

УПРАВЛЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ Г. РОСТОВА-НА-ДОНУ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА №6
ГОРОДА РОСТОВА-НА-ДОНУ»

П Р И К А З

05 мая 2014 г.

№108а

О создании общественного совета при
МБУЗ «Городская больница №6 г. Ростова-на-Дону»

В соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ, приказом Минздрава РФ от 31.10.2013 г. №810а «Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения» и в целях повышения качества оказываемой медицинской помощи обслуживаемому населению города Ростова-на-Дону, разработки предложений по его улучшению, обеспечения доступности медицинской помощи, повышения информированности населения об объемах и сроках ее предоставления, защиты прав пациентов и медицинских работников

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Создать Общественный совет МБУЗ «Городская больница №6 г. Ростова-на-Дону».
2. Утвердить:
 - 2.1. Положение об Общественном совете МБУЗ «Городская больница №6 г. Ростова-на-Дону» (Приложение №1).
 - 2.2. Регламент Общественного совета (Приложение №2).
 - 2.3. Форму протокола заседания Общественного совета (Приложение №3).
 - 2.4. Образец анкеты по анализу удовлетворенности качеством предоставления медицинской помощи в МБУЗ «Городская больница №6 г. Ростова на-Дону» (Приложение №4).
 - 2.5. Образец формы анализа обращений граждан (Приложение №5).
 - 2.6. Состав Общественного совета (Приложение №6).

- 2.7. План работы Общественного совета на 2014 год (Приложение №7).
3. С приказом ознакомить заинтересованных лиц под роспись.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

А.Ж. Пирумян

Визирует: Бескубский В.А.

Приложение №1
к приказу
МБУЗ «Городская больница №6
г. Ростова-на-Дону»
от 05.05.2014 г. №108а

ПОЛОЖЕНИЕ
об Общественном совете
МБУЗ «Городская больница №6 г. Ростова-на-Дону»

1. Общие положения

1.1 Общественный совет при МБУЗ «Городская больница №6 г. Ростова-на-Дону» (далее – Общественный совет) является совещательным органом, который создается с целью оказания содействия МБУЗ «Городская больница №6 г. Ростова-на-Дону» в снижении количества жалоб на медицинскую организацию, разработке предложений по улучшению качества оказания медицинской помощи населению города Ростова-на-Дону, обеспечении доступности медицинской помощи, повышении информированности населения об объемах и сроках ее предоставления, защите прав пациентов и медицинских работников.

1.2 Общественный совет создается по инициативе администрации Учреждения с целью подготовки предложений по вопросам, отнесенным к полномочиям учреждения.

Порядок формирования и полномочия Общественного совета определяются уставом Учреждения и положением об Общественном совете.

Общественный совет действует на основе гласности, добровольности и равноправия его членов. В своей работе Общественный совет руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Министерства здравоохранения Ростовской области другими нормативными правовыми актами, уставом Учреждения, а также положением об Общественном совете.

Общественный совет действует в тесном контакте с администрацией Учреждения и не вправе вмешиваться в текущую оперативно-распорядительную деятельность администрации. Решения Общественного совета имеют рекомендательный характер.

2. Задачи и функции Общественного совета

Основными задачами и функциями Общественного совета являются:

Участие в рассмотрении предложений, заявлений, жалоб граждан по вопросам организации медицинского обслуживания в Учреждении.

Участие в разрешении конфликтных ситуаций, возникающих между работниками Учреждения и обслуживаемыми гражданами, в том числе связанных с отказами в принятии граждан на обслуживание или снятием с обслуживания.

Подготовка предложений руководителю учреждения по совершенствованию организации деятельности учреждения.

Содействие руководителю учреждения по организации и развитию сотрудничества с иными организациями по вопросам повышения качества и доступности медицинской помощи.

Содействие в привлечении внебюджетных источников финансирования Учреждения.

Содействие в совершенствовании организации труда работников Учреждения, повышении их дисциплины, ответственности и чуткого отношения к обслуживаемому контингенту.

Содействие в повышении уровня социальной защищенности пациентов.

