

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ «ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ АКАДЕМИКА Е.А. ВАГНЕРА»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**



ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени академика
Е.А. Вагнера

Юридический
отдел

СМК ПГМУ Стандарт организации

Положение о проведении независимой оценки
качества оказания услуг в КММЦ ФГБОУ ВО
ПГМУ им. академика Е.А. Вагнера
Минздрава России

Стр. 1 из 7

УТВЕРЖДАЮ

Ректор И.П. Корюкина

«24» 04 2019 г.

Система менеджмента качества ПГМУ. Стандарт организации

Положение

о проведении независимой оценки качества оказания услуг
в КММЦ ФГБОУ ВО ПГМУ им. академика Е.А. Вагнера Минздрава России

ПРИНЯТО Ученым советом «24» 04 2019 г., протокол № 5

СОГЛАСОВАНО:

Должность	Фамилия И.О.	Подпись	Дата
Проректор по лечебной работе	Каракулова Ю.В.		23.04.2019
Начальник юридического отдела	Суровцева Н.С.		23.04.2019

СОСТАВИЛИ:

Должность	Фамилия И.О.	Подпись	Дата
Юрисконсульт	Овчинникова Е.В.		23.04.2019

Пермь 2019

 ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ имени академика Е.А. Вагнера	Юридический отдел	СМК ПГМУ Стандарт организации	
		Положение о проведении независимой оценки качества оказания услуг в КММЦ ФГБОУ ВО	
		ПГМУ им. академика Е.А. Вагнера Минздрава России	Стр. 2 из 7

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Нормативные ссылки	3
2.	Общие положения	3
3.	Принципы независимой оценки качества	4
4.	Цели независимой оценки качества	4
5.	Задачи	5
6.	Предмет независимой оценки качества услуг	5
7.	Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг	5
8.	Функции структурных подразделений КММЦ Университета при проведении независимой оценки качества	6
9.	Заключительные положения	6

 ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ имени академика Е.А. Вагнера	Юридический отдел	СМК ПГМУ Стандарт организации	
		Положение о проведении независимой оценки качества оказания услуг в КММЦ ФГБОУ ВО ПГМУ им. академика Е.А. Вагнера Минздрава России	Стр. 3 из 7

1. Нормативные ссылки

1.1. Настоящее Положение о проведении независимой оценки качества оказания услуг в клиническом медицинском многопрофильном центре (далее по тексту – КММЦ) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Пермский государственный медицинский университет имени академика Е.А. Вагнера» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее по тексту – Университет) (далее – Положение) разработано на основании:

- Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации»;
- Федерального закона от 21 июля 2014 г. №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- приказом 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»;
- приказа Минздрава России от 04.05.2018 № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка»;
- локальных нормативных актов Университета;
- Устава Университета.

2. Общие положения

2.1. Независимая оценка качества оказания услуг (далее по тексту – независимая оценка качества) является формой общественного контроля деятельности структурных подразделений КММЦ Университета и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве

 ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ имени академика Е.А. Вагнера	Юридический отдел	СМК ПГМУ Стандарт организации	
		Положение о проведении независимой оценки качества оказания услуг в КММЦ ФГБОУ ВО ПГМУ им. академика Е.А. Вагнера Минздрава России	
		Стр. 4 из 7	

оказания медицинских услуг, а также в целях повышения качества их оказания.

2.2. Независимая оценка качества предусматривает оценку условий оказания услуг в структурных подразделениях КММЦ Университета по следующим общим критериям:

- открытость и доступность информации об Университете;
- комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления медицинской услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников структурных подразделений КММЦ Университета;
- удовлетворительность оказанными медицинскими услугами.

3. Принципы независимой оценки качества

3.1. Принципами независимой оценки качества услуг структурных подразделений КММЦ Университета являются:

- соответствие требованиям действующего законодательства Российской Федерации;
- открытость и публичность;
- добровольность участия общественных объединений (организаций), социально ориентированных некоммерческих организаций;
- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
- полнота информации, используемой при проведении независимой оценки качества оказания услуг.

