



Министерство
здравоохранения Нижегородской области

П Р И К А З

25.04.2016

№ 1212

г. Нижний Новгород

**Об организации проведения независимой
оценки качества оказания услуг
медицинскими организациями**

В соответствии со ст. 79.1 Федерального закона Российской Федерации от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 29.11.2014 №787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями», 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», приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.05.2015 №240 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями», распоряжением Правительства Нижегородской области от 10.09.2013 №1844-р «О формировании в Нижегородской области независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»

приказываю :

1. Утвердить состав Общественного совета (далее – Общественный совет) по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями (далее – НОК) (Приложение № 1).

2. Утвердить положение об Общественном совете (Приложение № 2).

3. Назначить ответственным лицом министерства здравоохранения Нижегородской области (далее – Министерство) по взаимодействию с Общественным советом заместителя начальника отдела по правовой и кадровой работе Т.Н. Козлову.

4. Назначить уполномоченным лицом по взаимодействию с Министерством, медицинскими организациями, участвующими в Программе государственных гарантий бесплатного оказания населению Нижегородской области медицинской помощи на 2016 год (далее – медицинские организации), по вопросам проведения НОК, сбору результатов анкетирования секретаря Общественного совета С.А. Дружкову (далее – Уполномоченное лицо).

5. Директору ГКУ НО «ЦМИ» А.В. Нестеренко:

5.1. организовать работу Общественного совета в соответствии с действующей нормативной правовой базой и ведомственным планом работы по НОК на 2016-2018 годы;

5.2. в течение 15 календарных дней после подведения Общественным советом результатов НОК предоставлять в Министерство информацию о результатах НОК по установленной форме (Приложение № 3);

5.3. в течение 15 календарных дней после подведения Общественным советом результатов НОК представлять в ГБУЗ НО «Медицинский информационно-аналитический центр» (далее – ГБУЗ НО «МИАЦ») рейтинги медицинских организаций, в отношении которых проведена оценка;

5.4. на основании результатов НОК готовить предложения об улучшении качества работы медицинских организаций и после согласования с Министерством, в течение 30 календарных дней направлять предложения по улучшению работы в медицинские организации.

6. Поручить директору ГБУЗ НО «МИАЦ» А.А. Коновалову:

6.1. размещать на официальном сайте Министерства и официальном сайте www.bus.gov.ru информацию о деятельности Общественного совета в соответствии со структурой сайта;

6.2. обеспечить на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» техническую возможность выражения мнений пациентов о качестве оказания услуг медицинскими организациями;

6.3. размещать на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» информацию по результатам НОК;

6.4. организовать работу по анализу проведенного на официальном сайте www.bus.gov.ru анкетирования по отчетной форме, полученной у Уполномоченного лица в соответствии с п.7.5. настоящего приказа ежемесячно;

6.5. проводить анализ информации, размещенной на сайтах медицинских организаций на предмет ее полноты, достоверности и соответствию нормам действующего законодательства с оформлением результатов согласно Приложению № 4 ежеквартально и предоставлять ее до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом Уполномоченному лицу;

6.6. предоставить информацию Уполномоченному лицу по результатам работы, проведенной в соответствии с п. 6.5 настоящего приказа до 10 числа месяца, следующего за отчетным.

7. Руководителям медицинских организаций:

7.1. назначить лицо, ответственное за организацию работы по проведению НОК;

7.2. разместить информацию о проведении НОК на официальном сайте и в регистратуре медицинской организации в виде информационного объявления;

7.3. обеспечить наличие анкет в необходимом количестве для проведения НОК;

7.4. обеспечить возможность заполнения анкет пациентами в анонимной форме путем заполнения на бумажном носителе, а также их хранение в течение календарного года;

7.5. получить отчетную форму для обобщения информации по результатам анкетирования у Уполномоченного лица до 01.05.2016;

7.6. обеспечить ежемесячно сбор и обобщение информации в рамках формы, полученной у Уполномоченного лица;

7.7. в срок до 05 числа каждого месяца, следующего за отчетным представлять обобщенную информацию Уполномоченному лицу;

7.8. проинформировать Уполномоченное лицо об исполнении пп. 7.1 – 7.5 настоящего приказа до 15.05.2016.

8. Первым отчетным месяцем по исполнению настоящего приказа считать май 2016 года.

9. Признать приказ Министерства от 14.07.2015 № 669-л «Об организации проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» утратившим силу.

10. Контроль за исполнением приказа возложить на первого заместителя министра здравоохранения Нижегородской области И.А.Переслегину.

Министр



Г.Н.Кузнецов

Приложение № 1 к приказу
министерства здравоохранения
Нижегородской области

от 25.04.2016 № 1212

Состав Общественного совета по формированию НОК

Директор ГКУ НО «ЦМИ» - председатель	А.В.Нестеренко
Начальник отдела правового и кадрового обеспечения ГКУ НО «ЦМИ» - секретарь	С.А.Дружкова
Председатель Нижегородской общественной организации «Главный врач»	Н.Н.Сухачева
Председатель Некоммерческой общественной организации «Нижегородская ассоциация работодателей здравоохранения»	К.В.Кузнецов
Председатель общественной организации «Врачебная палата Нижегородской области»	О.В.Железин
Руководитель рабочей группы «Социальная справедливость» регионального отделения Общероссийского общественного движения «Народный фронт «За Россию» в Нижегородской области	С.А.Апоян
Член Общественной палаты Нижегородской области	В.В.Цывова
Директор ГБУЗ НО «МИАЦ»	А.А.Коновалов

Приложение № 2 к приказу
министерства здравоохранения
Нижегородской области

от 25.04.2016 № 1212

Положение об Общественном совете по формированию НОК

1. Общие положения

1.1. Общественный совет по формированию НОК (далее – Общественный совет) организует свою работу в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.05.2015 №240 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями».