Анализ и оценка результатов социологических исследований общественного мнения, выступлений в средствах массовой информации по вопросам, отнесенным к компетенции учреждения.

Внесение предложений по улучшению организации предоставления медицинских услуг в учреждении путём выстраивания взаимодействия различных субъектов организации и оказания медицинской помощи, улучшению информированности всех субъектов (пациенты, ТФОМС и страховые компании, государственные учреждения здравоохранения и органы управления здравоохранением).

Осуществление взаимодействия с некоммерческими организациями.

Осуществление консультативной помощи по предложению.

Иные направления деятельности, не противоречащие законодательству Российской Федерации, другим нормативным правовым актам, а также уставу Учреждения.

3. Порядок формирования Общественного совета

Решение о создании Общественного совета принимается руководителем учреждения и утверждается приказом учреждения

Персональный состав Общественного совета формируется на добровольной основе, его председатель и секретарь избираются простым голосованием, состав после проведения голосования утверждается приказом учреждения.

Срок полномочий Общественного совета – 3 года

Члены Общественного совета осуществляют свою деятельность на общественных началах и на безвозмездной основе.

В состав Общественного совета могут входить представители общественных организаций, представители учреждений немедицинской направленности, активные граждане.

В состав Общественного совета не могут включаться представители организаций, занимающихся разработкой, производством и (или) реализацией лекарственных препаратов, медицинских изделий, медицинского оборудования, организаций оптовой торговли лекарственными средствами, аптечных организаций.

Изменения в составе Общественного совета принимаются простым голосованием, путём большинства голосов и внесением изменений в приказ учреждения.

4. Организация деятельности Общественного совета

Ведет заседания Общественного совета его председатель либо его заместитель;

Заседания Общественного совета могут проводиться в расширенном составе с участием приглашённых лиц. По поручению председателя с учетом предложений членов Общественного совета могут создаваться экспертные или иные рабочие группы;

План работы Общественного совета, приоритетные направления деятельности утверждаются на заседании Общественного совета;

4.3. Председатель Общественного совета:

назначает дату, время и место проведения заседаний Общественного совета по согласованию с главным врачом МБУЗ «Городская больница №6 г. Ростова-на Дону»;

утверждает повестку заседания Общественного совета;

руководит заседанием Общественного совета;

распределяет обязанности между членами Общественного совета;

подписывает протоколы заседаний Общественного совета и иные документы, подготовленные Общественного совета;

пользуется правами члена Общественного совета наравне с другими членами Общественного совета.

В случае отсутствия председателя Общественного совета его полномочия осуществляет заместитель председателя Общественного совета.

Секретарь Общественного совета:

координирует деятельность членов Общественного совета;

готовит проект повестки заседаний Общественного совета и представляет на утверждение председателю Общественного совета;

своевременно информирует членов Общественного совета о дате, времени, месте и повестке заседаний Общественного совета;

в случае необходимости совместно с членами Общественного совета готовит информацию, документы, раздаточный материал к заседаниям Общественного совета;

ведет протоколы заседаний Общественного совета и представляет их на подпись председателю Общественного совета или заместителю председателя Общественного совета;

организует и ведет делопроизводство Общественного совета.

Члены Общественного совета имеют право:

требовать проведения внепланового заседания Общественного совета;

вносить предложения по формированию повестки заседаний Общественного совета;

участвовать в работе Общественного совета;

выступать с докладами на заседаниях Общественного совета;

участвовать в обсуждении вопросов, включенных в повестку заседания Общественного совета, вносить по ним предложения;

знакомиться с документами и материалами по вопросам, вынесенным на обсуждение Общественного совета, на стадии их подготовки, вносить свои предложения;

знакомиться с обращениями граждан в связи с получением медицинской помощи в МБУЗ «Городская больница №6 г. Ростова-на Дону»;

принимать меры, направленные на восстановление или защиту права гражданина на получение медицинской помощи в МБУЗ «Городская больница №6 г. Ростова-на Дону», а также на защиту прав медицинских работников;

участвовать в работе совещаний и иных мероприятий, проводимых в МБУЗ «Городская больница №6 г. Ростова-на Дону» с разрешения администрации МБУЗ «Городская больница №6 г. Ростова-на Дону»;

в случае несогласия с принятым решением подготовить особое мнение по рассматриваемому вопросу в письменной форме, которое приобщается к соответствующему протоколу заседания Общественного совета;

Решения Общественного совета принимаются простым большинством голосов членов Совета, как присутствующих на заседании, так и отсутствующих, выразивших свое мнение в письменной форме и представивших его на заседание Общественного совета.

