



Методические рекомендации по достижению целевого значения критерия

4

Критерий



«Количество мест в зоне (зонах) комфортного ожидания».



Описание критерия

4

«Количество мест в зоне (зонах) комфортного ожидания»

Зона комфортного ожидания – выделенное место в здании медицинской организации, предназначенное для людей, сопровождающих пациентов, либо для пациентов, у которых между несколькими приемами, согласно записи, длительный период ожидания.



Посадочные места у кабинетов приема не являются зоной комфортного ожидания.

Показатель плановой мощности амбулаторно-поликлинической сети устанавливается для всех медицинских учреждений (подразделений), оказывающих населению амбулаторно-поликлиническую помощь.

При наличии в составе медицинского учреждения нескольких поликлиник (подразделений), показатель плановой мощности устанавливается по каждому из них.

Плановая мощность измеряется числом посещений в смену.

Сведения о плановой мощности для использования в работе отражены в ф.30 (таблица 1010) – плановая мощность медицинской организации, структурного подразделения медицинской организации.



Описание критерия

4 «Количество мест в зоне (зонах) комфортного ожидания»

Для достижения критерия необходимо выполнение всех условий «формата минимум»

Формат «минимум»

Выделенное место в здании медицинской организации **не у кабинетов приема пациентов**



Посадочные места: фактическое наличие посадочных мест должно быть не меньше расчетного количества мест



Источник питьевой воды:

- Кулер
- Помпа для воды
- Пурифайер
- Фонтанчик питьевой
- Иной источник воды (стационарный питьевой фонтанчик и другое)



Одноразовые стаканы



Посадочные места

Необходимое количество посадочных мест в зоне комфортного ожидания рассчитывается исходя из плановой мощности поликлиники - на 200 посещений должно приходиться 1 посадочное место (стул или кушетка).

Например, если плановая мощность 350 посещений в день, то в зоне комфортного ожидания должно быть не менее 2 посадочных мест ($350:200=1,75$ - округляется до целого числа).

Фактическое количество посадочных мест в зоне комфортного ожидания должно быть больше или равно расчетному, иначе критерий считается невыполненным.



Описание критерия

Обязательное условие выполнения критерия - наличие в зоне комфортного ожидания, источника питьевой воды

МО необходимо просчитать и определить наиболее приемлемый и выгодный вариант источника питьевой воды



Иной источник воды (стационарный питьевой фонтанчик и другое)



Питьевой фонтанчик с системой фильтрации и без нее:
 устанавливается только рядом с каналом питьевой воды
 обслуживание и санитарная обработка
 исключается покупка бутылей и стаканов

Источник питьевой воды



Кулер для воды напольный, настольный:

- обслуживание, чистка и санобработка кулера (заказывать в техсервисе)
- работа с бутылками
- постоянные заказы бутылей, стаканов
- мониторинг запаса воды, стаканов
- расчет за каждую поставку
- помещение для хранения (бутылей, стаканов)
- подъем бутылей на кулер



Помпа для воды, альтернатива кулеру (бюджетный вариант):

- обслуживание оборудования с промывкой дезинфицирующим составом
- работа с бутылками
- постоянные заказы бутылей, стаканов
- мониторинг запаса воды, стаканов
- расчет за каждую поставку
- помещение для хранения (бутылей, стаканов)
- установка бутылей на место (стол, тумба)



Пурифайер - это аппарат для очистки воды (модернизация привычных кулеров с бутылками). Подключается к водопроводу с помощью тонкого гибкого провода и за счет этого размещается в любых местах. Готовит чистую воду, нагревает, а также охлаждает для комфорта во время жаркой погоды.

Преимущества перед кулером исключит:

- работу с бутылками
- постоянные заказы
- мониторинг запаса воды, стаканов
- расчет за каждую поставку
- помещение для хранения
- подъем бутылей на кулер

Затраты:

- заключение договора на обслуживание (стоимость за обслуживание)
- мониторинг запаса стаканов
- помещение для хранения стаканов

Лучшая практика

«Детская городская поликлиника № 9, г. Барнаул»
слайд № 11-13

Целевое значение критерия



Целевое значение достижения критерия:

- наличие Зоны комфортного ожидания
- соответствие формату «минимум»



Наличие детской игровой зоны не является обязательным требованием для достижения критерия.

