|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 1 к приказу министерства здравоохранения Новосибирской области от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Описание объекта закупки на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Новосибирской области на 2024 год**

**1. Общие положения.**

1. Наименование объекта закупки:оказаниеуслуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Новосибирской области на 2024 год, (далее – Услуга, независимая оценка).

2. Место оказания Услуг: Российская Федерация, Новосибирская область (по месту нахождения медицинских организаций, в отношении которых проводятся сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг).

3. Источник финансирования – областной бюджет Новосибирской области в рамках государственной программы «Развитие здравоохранения Новосибирской области», утвержденной постановлением Правительства Новосибирской области от 07.05.2013 № 199-п.

4. Заказчик Услуг: министерство здравоохранения Новосибирской области.

5. Срок оказания Услуг:с момента заключения Контракта до 22 ноября 2024 года.

6. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Новосибирской области, проводятся в рамках независимой оценки в соответствии с:

1) Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

2) Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

3) Федеральным законом от 05 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

4) постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее - Постановление от 21.05.2018 № 638);

5) приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018 № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка» (приказ Минздрава России от 05.05.2018 № 201н);

6) приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 № 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» (далее – приказ Минздрава России от 30.12.2014 № 956н);

7) приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13.07.2018 № 442 «Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет» (далее - приказ Минздрава России от 13.07.2018 № 442);

8) приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее - приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 344н);

9) приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 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» (далее – приказ Минтруда России от 30.10.2018 № 675н);

10) постановлением Правительства Новосибирской области от 27.12.2023 № 656-п «О Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Новосибирской области на 2024 год и на плановый период 2025 и 2026 годов»;

11) приказом министерства здравоохранения Новосибирской области от 24.05.2016 № 1377 «О проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Новосибирской области»;

12) письмом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 07.03.2018 № 21-3/10/2-1430 «О Портале независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями».

**2. Характеристика Услуг.**

7. Функции независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями:

1) обеспечение открытости и доступности информации о медицинской организации и ее деятельности;

2) ориентирование потребителей медицинской помощи при выборе медицинской организации;

3) повышение конкурентоспособности медицинских организаций, осуществляющих медицинскую деятельность на территории Новосибирской области;

4) определение медицинских организаций, имеющих затруднения при создании условий оказания услуг населению.

**3. Цели и задачи оказания услуг**

**8. Цель.**

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, расположенными на территории Новосибирской области, в целях проведения независимой оценки.

**9. Объект**.

Объектами независимой оценки являются медицинские организации, участвующие в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Новосибирской области (далее – медицинские организации).

Медицинские организации, в отношении которых проводится независимая оценка в текущем году, определены на заседании Общественного совета при министерстве здравоохранения Новосибирской области по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (далее - Общественный совет по НОК) и утверждены протоколом заседания Общественного совета по НОК (далее - Перечень) (протокол от 01.02.2024).

**10. Предмет.**

Предметом независимой оценки являются характеристики условий оказания услуг медицинскими организациями, включая открытость и доступность информации о медицинской организации; комфортность условий предоставления медицинских услуг, в том числе время ожидания предоставления медицинской услуги; доступность медицинских услуг для инвалидов; доброжелательность и вежливость работников медицинской организации; удовлетворенность граждан условиями оказания услуг.

**11. Требования к техническим и качественным характеристикам оказываемых услуг.**

Исполнитель осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями в соответствии с Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденными Постановлением от 31.05.2018 № 638, а также показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, утвержденными приказом Минздрава России от 05.05.2018 № 201н.

Совокупность используемых методов сбора и обобщения информации должна позволить получить информацию по следующим критериям:

1) открытость и доступность информации о медицинской организации;

2) комфортность условий предоставления медицинских услуг, в том числе время ожидания предоставления медицинской услуги;

3) доброжелательность, вежливость работников медицинской организации;

4) удовлетворенность граждан условиями оказания услуг;

5) доступность медицинских услуг для инвалидов.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями являются:

1) официальные сайты медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;

2) результаты изучения условий оказания услуг медицинскими организациями, включающие:

а) наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

б) обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

в) обеспечение доступности для инвалидов помещений медицинских организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг.