Каждый член Общественного совета имеет один голос. При равенстве голосов принятым считается решение, за которое проголосовал председательствующий на заседании Общественного совета.

Решения Общественного совета оформляются протоколами заседания Общественного совета. Протокол подписывается председателем Общественного совета или его заместителем, председательствовавшим на заседании, и секретарем Общественного совета.

Оригинал протокола хранится секретарем Общественного совета.

5. Ликвидация Общественного совета

Общественный совет прекращает свою деятельность:

- 5.1. По решению очередного заседания.
- 5.2. При выходе из Общественного совета всех членов совета.
- 5.3. По другим основаниям в соответствии с действующим законодательством РФ.

Приложение №2
к приказу
МБУЗ «Городская больница №6
г. Ростова-на-Дону»
от 05.05.2014 г. №108а

РЕГЛАМЕНТ
Общественного совета
МБУЗ «Городская больница №6 г. Ростова-на-Дону»

1. Общие положения

Настоящий Регламент устанавливает порядок деятельности Общественного совета МБУЗ «Городская больница № 6 города Ростова-на-Дону», вопросы внутренней организации его работы по осуществлению своих полномочий.

2. Состав, полномочия и порядок деятельности руководящих, организационно-технических органов Общественного совета

2. Срок полномочий членов Общественного совета истекает через три года со дня первого заседания Общественного совета.

3. Руководителем Общественного совета является председатель Общественного совета, организационно-техническое обеспечение работы осуществляет секретарь Общественного совета.

4. Председатель Общественного совета избирается из числа членов Общественного совета открытым голосованием на первом заседании Общественного совета.

5. Кандидаты на должность председателя Общественного совета выдвигаются членами Общественного совета и главным врачом МБУЗ «Городская больница №6 г. Ростова-на-Дону».

6. Член Общественного совета, выдвинутый для избрания на должность председателя Общественного совета, имеет право заявить о самоотводе. Заявление о самоотводе принимается Общественным советом без обсуждения и голосования.

7. В список для голосования вносятся все кандидаты, выдвинутые на должность председателя Общественного совета, за исключением лиц, взявших самоотвод.

8. Член Общественного совета считается избранным председателем Общественного совета, если за него проголосовало более половины от общего числа членов Общественного совета, присутствовавших на заседании.

9. Решение об избрании председателя Общественного совета оформляется протоколом.

10. Председатель Общественного совета избирается на срок его полномочий в качестве члена Общественного совета.

11. Вопрос о досрочном освобождении председателя Общественного совета от должности рассматривается Общественным советом либо по его личному заявлению, либо по предложению главного врача МБУЗ «Городская больница №6 г. Ростова-на-Дону». Решение об освобождении председателя Общественного совета от должности принимается, если за него проголосовало более половины от общего числа членов Общественного совета, принявших участие в голосовании.

12. Председатель Общественного совета:

- возглавляет Общественный совет, осуществляет организацию деятельности Общественного совета, организует взаимодействие Общественного совета и администрации МБУЗ «Городская больница №6 г. Ростова-на-Дону», ведает вопросами внутреннего распорядка Общественного совета;

- представляет Общественный совет во взаимоотношениях с главным врачом МБУЗ «Городская больница №6 г. Ростова-на-Дону», государственными органами, органами местного самоуправления, общественными и иными объединениями граждан, средствами массовой информации, гражданами;

- председательствует на заседаниях Общественного совета;

- формирует проект повестки дня заседания Общественного совета, направляет членам Общественного совета проект повестки дня заседания Общественного совета;

- подписывает решения и иные документы, принятые Общественным советом, а также запросы, обращения, приглашения и прочие документы в целях реализации полномочий Общественного совета;

- дает поручения членам Общественного совета по вопросам, отнесенным к его компетенции.

