей медицинских услуг по формам медицинского обслуживания и видам медицинских услуг в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
О материально-техническом обеспечении предоставления медицинских услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления медицинских услуг, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей медицинских услуг, доступ к информационным системам в сфере медицинского обслуживания и сети «Интернет»)
О количестве свободных мест для приема получателей медицинских услуг по формам медицинского обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований автономного округа
О количестве свободных мест для приема получателей медицинских услуг по формам медицинского обслуживания, оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
Об объеме предоставляемых медицинских услуг за счет бюджетных ассигнований автономного округа
Об объеме предоставляемых медицинских услуг в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
Наличие лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензиро-

ванию в соответствии с законодательством Российской Федерации
О финансово-хозяйственной деятельности
О правилах внутреннего распорядка для получателей медицинских услуг
О правилах внутреннего трудового распорядка
О коллективном договоре
О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере медицинского обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний
О проведении независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями
Обновление информации в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений
Получение информации на сайте не требует регистрации и использование платного программного обеспечения

Б) Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

телефона
электронной почты
электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)
раздела «Часто задаваемые вопросы»
технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией

* - Предоставляется фотография стенда в формате JPG, размером не более 500 КБ