Визуальная оценка соответствия зоны (зон) комфортного ожидания формату «минимум»:

- выделенное место
- необходимое количество посадочных мест в зоне комфортного ожидания рассчитанное исходя из плановой мощности поликлиники - на 200 посещений должно приходиться 1 посадочное место
- наличие источника питьевой воды
- наличие одноразовых стаканов



Порядок действий по достижению критерия

№ п/п	Наименование мероприятия
1.	Утвердить месторасположение комфортной зоны ожидания
2.	Рассчитать количество посадочных мест
3.	Определить вид посадочных мест. Провести мониторинг наличия посадочных мест для формирования зоны комфортного ожидания
4.	Определить вариант источника питьевой воды
5.	Просчитать затраты необходимые на приобретение и обслуживание источника воды
6.	Просчитать затраты необходимые на закуп воды и одноразовых стаканов
7.	Установить даты приобретения и установки источника воды
8.	Заключить договор на обслуживание источника воды (по необходимости, в зависимости от вида источника воды)
9.	Назначить ответственных за техническим состоянием и обслуживанием источника воды, а также бесперебойным обеспечением зоны комфортного ожидания водой и одноразовыми стаканами



Методика оценки достижения целевого значения критерия

Для оценки достижения целевого значения критерия – не менее 1 места в зоне комфортного ожидания (1 посадочное место для размещения 1 посетителя) на 200 посещений плановой мощности – **заполняется проверочный лист**

Заполняет
проверяемая МО

Заполняет специалист,
проводящий аудит

Плановая Мощность поликлиники	Расчетное количество мест в зоне (зонах) комфортного ожидания	Соответствие зоны (зон) комфортного ожидания формату «минимум»	Фактическое количество мест в зоне (зонах) комфортного ожидания
1	2	3	4
450	3	да	3
Достижение целевого значения критерия:			да

В строке «Достижение целевого значения критерия» **указать** результат проведенного аудита в формате «**ДА**»/«**НЕТ**»



Обязательное выполнение условий для достижения целевого значения критерия

Вид зоны комфортного ожидания	Описание зоны комфортного ожидания	
	Формат «минимум»	Формат «максимум»
Зона комфортного ожидания	место для сидения (1 посадочное место для размещения 1 посетителя) (стул или кушетка)), кулер с водой и одноразовыми стаканами, не менее 1 места на 200 посещений плановой мощности	мягкое место для сидения (диван или кресло), кулер с горячей и холодной водой, одноразовыми стаканами, вендинговые аппараты, кондиционер (сплит-система), телевизор (монитор) для демонстрации видеоматериалов профилактической направленности и др.
Детская игровая зона	детский стол, стул, карандаши, бумага, не менее 1 игровой зоны	детский стол, стул, игрушки из материалов, предусматривающих обработку моющими средствами, книжки-раскраски, цветные карандаши, предусматривается наличие телевизора (монитора) для трансляции мультфильмов
	необходимо предусмотреть обустройство мест ожидания для взрослых, сопровождающих детей на амбулаторный прием, где они могут расположиться, пока играют дети, чтобы они были в зоне видимости родителей (не менее 3 мест)	



Методика оценки достижения целевого значения критерия

Проверочный лист состоит из нескольких столбцов.

Данные в столбцы 1 и 2 вносятся **специалистами проверяемой медицинской организации.**

Столбец 1 служит для внесения информации о плановой мощности поликлиники.

Столбец 2 служит для внесения информации о необходимом количестве мест в зоне (зонах) комфортного ожидания из расчета – не менее 1 места на 200 посещений плановой мощности, которое рассчитывается по формуле:

$$\frac{\text{Плановая мощность поликлиники}}{200}$$

Столбцы 3 и 4 заполняются **специалистом, осуществляющим аудит.**

Столбец 3 служит для внесения информации о соответствии зоны (зон) комфортного ожидания формату «минимум». Для этого проводится визуальная оценка.