13. Председатель Общественного совета или по его поручению член Общественного совета представляет на заседаниях Общественного совета информацию о деятельности Общественного совета за истекший период со дня предыдущего заседания Общественного совета.

14. Заседание Общественного совета открывает и ведет председатель Общественного совета, а при его отсутствии – заместитель председателя Общественного совета. При отсутствии заместителя председателя Общественного совета заседание ведет уполномоченное лицо, выбранное членами Общественного совета.

15. Заместитель председателя Общественного совета избирается на заседании Общественного совета большинством голосов от общего числа членов Общественного совета.

16. Рассмотрение кандидатов в заместители председателя Общественного совета предлагают члены Общественного совета.

17. Вопрос о досрочном освобождении от обязанностей заместителя председателя Общественного совета рассматривается на заседании по его личному заявлению или более одной трети от общего числа членов Общественного совета.

18. Решение об освобождении от обязанностей заместителя председателя Общественного совета принимается, если за него проголосовало более половины от общего числа членов Общественного совета и оформляется решением Общественного совета.

19. В случае досрочного прекращения полномочий заместителя председателя Общественного совета на заседании избирается новый заместитель председателя Общественного совета из числа кандидатур, предложенных председателем Общественного совета.

20. Заместитель председателя Общественного совета избирается на срок его полномочий в качестве члена Общественного совета.

21. На период отсутствия председателя Общественного совета по его поручению обязанности председателя Общественного совета исполняет его заместитель.

22. На секретаря Общественного совета возлагается:

22.1. Подготовка и представление председателю Общественного совета проекта повестки дня очередного заседания Общественного совета в соответствии с планом работы Общественного совета и предложениями, поступившими от членов Общественного совета и администрации МБУЗ «Городская больница №6 г. Ростова-на-Дону».

22.2. Организация подготовки и рассылки документов (материалов), необходимых для организации и проведения заседания Общественного совета в установленные сроки.

22.3. Организация подготовки и представления документов (информации) по запросам членов Общественного совета.

23.4. Подготовка проектов запросов и ответов на письма от имени Общественного совета.

22.5. Оформление протоколов заседаний Общественного совета и выписок из протоколов заседаний Общественного совета.

22.6. Рассылка документов, утвержденных Общественным советом.

22.7. Организация подготовки и представление членам Общественного совета материалов о ходе исполнения решений Общественного совета.

22.8. Контроль за достоверностью предоставляемой информации и правильностью оформления документов, выносимых на рассмотрение и утверждение Общественного совета.

22.9. Подготовка, по поручению председателя Общественного совета (заместителя председателя Общественного совета), проектов отдельных документов и решений Общественного совета.

22.10. Организация ведения записи хода заседаний Общественного совета.

22.11. Выполнение иных полномочий, предусмотренных настоящим регламентом, отдельными поручениями председателя Общественного совета.

23.12. Секретарь Общественного совета обеспечивает надлежащую подготовку материалов, своевременность, полноту и качество представляемых документов.

22.13. Секретарь Общественного совета обладает полномочиями по организационному и информационному обеспечению работы членов Общественного совета.

22.14. Секретарь Общественного совета избирается Общественным советом большинством голосов его членов, принимающих участие в голосовании.

3. Порядок участия членов Общественного совета в его деятельности

23. Член Общественного совета принимает личное участие в его работе.

24. В случае невозможности участия в заседании член Общественного совета информирует об этом председателя или секретаря Общественного совета не менее чем за сутки до его проведения.

25. Не допускается делегирование своих полномочий другим лицам, не входящим в состав Общественного совета.

26. Свое мнение по выносимым на обсуждение Общественного совета вопросам, в случае невозможности участия в нем, член Общественного совета может направить председателю Общественного совета в письменной форме. При голосовании по рассматриваемому вопросу его мнение учитывается на общих основаниях.

27. При исполнении своих полномочий в Общественном совете его члены:

- обладают равными правами при обсуждении и принятии решений Общественного совета. Каждый член Общественного совета при принятии решений обладает одним голосом;

- осуществляют свою деятельность в Общественном совете безвозмездно, на общественных началах.