4. Цели независимой оценки качества

4.1. Цели проведения независимой оценки качества услуг:

- обеспечение граждан информацией о деятельности структурных подразделений КММЦ Университета;
- улучшение информированности потребителей медицинских услуг о деятельности структурных подразделений КММЦ Университета;
- оценка отдельных показателей деятельности структурных подразделений КММЦ Университета и своевременное принятие мер, направленных на повышение эффективности или оптимизацию их деятельности;
- своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество оказания медицинской помощи, и их устранение;
- повышение качества организации оказания медицинской помощи.

 ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ имени академика Е.А. Вагнера	Юридический отдел	СМК ПГМУ Стандарт организации	
		Положение о проведении независимой оценки качества оказания услуг в КММЦ ФГБОУ ВО ПГМУ им. академика Е.А. Вагнера Минздрава России	
			Стр. 5 из 7

5. Задачи

5.1. Задачами независимой оценки качества услуг:

- повышение информированности населения по вопросам организации оказания медицинской помощи;
- получение сведений от граждан - получателей медицинских услуг о практике предоставления данных услуг медицинскими организациями;
- установление соответствия представления информации о работе медицинской организации на ее официальном сайте в информационно-коммуникационной сети «Интернет» показателям полноты, актуальности, удобства для потребителей услуг (пациентов) медицинских организаций и иных заинтересованных лиц (представителей).
- разработка предложений по повышению качества работы структурных подразделений КММЦ Университета;
- повышение качества работы.

6. Предмет независимой оценки качества услуг

6.1. Предметом независимой оценки качества являются:

- соответствие информационного наполнения и технологических свойств официального сайта Университета, расположенного в информационно-коммуникационной сети «Интернет», оценка информационного наполнения и доступности для восприятия информационных и справочных материалов, размещенных в Университете в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации;
- соответствие качества организации процесса приема потребителей услуг (посетителей), включая процедуру записи на прием к врачу;
- оценка общей удовлетворенности потребителей услуг (посетителей) результатом предоставления услуг в структурных подразделениях КММЦ Университета.

7. Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг

7.1. Независимая оценка качества услуг проводится в отношении структурных подразделений КММЦ Университета не чаще одного раза в год и не реже чем один раз в три года.

7.2. Общие критерии независимой оценки качества оказания услуг, проводятся в соответствии с приказом Минздрава России от 04.05.2018 №

 ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ имени академика Е.А. Вагнера	Юридический отдел	СМК ПГМУ Стандарт организации	
		Положение о проведении независимой оценки качества оказания услуг в КММЦ ФГБОУ ВО ПГМУ им. академика Е.А. Вагнера Минздрава России	Стр. 6 из 7

201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка».

7.3. Участниками независимой оценки качества услуг являются:

- Министерство здравоохранения Российской Федерации;
- граждане - потребители услуг.

8. Функции структурных подразделений КММЦ Университета при проведении независимой оценки качества

8.1. Функции структурных подразделений КММЦ Университета при независимой оценке качества медицинских услуг входит:

8.1.1. Размещение и актуализация информации о деятельности подразделений, установленной нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе информации о независимой оценке качества оказания услуг (приказ Минздрава России от 30.12.2014 №956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг, 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 сети «Интернет»):

- на официальном сайте Университета в сети «Интернет»;
- на информационных стендах структурных подразделениях КММЦ Университета.

8.2. Размещение на официальном сайте Университета в сети «Интернет» анкеты для независимого опроса мнения граждан.

8.3. Обеспечение технической возможности заполнения гражданами размещаемых анкет на официальном сайте Университета в сети "Интернет".

8.4 Проведение мероприятий по улучшению качества работы структурных подразделений КММЦ Университета и доступа к информации об Университете, необходимой для потребителей медицинских услуг.

9. Заключительные положения

9.1 Настоящее Положение принимается действующим Ученым советом Университета и утверждается ректором Университета.

 ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ имени академика Е.А. Вагнера	Юридический отдел	СМК ПГМУ Стандарт организации	
		Положение о проведении независимой оценки качества оказания услуг в КММЦ ФГБОУ ВО ПГМУ им. академика Е.А. Вагнера Минздрава России	
			Стр. 7 из 7

9.2. Дополнения и изменения в настоящее Положение принимаются решением Ученого совета Университета.

9.3. Настоящее Положение прекращает свое действие с момента его отмены приказом ректора на основании решения Ученого совета Университета, либо с момента введения в действие нового Положения.