1.2. Общественный совет образован в целях развития системы оценки качества оказания услуг медицинскими организациями с целью улучшения качества их работы.

1.3. Общественный совет не обладает правами юридического лица и функционирует без государственной регистрации.

1.4. Общественный совет осуществляет свою деятельность на основе Конституции Российской Федерации, федеральных законов, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Нижегородской области, настоящего Положения.

1.5. Порядок деятельности Общественного совета:

Члены Общественного совета участвуют в заседаниях через представителей своих организаций или их руководителей. Заседания Общественного совета проводятся по мере необходимости. Заседания Общественного совета проходят под руководством председателя Общественного совета А.В.Нестеренко. Решения Общественного совета принимаются простым большинством голосов. По результатам принятых решений оформляется протокол.

Сводные данные по результатам проведенного анкетирования направляются в Общественный совет. До 1 декабря текущего года по полученным сводным данным рассчитывает для каждой медицинской организации показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями.

Информация о результатах НОК и предложения об улучшении качества работы медицинских организаций в течение 15 календарных дней с момента подведения итогов направляются в Министерство.

2. Порядок формирования Общественного совета.

2.1. Формирование и деятельность Общественного совета основывается на принципах добровольности.

2.2. Состав Общественного совета формируется из представителей общественных и некоммерческих организаций и утверждается приказом Министерства.

2.3. Внесение изменений в состав Общественного совета производится путем подачи соответствующих предложений в Министерство и оформляется приказом.

3. Член Общественного совета.

3.1. Членом Общественного совета является представитель надлежаще зарегистрированной общественной организации, а также некоммерческой организации.

3.2. Член Общественного совета в лице уполномоченного представителя организации осуществляет свою деятельность на общественных началах без выплаты вознаграждения.

3.3. Член Общественного совета в лице уполномоченного представителя организации принимает личное участие в работе заседаний Общественного совета, рабочих групп Общественного совета. Член Общественного совета вправе свободно высказывать свое мнение по любому вопросу деятельности Общественного совета.

3.4. Полномочия члена Общественного совета могут быть прекращены в случае подачи уполномоченным представителем организации заявления о выходе из состава Общественного совета.

4. Деятельность Общественного совета.

4.1. Основными формами работы Общественного совета являются заседания Общественного совета.

4.2. Полномочия Общественного совета:

4.2.1 Определяет перечень медицинских организаций Нижегородской области независимо от их ведомственной принадлежности и формы собственности, которые участвуют в реализации ТПГГ.

4.2.2. Устанавливает, при необходимости, критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями.

4.2.3. Представляет в Министерство результаты НОК и предложения об улучшении их деятельности.

4.2.4. С целью получения необходимой информации взаимодействует с Территориальным фондом обязательного медицинского страхования Нижегородской области.

4.2.5. Обращается и выступает с инициативой по вопросам, связанным с реализацией своих полномочий в Министерство.

4.3. Решения Общественного совета принимаются в форме заключений, предложений и обращений и носят рекомендательный характер.

5. Взаимодействие Общественного совета с министерством здравоохранения Нижегородской области и иными организациями.

5.1. Члены Общественного совета вправе обратиться в Министерство с просьбой об участии его представителей в своих заседаниях с правом совещательного голоса.

5.2. Общественный совет имеет право:

5.2.1. запрашивать необходимые для исполнения своих полномочий сведения, за исключением тех, которые составляют государственную и иную охраняемую федеральным законом тайну;

5.2.2 приглашать на заседания Общественного совета представителей Министерства.

5.3. Должностные лица Министерства оказывают содействие членам Общественного совета в исполнении ими полномочий, установленных настоящим Положением.

5.4. Организационное обеспечение деятельности Общественного совета осуществляет ГКУ НО «Центр медицинской инспекции».

Приложение № 3 к приказу
министерства здравоохранения
Нижегородской области

от 25.04.2016 № 1212

ИНФОРМАЦИЯ О РЕЗУЛЬТАТАХ НОК

п/№ по рейтингу	Наименование медицинской организации	Выявленные замечание	Количество баллов
-----------------------	---	-------------------------	----------------------

Приложение № 4 к приказу
министерства здравоохранения
Нижегородской области

от 25.04.2016 № 1212

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ:**

п/п	Показатели	Единица измерения	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации			
1.	Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет	баллы	В соответствии с порядком формирования рейтинга "Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru	0 - 1
2.	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i): общая информация (i_1); информация о медицинской деятельности (i_2); информация о медицинских работниках (i_3); иная информация (i_4).	баллы	$i = i_1 \times 0,2 + i_2 \times 0,5 + i_3 \times 0,2 + i_4 \times 0,1$ наличие информации - 1 иные случаи - 0 коэффициент 0,2 коэффициент 0,5 коэффициент 0,2 коэффициент 0,1	0 - 1
	Наличие и доступность на		Сумма баллов	0 - 2

3.	официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)		наличие - 1 отсутствие - 0 наличие - 1 отсутствие - 0	
4.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (k_2)	%	$k_2 < 70\%$ - 0 $70\% \leq k_2 < 75\%$ - 1 $75\% \leq k_2 < 80\%$ - 2 $80\% \leq k_2 < 85\%$ - 3 $85\% \leq k_2 < 90\%$ - 4 $k_2 \geq 90\%$ - 5	0 - 5