28. Член Общественного совета имеет право:

- принимать личное участие в заседаниях Общественного совета, в иных мероприятиях, проводимых Общественным советом;

- свободно высказывать свое мнение по любому вопросу деятельности Общественного совета, принимать участие в прениях на заседаниях Общественного совета, вносить предложения, замечания и поправки по существу обсуждаемых вопросов и по повестке дня;

- задавать вопросы, давать справки, а также пользоваться иными правами, предоставленными членам Общественного совета в соответствии с Положением об Общественном совете МБУЗ «Городская больница №6 г. Ростова-на-Дону», настоящим Регламентом;

- принимать участие в подготовке материалов к заседаниям Общественного совета, а также проектов его решений, участвовать в реализации решений Общественного совета;

- обращаться с вопросами к представителям администрации МБУЗ «Городская больница №6 г. Ростова-на-Дону», иным лицам, приглашенным на заседание Общественного совета;

- знакомиться с протоколами, иными документами Общественного совета;

- в случае несогласия с решением Общественного совета излагать в письменном виде особое мнение, которое заносится в протокол заседания Общественного совета и прилагается к решению, в отношении которого высказано это мнение.

29. Член Общественного совета обязан:

- принимать личное участие в работе заседаний Общественного совета, в иных мероприятиях, проводимых Общественным советом;
- в случае невозможности по уважительной причине присутствовать на заседании проинформировать председателя Общественного совета;
- выполнять поручения, принятые на себя на заседании Общественного совета, либо данные председателем Общественного совета или главным врачом МБУЗ «Городская больница №6 г. Ростова-на-Дону»;
- соблюдать требования дисциплины и кодекса этики в своей работе в Общественном совете.

Член Общественного совета не вправе использовать свою деятельность в Общественном совете в интересах политических партий, коммерческих и некоммерческих организаций, а также в личных интересах.

4. Формы, сроки и порядок проведения заседаний Общественного совета

30. Заседания Общественного совета проводятся не реже одного раза в квартал.

31. Внеочередное пленарное заседание Общественного совета может быть проведено по решению председателя Общественного совета, по предложению главного врача МБУЗ «Городская больница №6 г. Ростова-на-Дону» по инициативе более одной трети от общего числа членов Общественного совета.

32. Инициатор внеочередного пленарного заседания Общественного совета вносит на рассмотрение председателя Общественного совета вопрос для обсуждения и проект решения по нему.

33. Председатель Общественного совета по согласованию с главным врачом МБУЗ «Городская больница №6 г. Ростова-на-Дону» определяет порядок работы внеочередного заседания Общественного совета и назначает его дату.

34. План работы Общественного совета формируется на полугодие исходя из предложений членов Общественного совета и согласовывается с главным врачом МБУЗ «Городская больница №6 г. Ростова-на-Дону».

35. В план работы Общественного совета включаются повестки дня заседаний общественного совета, а также другие мероприятия.

36. Предложения о внесении изменений в план работы представляются председателю Общественного совета в письменной форме членами Общественного совета.

37. Члены Общественного совета о дате и повестке дня пленарного заседания Общественного совета и рассматриваемых на нем вопросах

уведомляются секретарем Общественного совета не позднее 10 дней до его проведения. Проекты решений Общественного совета и иные материалы по вопросам, включенным в повестку дня заседания Общественного совета, готовятся секретарём Общественного совета по согласованию с председателем и направляются членам Общественного совета не позднее, чем за 5 дней до их рассмотрения на заседании Общественного совета.

38. Заседание Общественного совета, как правило, открывает и ведет председатель Общественного совета.

39. Заседание Общественного совета правомочно, если в его работе принимают участие не менее половины от общего числа членов Общественного совета.

40. Повестка заседания может быть дополнена или изменена по предложениям членов Общественного совета. Предложение о дополнении или изменении порядка работы (повестки дня) заседания Общественного совета считается принятым, если за него проголосовало более половины членов Общественного совета, присутствующих на заседании.

