

План работы Общественного совета на 2015 г.

№	Наименование мероприятия	Результат	Срок реализации	Ответственный исполнитель
1.	Определение не менее двух образовательных учреждений, участвующих в организации проведения независимой оценки качества работы учреждений.	Рекомендации общественного совета.	март 2015г.	Общественный совет.
2.	Определение перечня учреждений в сфере здравоохранения для проведения независимой оценки качества работы .	Решение общественного совета.	19.02.	Общественный совет.
3.	Разработка и утверждение порядка проведения независимой оценки качества работы учреждений.	Решение общественного совета.	19.02.	Общественный совет.
4.	Организация работы с открытыми источниками информации о качестве работы учреждений (официальные сайты в сети «Интернет», СМИ, прочие открытые источники информации).	Анализ информации, Информационные материалы.	Постоянно	Общественный совет, МЗРА
5.	Выезд в медицинские учреждения для сбора дополнительной информации, необходимой для проведения независимой оценки качества работы учреждений.	Информационные материалы.	Ежемесячно	Общественный совет.
6.	Обсуждение промежуточных итогов мониторинга качества работы учреждений и результатов рейтингов их деятельности.	Предложения по улучшению качества работы учреждений.	Ежемесячно	Общественный совет
7.	Проведение мониторинга качества работы учреждений, формирование рейтинга их деятельности.	Результаты мониторинга, рейтинги.	декабрь	Общественный совет.

**Приложение № 2
к протоколу 9.**

График заседаний и/или выезда Общественного совета на 2015 г.

№	Дата	Медицинское учреждение	Ответственный исполнитель
1	февраль	Министерство здравоохранения Республики Адыгея	Общественный совет
2	март	ГБУЗ РА «Адыгейская республиканская детская клиническая больница».	Труфанов Николай Николаевич
3	апрель	ГБУЗ РА «Кошехабльская центральная районная больница»	Боцман Валерий Михайлович
4	май	ГБУЗ РА «Адыгейская республиканская клиническая больница»	Гоголева Татьяна Аркадьевна
5	июнь	ГБУЗ РА «Адыгейская межрайонная больница им. К.М. Батмена»	Цикушев Аслан Хасанбиевич
6	июль	ГБУЗРА «Майкопская городская поликлиника №3»	Хлопов Алексей Борисович
7	август	ГБУЗ РА «Майкопская городская клиническая больница»	Ковалев Валерий Иванович
8	сентябрь	ГБУЗРА «Майкопская городская поликлиника №1»	Бужко Елена Валерьевна
9	октябрь	ГБУЗ РА «Красногвардейская центральная районная больница»	Сахтарек Мира Даутовна
10	октябрь	ГБУЗ РА «Гиагинская центральная районная больница»	Комиссарова Наталья Николаевна
11	декабрь	ГБУЗ РА «Ханская поликлиника»	Шеуджен Руслан Арамбиевич
12	ноябрь	ГБУЗ РА «Шовгеновская центральная районная больница»	Боцман Валерий Михайлович
13	ноябрь	ГБУЗ РА «Майкопская городская детская поликлиника № 2»	Гоголева Татьяна Аркадьевна
14	ноябрь	ГБУЗ РА «Майкопская городская поликлиника № 2»	Цикушев Аслан Хасанбиевич
15	декабрь	ГБУЗРА «Майкопская городская детская поликлиника №1»	Хлопов Алексей Борисович
16	декабрь	ГБУЗ РА «Майкопская центральная районная больница»	Ковалев Валерий Иванович
17	декабрь	ГБУЗ РА «Тахтамукайская центральная районная больница»	Комиссарова Наталья Николаевна

Перечень государственных медицинских учреждений для проведения оценки качества их работы.