Оценка соответствия информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами, осуществляется Исполнителем с учетом требований приказа Минздрава России от30.12.2014 № 956н.

Выявление и обобщение мнения граждан, включая требования к формированию выборочной совокупности респондентов, осуществляются в соответствии с приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н. Выявление мнения граждан о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями производится посредством опроса, проводимого в форме анкетирования с использованием интерактивных и бумажных анкет.

Интерактивное анкетирование осуществляется посредством баннеров на официальных сайтах медицинских организаций и министерства здравоохранения Новосибирской области, обеспечивающих техническую возможность выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, с использованием Анкеты для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях и Анкеты для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях, утвержденных приказом Минздрава России от 13.07.2018 № 442, без участия Исполнителя.

Анкетирование пациентов (граждан) с использованием бумажных анкет осуществляется Исполнителем в форме личной беседы опрашивающего (интервьюер) с опрашиваемым (респондент).

При проведении анкетирования с использованием бумажных анкет Исполнитель применяет Анкету для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях и Анкету для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях, утвержденные приказом Минздрава России от 13.07.2018 № 442.

При проведении анкетирования с использованием бумажных анкет в качестве респондентов привлекаются физические лица (18 лет и старше), получившие и (или) получающие медицинскую услугу в медицинской организации, в отношении которой осуществляются сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг. Для детей (0-17 лет), получивших и (или) получающих медицинскую услугу в медицинской организации, в отношении которой осуществляются сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг, респондентами являются их законные представители.

При проведении анкетирования интервьюер задаёт респонденту вопросы, содержащиеся в анкете, фиксирует ответы респондента в этой анкете (одна анкета на одного респондента).

Заказчик не принимает заполненную анкету, если интервьюер пропускал или искажал формулировки вопросов; ответы респондентом даны не в соответствии с предусмотренными вариантами ответа; используемые респондентом обозначения не позволяют выявить выбранный им вариант ответа; в иных ситуациях, исключающих возможность однозначного трактования ответов респондента, а также в случаях нарушения логической последовательности ответов на вопросы, предусмотренной формой анкеты.

Каждая медицинская организация, в отношении которой проводится независимая оценка качества условий оказания услуг, подтверждает факт анкетирования посредством визирования результатов работ уполномоченным на то лицом (главный врач или заместитель главного врача).

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка, осуществляется в соответствии с приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н.

Исполнитель производит расчет:

1) значений всех показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг;

2) показателя оценки качества по каждой медицинской организации (в амбулаторных условиях);

3) показателя оценки качества по каждой медицинской организации (в стационарных условиях);

4) показателя оценки качества каждой медицинской организации. Если медицинская организация оказывает медицинскую помощь только в стационарных условиях, показатель оценки качества медицинской организации равен расчету показателя оценки качества по медицинской организации (в стационарных условиях). Если медицинская организация оказывает медицинскую помощь только в амбулаторных условиях, показатель оценки качества медицинской организации равен расчету показателя оценки качества по медицинской организации (в амбулаторных условиях). Если медицинская организация оказывает медицинскую помощь и в стационарных условиях, и в амбулаторных условиях показатель оценки качества медицинской организации равен сумме показателей (в амбулаторных и стационарных условиях);

5) показателей оценки качества по каждой медицинской организации в разрезе критериев оценки качества условий оказания услуг;

6) интегрального показателя независимой оценки качества по отрасли здравоохранения.

**12. Требования к используемым методам.**

Совокупность следующих используемых методов должна позволить получить достоверную информацию о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями:

1) обработка Анкет на бумажном носителе по утвержденной форме;

2) оценка работы сайтов медицинских организаций в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»;

3) оценка информации с информационно-аналитической системы «Мониторинг независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями».

13. Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком за неоказание или ненадлежащее оказание услуг.

Исполнитель должен оказать услуги в полном объеме и на условиях, предусмотренных настоящим описанием объекта закупки.

Частичное оказание услуг не допускается.

**4. Перечень работ и услуг.**

14. Исполнитель должен:

1) разработать и согласовать с Заказчиком инструментарий и методику сбора информации в соответствии с нормативно правовыми актами;

2) провести сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями согласно Перечню;

3) разработать и согласовать с Заказчиком график выездов в медицинские организации;

4) осуществить «полевые» исследования с выездом, с привлечением членов общественного совета по независимой оценки качества оказания услуг, в медицинские организации по согласованному графику и провести сбор информации в каждой медицинской организации, включающий:

а) посещение медицинских организаций с выполнением фотографирования основных показателей: прилегающих территорий, наличие парковочных мест для лиц с ограниченными возможностями здоровья, входных групп, вывески с наименованием медицинской организации, холлов ожидания, информационных стендов, колясочной, гардероба, туалетных комнат для лиц с ограниченными возможностями;

б) организацию анкетирования получателей услуг в медицинских организациях, в количестве не менее 150 человек в каждой медицинской организации.

5). провести мониторинг размещенной информации на официальных сайтах медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с приказом Минздрава России от 30.12.2014 № 956н;

6) провести расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг по каждой медицинской организации в соответствии с приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н (далее - бальные показатели);

7) внести данные Анкет с бумажных носителей на портал независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, по адресу: nok.rosminzdrav.ru (не менее 150 штук по каждой медицинской организации), а также результаты независимой оценки по каждой организации - на официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <https://bus.gov.ru>.

15. Подготовить и передать Заказчику до 22 ноября 2024 года:

1) скан копии заполненных Анкет по каждой медицинской организации в электронном виде на USB-флэш-накопителе;

2) фотоматериалы по каждой медицинской организации с указанием наименования и адреса медицинской организации в электронном виде на USB-флэш-накопителе;

3) расчеты бальных показателей по каждой медицинской организации;

4) на очередное заседание Общественного совета по НОК представить доклад об итогах проведенной работы на бумажном носителе и в виде презентации в слайдах на USB-флэш-накопителе, содержащих аналитический отчет с указанием выявленных проблем в медицинских организациях (необходимо личное участие представителя организации-оператора на заседании Общественного совета по НОК);

5) проект предложений по улучшению качества условий оказаний услуг в медицинских организациях.

**5. Требования к оформлению отчетных материалов.**

16. Все материалы, отчеты предоставляются на условиях настоящего Описания объекта закупки с сопроводительными письмами в адрес Заказчика в печатном виде в формате А4 и в электронном виде в формате Microsoft Word на USB-флэш-накопителе. Отчеты должны включать как текстовые комментарии, так и статистические данные (графики, таблицы, диаграммы и пр.).

17. Отчеты формируются в текстовом редакторе с пользованием шрифта Times New Roman 12-14 размера, одинарным межстрочным интервалом. Листы документа должны быть пронумерованы.

Электронный массив данных предоставляется в формате, совместимом с программным обеспечением Microsoft Excel.

18. Результаты предоставления услуг рассматриваются Заказчиком в течение 10 рабочих дней с момента их предоставления Исполнителем.

19. В случае неисполнения требований к отчетным материалам Заказчик направляет мотивированный отказ Исполнителю в подписании Акта сдачи-приемки оказанных услуг.

20. Заказчик при положительном решении подписывает Акт сдачи-приемки оказанных услуг и оплачивает оказанные услуги.

**6. Требования к результатам оказания услуги.**

21. Результатом оказания услуги является итоговый отчет о выполненных работах с прилагаемыми рабочими материалами исследования.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_