41. В случае возникновения разногласий при обсуждении проектов решений Общественного совета в ходе заседания большинством голосов может быть создана согласительная комиссия. Согласительная комиссия дорабатывает текст проекта решения Общественного совета с учетом предлагаемых членами Общественного совета изменений и дополнений и вносит его на рассмотрение очередного заседания Общественного совета.

42. Председательствующий на заседании Общественного совета имеет право:

- предупреждать выступающих об отклонении от темы выступления, а при повторном нарушении лишать их слова.

43. Председательствующий на заседании Общественного совета обязан:

- руководить общим ходом заседания в соответствии с настоящим Регламентом и утвержденной повесткой заседания;

- предоставлять слово для выступления в соответствии с повесткой и Регламентом Общественного совета, либо в ином порядке, определенном решением Общественного совета;

- ставить на голосование предложения членов Общественного совета в порядке поступления;

- проводить открытые голосования и оглашать их результаты;

- контролировать ведение протоколов заседаний Общественного совета, подписывать указанные протоколы.

44. По решению Общественного совета на заседания Общественного совета могут быть приглашены представители органов государственной

власти, общественных объединений, научных учреждений, эксперты и другие специалисты для предоставления необходимых сведений и заключений по рассматриваемым Общественным советом вопросам.

45. Главный врач МБУЗ «Городская больница №6 г. Ростова-на-Дону» и его заместители вправе присутствовать на любом заседании Общественного совета.

46. Член Общественного совета выступает на заседаниях в порядке, определенном председательствующим.

47. Прения по обсуждаемому вопросу могут быть прекращены либо по истечении отведенного времени, установленного Общественным советом, либо по решению членов Общественного совета.

48. Члены Общественного совета, которые не смогли выступить в связи с прекращением прений, вправе приобщить заверенные своей подписью тексты выступлений к протоколу заседания Общественного совета.

49. Решения Общественного совета, в том числе и по процедурным вопросам, принимаются большинством голосов принимающих участие в заседании членов Общественного совета при условии наличия кворума.

50. Решения Общественного совета на его заседаниях принимаются, как правило, открытым голосованием.

51. Во время заседания Общественного совета ведется протокол.

52. Протокол подписывается председателем Общественного совета и главным врачом МБУЗ «Городская больница №6 г. Ростова-на-Дону». В случае отсутствия на заседании председателя Общественного совета протокол подписывается председательствующим на заседании.

53. По результатам рассмотрения вопросов повестки заседания Общественного совета могут быть приняты решения Общественного совета в виде предложений, обращений, заключений.

54. Решения Общественного совета могут быть направлены для рассмотрения главному врачу МБУЗ «Городская больница №6 г. Ростова-на-Дону» в виде выписок из протоколов, которые подписываются председателем Общественного совета.

55. Оформленные протоколы заседаний Общественного совета, а также сопроводительные материалы хранятся в архиве Общественного совета в течении пяти лет.

56. Для подготовки обсуждения вопроса Общественный совет вправе дать поручение членам Общественного совета.

57. Поручения даются по предложению председательствующего на заседании Общественного совета, группы членов Общественного совета или отдельных членов Общественного совета.

5. Порядок прекращения и приостановления полномочий членов Общественного совета

58. Полномочия члена Общественного совета прекращаются в порядке, предусмотренном настоящим Регламентом, в случае:

- подачи им заявления о выходе из состава Общественного совета;
- неспособности его по состоянию здоровья или других причин участвовать в работе Общественного совета;
- вступления в законную силу вынесенного в отношении его обвинительного приговора суда;
- признания его недееспособным на основании решения суда, вступившего в законную силу;
- нарушения кодекса этики члена Общественного совета, принятого большинством голосов от общего числа членов Общественного совета на пленарном заседании.

59. В случае прекращения полномочий члена Общественного совета, Общественный совет обращается к главному врачу МБУЗ «Городская больница №6 г. Ростова-на-Дону» с просьбой принять решение об утверждении кандидатуры нового члена Общественного совета.