ГБУЗ РА «Адыгейская республиканская детская клиническая больница».
ГБУЗ РА «Кошехабльская центральная районная больница»
ГБУЗ РА «Адыгейская республиканская клиническая больница»
ГБУЗ РА «Адыгейская межрайонная больница им. К.М. Батмена»
ГБУЗРА «Майкопская городская поликлиника №3»
ГБУЗ РА «Майкопская городская клиническая больница»
ГБУЗРА «Майкопская городская поликлиника №1»
ГБУЗ РА «Красногвардейская центральная районная больница»
ГБУЗ РА «Гиагинская центральная районная больница»
ГБУЗ РА «Ханская поликлиника»
ГБУЗ РА «Шовгеновская центральная районная больница»
ГБУЗ РА «Майкопская городская детская поликлиника № 2»
ГБУЗ РА «Майкопская городская поликлиника № 2»
ГБУЗРА «Майкопская городская детская поликлиника №1»
ГБУЗ РА «Майкопская центральная районная больница»
ГБУЗ РА «Тахтамукайская центральная районная больница»

**График и порядок
проведения независимой оценки качества работы государственных
(муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере
здравоохранения**

№	Наименование мероприятия	Результат	Срок реализации	Ответственный исполнитель
I. Подготовка к проведению независимой оценки качества работы учреждений.				
8.	Определение не менее двух образовательных учреждений, участвующих в организации проведения независимой оценки качества работы учреждений.	Рекомендации общественного совета.	март 2015г.	Общественный совет.
9.	Определение перечня учреждений в сфере здравоохранения для проведения независимой оценки качества работы .	Решение общественного совета.	19.02.2015г.	Общественный совет.
10.	Разработка и утверждение порядка проведения независимой оценки качества работы учреждений.	Решение общественного совета.	19.02.2015г.	Общественный совет.
II. Проведение независимой оценки качества работы учреждений.				
11.	Организация работы с открытыми источниками информации о качестве работы учреждений (официальные сайты в сети «Интернет», СМИ, прочие открытые источники информации).	Анализ информации, Информационные материалы.	Постоянно	Общественный совет, МЗРА
12.	Сбор дополнительной информации, необходимой для проведения независимой оценки качества работы учреждений.	Информационные материалы.	Постоянно	Общественный совет.
13.	Проведение мониторинга качества работы учреждений, формирование рейтинга	Результаты мониторинга, рейтинги.	декабрь 2015г.	Общественный совет.

	их деятельности.			
14.	Обсуждение итогов мониторинга качества работы учреждений и результатов рейтингов их деятельности.	Предложения по улучшению качества работы учреждений.	декабрь 2015г.	Общественный совет, МЗРА.
15.	Размещение на официальном сайте Министерства здравоохранения Республики Адыгея в сети «Интернет»: 1) информации для проведения мониторинга и формирования рейтингов; 2) результатов мониторинга и рейтингов; 3) предложений общественного совета по улучшению качества работы учреждений.	Информация на официальном сайте.	декабрь 2015г.	МЗРА

III. Применение результатов независимой оценки качества.

16.	Организация рассмотрения предложений Министерством здравоохранения Республики Адыгея, по повышению качества услуг подведомственных учреждений.	Предложения по оценке качества услуг.	Постоянно, не позднее 10 дней после поступления предложений.	МЗРА
17.	Разработка и утверждение Плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения.	План мероприятий.	Не позднее 10 дней после получения рекомендаций.	Главные врачи учреждений.
18.	Размещение Плана мероприятий на официальном сайте в сети «Интернет».	Информация на официальном сайте.	Постоянно.	Главные врачи учреждений.
19.	Контроль за выполнением Плана мероприятий и учет результатов при оценке эффективности работы руководителя учреждения.	Информация о выполнении Плана мероприятий.	Постоянно.	МЗРА, Общественный совет.