Столбец 4 служит для внесения информации о фактическом количестве мест в зоне (зонах) комфортного ожидания.

В строке «Достижение целевого значения критерия» указать результат проведенного аудита в формате «**ДА**»/«**НЕТ**».



Формирование и заполнение отчетных данных



Отчет заполняется в соответствии с утвержденным шаблоном (раздел 3) - «Алгоритм формирования отчета_Критерии»
Запрещается: самостоятельно создавать новый шаблон, изменять формат ячеек

2. Количество пересечений потоков пациентов при предоставлении платных медицинских услуг и медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, единиц (целевое значение - не более 1)		4. Количество посадочных мест в зоне (зонах) комфортных условий ожидания на 200 посещений плановой мощности поликлиники, единиц (целевое значение - не менее 1)			5. Время поиска в системе навигации поликлиники информации для принятия решения о дальнейшем направлении движения к пункту назначения в каждой точке ветвления маршрутов, секунд (целевое значение - не более 30 сек.)		7. Доля элементов системы информирования об организации медицинской деятельности поликлиники, отвечающим условиям уместности, актуальности, доступности информации, % (целевое значение - не менее 100%)		Плановый срок достижения первого уровня новой модели
Целевой показатель достигнут	Текущий показатель, ед.	Плановая мощность, посещений в смену	Целевой показатель достигнут	Текущий показатель, ед.	Целевой показатель достигнут	Текущий показатель, сек	Целевой показатель достигнут	Текущий показатель, %	Плановая дата
6	7	8	9	10	11	12	13	14	23

Справочно:
Расчетное количество мест требуется для определения необходимого количества посадочных мест, рассчитывается по формуле:
$$\frac{\text{Плановая мощность поликлиники}}{200}$$

8 «Плановая мощность, посещений в смену» – вводится числовое значение плановой мощности медицинской организации в соответствии с данными формы № 30 по состоянию на 01 января отчетного года или других документов, подтверждающих плановую мощность.
Данные вносятся 1 раз в год в отчете за 1 квартал и не подлежат изменению в последующих отчетных периодах - 2, 3, 4 кварталы

23 Плановая дата – заполняется в случае недостижения целевого значения критерия, наличие в ячейки «целевой показатель достигнут» - «НЕТ» или «Оценка не проведена»
Дата утверждается главным врачом, разрабатывается план мероприятий направленный на выполнение критерия с назначением ответственных и сроком исполнения

9 Соответствует условиям формата «минимум»:

- выделенное место
- выполнено условие по посадочным местам (1 место на 200 посещений)
- наличие источника воды (кулер, пурифайер, помпа для воды и др.)
- наличие одноразовых стаканов

10 Показатель заполняется в числовом значении (целое число):

- в отчете указывается фактическое количество посадочных мест.

Для выполнения критерия фактическое количество мест должно быть больше или равно расчетному количеству.

⚠ При наличии в медицинской организации несколько комфортных зон соответствующих формату «минимум», в отчете по выполнению критериев НММО необходимо указывать общее количество посадочных мест по всем зонам

- в случае отсутствия зоны комфортного ожидания указывается «0»

«НЕТ» В случае не выполнения одного из условий формата «минимум»



Материалы размещены на общедоступном ресурсе SharePoint: РЦ ПМСР – 2. Оценка достижения критериев в МО:

- шаблон отчета_Критерии
- «Алгоритм формирования отчета_Критерии»
- информация по каждому критерию (папка)



Порядок действий по проведению оценки достижения критерия (самоаудит) и формированию отчета