6. Формы работы и решения Общественного совета

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

61. В целях реализации возложенных на него функций, Общественный совет вправе:

- проводить обсуждения по вопросам улучшения качества оказания медицинской помощи в МБУЗ «Городская больница №6 г. Ростова-на-Дону»;
- приглашать представителей администрации МБУЗ «Городская больница № 6 города Ростова-на-Дону» на заседания Общественного совета;
- направлять предложения Общественного совета по улучшению качества оказания медицинской помощи администрации МБУЗ «Городская больница №6 г. Ростова-на-Дону»;
- осуществлять взаимодействие с общественными советами других медицинских организаций города Ростова-на-Дону и Ростовской области;

- информировать общественность о результатах своей деятельности через средства массовой информации;

62. В период между заседаниями Общественного совета запросы от имени Общественного совета направляет председатель Общественного совета.

63. Решения Общественного совета носят рекомендательный характер.

7. Заключительные положения

64. Организационно-техническое обеспечение деятельности Общественного совета осуществляет администрация МБУЗ «Городская больница №6 г. Ростова-на-Дону» во взаимодействии с секретарём Общественного совета.

65. Информационное обеспечение деятельности Общественного совета осуществляет администрация МБУЗ «Городская больница №6 г. Ростова-на-Дону» во взаимодействии с секретарем Общественного совета.

Приложение №3
к приказу
МБУЗ «Городская больница №6
г. Ростова-на-Дону»
от 05.05.2014 г. №108а

ПРОТОКОЛ № _____

**заседания Общественного совета при МБУЗ
«Городская больница №6 г. Ростова-на-Дону»**

Присутствовали: _____ человек

Повестка заседания:

Слушали:

Выступили:

- –
- –
- –
- –

Проголосовали «за» _____, «против» _____, «воздержались» _____.

Решили:

- 1.
2. Информацию довести до главного врача МБУЗ «Городская больница №6 г. Ростова-на-Дону».

Председатель Общественного совета _____

Секретарь Общественного совета _____

АНКЕТА

**по анализу удовлетворенности качеством предоставления
медицинской помощи
в МБУЗ «Городская больница №6 г. Ростова на-Дону»**

***Обращались ли Вы в данную медицинскую организацию в 2014 году?
а) обращался (напишите месяц, год) _____***

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы медицинской организации, в которой Вам оказывают медицинские услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос. При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. Когда Вам потребовалось посещение врача, удалось ли Вам записаться на прием при первом обращении в медицинскую организацию?

- а) да
- б) нет

2. Сколько дней прошло с момента обращения в медицинскую организацию за получением медицинской помощи у нужного Вам врача до назначенного времени приема у врача?

- а) до 21 дня
- б) более 21 дня

3. Насколько легко Вам удалось записаться на прием к врачу одним из указанных способов: по телефону, при личном обращении в регистратуру, через Интернет, на прием к нужному мне врачу меня записал лечащий врач (подчеркнуть нужное):

- а) очень легко
- б) легко
- в) сложно
- г) очень сложно

д) не удалось записаться

4. Если Вам приходилось вызывать участкового врача на дом, то получили ли Вы необходимую помощь и консультацию?**

а) да, помощь была оказана на дому вовремя

б) да, помощь была оказана позже, чем это требовалось

в) нет, пришлось самостоятельно обращаться в медицинскую организацию

г) не возникало необходимости вызывать врача на дом

5. Сколько времени Вы ожидали приема в очереди?

а) время ожидания до 45 минут

б) время ожидания до 1 часа

в) время ожидания до 1 часа 15 минут

г) время ожидания до 1 часа 30 минут

д) время ожидания более 1 часа 30 минут

6. В случае, если после обращения в медицинскую организацию Вы получили направление на плановую госпитализацию, то сколько времени Вам пришлось ожидать плановую госпитализацию?**

а) до 21 дня

б) более 21 дня

в) не возникало необходимости в госпитализации

7. В случае если после обращения в медицинскую организацию Вам были назначены диагностические исследования, сколько времени пришлось ожидать результаты исследования?**

а) до 21 дня

б) более 21 дня

в) не возникало необходимости.

8. Удовлетворены ли Вы условиями ожидания приема в очереди (наличие свободных мест ожидания, туалета, питьевой воды, чистота и свежесть помещения, возможность посещения для граждан с ограниченными возможностями)?