**Приложение № 5
к протоколу 9.**

**Критерии и показатели независимой оценки качества работы учреждений, по
проведению независимой оценки качества работы государственных
(муниципальных) учреждений в сфере здравоохранения.**

№	Критерий	Показатели	Кратность изучения / опроса	Методика расчета показателей	Рейтинг
1.	Открытость и доступность информации об организации	Наличие на официальном сайте медучреждения информации (по 21 пункту) в соответствии с приложением №1 Методических рекомендаций.	1 раз в год.	Соответствие информации на официальном сайте медучреждения с рекомендуемым перечнем приложения №1 Методических рекомендаций.	0 п.=0 баллов. 1-4 п.=1 балл. 5-8 п.=2 баллов. 9-12 п.=3 баллов. 13-17 п.=4 балла 18-21 п. =5 баллов 0 – 5 баллов.
		- доля лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным от числа опрошенных о работе учреждения (показатель 2)	1 раз в год	Метод – анкетирование: Показатель 2 = количество лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным *100/ общее количество опрошенных о работе учреждения.	0% = 0 баллов. 1 –19% =1 балл 20 –39% =2 балла 40 –59% =3 балла 60 —79%=4 балла 80 –100% =5баллов 0 – 5 баллов
2.	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	- доля клиентов, считающих условия оказания услуг комфортными от числа опрошенных клиентов учреждения (показатель 3)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 3 = количество клиентов, считающих условия оказания услуг комфортными*100/ общее количество опрошенных	0% = 0 баллов. 1 –19% =1 балл 20 –39% =2 балла 40 –59% =3 балла 60 —79%=4 балла 80 –100% =5баллов 0– 5 баллов
		- доля клиентов, считающих условия оказания услуг доступными от числа опрошенных клиентов учреждения (показатель 4)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 4 = количество клиентов, считающих условия оказания услуг доступными *100/ общее количество опрошенных	0% = 0 баллов. 1 –19% =1 балл 20 –39% =2 балла 40 –59% =3 балла 60 —79%=4 балла 80 –100% =5баллов 0– 5 баллов
3.	Время ожидания в очереди при получении услуги	- доля клиентов, оценивающих время ожидания в очереди при	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 5 = количество клиентов, оценивающих время	0% = 0 баллов. 1 –19% =1 балл 20 –39% =2 балла 40 –59% =3 балла

		получении социальных услуг как минимальное, от числа опрошенных клиентов учреждения (показатель 5)		ожидания в очереди при получении социальных услуг как минимальное, *100/ количество опрошенных	60 —79%=4 баллов 80 –100% = 5 баллов 0– 5 баллов
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации	- доля клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных клиентов учреждения (показатель 6)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 6 = количество клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным *100 / количество опрошенных	0% = 0 баллов. 1 –19% =1 балл 20 –39%—2 балла 40 –59% =3 балла 60 —79%=4 баллов 80 –100% = 5 баллов 0– 5 баллов
		- доля клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных клиентов учреждения (показатель 7)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 7 = количество клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме *100 / количество опрошенных	0% = 0 баллов. 1 –19% =1 балл 20 –39%—2 балла 40 –59% =3 балла 60 —79%=4 балла 80 –100% =5баллов 0– 5 баллов
5.	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации.	- доля клиентов, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении от числа опрошенных клиентов учреждения (показатель 8)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 8 = количество клиентов, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении *100 / количество опрошенных.	0% = 0 баллов. 1 –19% =1 балл 20 –39%—2 балла 40 –59% =3 балла 60 —79%=4 балла 80 –100% =5баллов 0– 5 баллов
		- число обоснованных жалоб на 100 клиентов (показатель 9)	1 раз в год	Метод – изучение данных Показатель 9 = количество обоснованных жалоб на работу учреждения/ 100/ общее количество клиентов учреждения	0% = 0 баллов. 1 –19% =1 балл 20 –39%—2 балла 40 –59% =3 балла 60 —79%=4 балла 80 –100% =5баллов 0– 5 баллов

Максимальная сумма баллов-45 баллов - наивысший рейтинг учреждения.

Председатель Общественного совета _____ Труфанов Н.Н.
Секретарь Общественного совета _____ Кушхова С.М.