№ п/п	Наименование мероприятия
1.	Назначить ответственных лиц за выполнением целевого значения критерия
2.	Оформить доступ на SharePoint (при необходимости)
3.	Проводить ежемесячно самооценку (с целью контроля выполнения критерия) с обязательным заполнением проверочного листа (хранить в течение 2-х лет)
4.	Проводить анализ результатов самооценки и в случае невыполнения критерия необходимо разработать план дополнительных мероприятий (со сроками исполнения и ответственными лицами по достижению целевого значения критерия)
5.	Назначить ответственных за формирование и предоставление ежеквартального отчета по критериям в РЦ ПМСП
6.	Предоставлять отчет «Критерии» в установленные сроки (ежеквартально до 29 числа последнего месяца отчетного квартала) Письмо КГБУЗ «АКМИАЦ» от 19.02.2021 № 02/2-21-60
7.	Ответственным сотрудникам по формированию и предоставлению ежеквартального отчета по критериям необходимо: - предоставлять отчетные данные в утвержденном шаблоне, Письмо КГБУЗ «АКМИАЦ» от 24.03.2022 № 21-14/9; - формировать отчетные данные в соответствии с «Методикой оценки достижения целевого значения критериев»; - заполнять отчетные данные по итогам последней самооценки перед отчетной (ближайшей) датой; - при заполнении отчетных данных использовать в работе «Алгоритм формирования отчета_критерии».
8.	Согласовывать отчет с руководителем МО



Лучшая практика

КГБУЗ ««Детская городская поликлиника № 9, г. Барнаул»

Зона комфортного ожидания оборудована местами для ожидания пациентов и пурифайерами .

Пурифайеры - это аппарат со встроенной системой фильтров. Аппараты подключаются к водопроводу холодной воды, оснащаются разовыми стаканчиками.

Для выбора источника питьевой воды проведен сравнительный анализ:

Расчет проведен по ценам действующим на начало 2022 года, в настоящий момент цены могут быть изменены.

При установке кулера:

- средняя стоимость 1 кулера (объем бутылки 19 литров) составляет 15 000 рублей;
- залог за пустую оборотную тару (бутылки для кулера) - 400 руб.

За 1 месяц требуется в среднем 4 бутылки воды. Стоимость одной бутылки с водой 200 рублей. Стоимость обслуживания 1 кулера (доставка/замена комплектующих, диагностика оборудования, сан. обработка) 2000 рублей.

Итого, в первый год стоимость 1-го кулера составит 33000 рублей. В дальнейшем по 17600 рублей в год (8000 рублей в год на обслуживание системы сервисной службой плюс 9600 рублей на бутылированную воду).

При установке пурифайера:

- стоимость 1 пурифайера (средняя) 25 000 рублей;
- стоимость обслуживания 1 пурифайера (доставка/замена комплектующих, диагностика оборудования, сан. обработка) 6 000 рублей.

Итого, в первый год стоимость 1-го пурифайера составит 37 000 рублей. В дальнейшем по 12000 рублей в год на обслуживание системы сервисной службой.



Таблица сравнения основных параметров работы пурифайеров и кулеров

Параметр	Пурифайер	Кулер
Метод подачи	Неограниченная непрерывная подача	Привозная вода, закупленная у поставщика кулера
Источник подачи	Водопроводная вода	19 литровая бутылка
Потребление воды, производительность	Ненормированное	Нормированное
Стоимость прибора	Высокая	Невысокая
Стоимость 1 литра воды	Низкая	Высокая
Качество воды	Контролируемое	Неконтролируемое
Доставка воды	Не требуется	Требуется
Складирование тары для воды	Не требуется	Требуется
Территориальная доступность	Не ограничена	Зависит от службы доставки воды
Особенности	Наличие водопровода и электрической сети	Наличие электрической сети
Санобработка	1 раз в 6 месяцев	1 раз в 3 месяца

Принято решение в пользу пурифайера

Порядок действий установки и эксплуатации пурифайера

1. Определить места (место) установки пурифайеров (наличие водопровода).
2. Провести расчет необходимого количества пурифайеров.
3. Сделать запрос коммерческих предложений у фирм, торгующих данным аппаратами.
4. Подать заявку на аукцион.
5. Провести аукцион по поставке и установке пурифайеров
6. Сделать запрос коммерческих предложений у фирм, на техническое обслуживание и санобработку пурифайеров.
7. Провести аукцион на техническое обслуживание и санобработку пурифайеров.
8. Провести аукцион на поставку одноразовых стаканчиков.



КГБУЗ ««Детская городская поликлиника № 9, г. Барнаул»

Лучшая
практика