а) полностью удовлетворен

б) частично удовлетворен

в) скорее не удовлетворен

г) полностью не удовлетворен

9. Удовлетворены ли Вы условиями оказания медицинской помощи на приеме у врача?

а) да, полностью

б) больше да, чем нет

в) больше нет, чем да

г) не удовлетворен

10. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию Вашим друзьям и родственникам?

а) да

б) нет

в) пока не знаю

11. Знаете ли вы о наличии официального сайта в данной медицинской организации?

а) да

б) нет

12. Оцените по 5-балльной шкале информационные стенды о работе и порядке предоставлении платных и бесплатных медицинских услуг в данной медицинской организации

а) отлично

б) хорошо

в) удовлетворительно

г) плохо

д) отсутствует

13. Возникала ли у Вас во время пребывания в медицинской организации необходимость приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет?

а) да, в качестве лучшей альтернативы лечения бесплатными лекарствами

б) да, так как нужных лекарств не было в наличии

в) нет, нужные лекарства предоставлялись бесплатно

14. Возникала ли у Вас во время лечения в стационаре медицинской организации необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет?

а) да

б) нет

15. Оцените условия оказания медицинской помощи, в том числе для граждан с ограниченными возможностями?

а) отлично

б) хорошо

г) удовлетворительно

д) плохо

16.Если Вам во время данного пребывания в медицинской организации проводились процедуры, требующие обезболивания, то оцените действия врачей и медицинских сестер при их выполнении?**

- а) отлично
 - б) хорошо
 - в) удовлетворительно
 - г) плохо
- д) не возникало необходимости

17. Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в медицинской организации?

- а) полностью удовлетворен
- б) частично удовлетворен
- в) скорее не удовлетворен
- г) полностью не удовлетворен

18. Во время данного пребывания в больнице как часто возле Вашей палаты соблюдалась тишина в ночное время?

- а) всегда
- б) как правило
- в) иногда
- г) никогда

19. Удовлетворены ли Вы качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом?

- а) полностью удовлетворен
- б) частично удовлетворен
- в) скорее не удовлетворен
- г) полностью не удовлетворен

20. Если во время пребывания в медицинской организации Вам требовалась помощь медсестер или другого персонала больницы по уходу, то оцените действия персонала?

- а) отлично
 - б) хорошо
 - в) удовлетворительно
 - г) плохо
- д) крайне плохо

21. Приходилось ли Вам благодарить (деньгами, подарками и т.п.) медицинский персонал при прохождении стационарного лечения? По чьей инициативе: своей, врача, среднего медперсонала, по подсказке других пациентов (подчеркнуть).

- а) да
- б) нет

*Ваши предложения, пожелания по улучшению качества
предоставляемых медицинских услуг:*

Количество учитываемых вопросов _____

Дата заполнения « ____ » _____ 20 ____ г.

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ
В НАШЕМ ОПРОСЕ!**

Приложение №5
к приказу
МБУЗ «Городская больница №6
г. Ростова-на-Дону»
от 05.05.2014 г. №108а

**Образец
формы анализа обращений граждан**

№ п/п		Предшеству ющий период	Текущи й период
1	Кол-во обращений, поступивших для рассмотрения		
	- письменных		
	- устных		
	- «по горячей линии»		
2	Из них поступивших от заявителей, из вышестоящих инстанций и сторонних организаций		
3	Кол-во коллективных обращений		
5	Кол-во проведенных комиссионных проверок при рассмотрении обращений граждан		
	- из них с выездом на место		
6	Принятые меры по результатам проверок		
7	Структура обращений		
	- вопросы обеспечения лекарственными препаратами (ДЛО)		
	- вопросы экспертизы, в т.ч. об установлении группы инвалидности, в т.ч. сан-кур лечение		
	- об оказании ВМП		
	- льготы (о замене льгот на деньги)		
	- анонимно		
	- нарушение этики и деонтологии		
	- вопросы реабилитации		
	- прочие (вопросы транспортировки, госпитализации, обследования в областных учреждениях, установки дорогостоящего		

	оборудования, вопросы транспортной доступности)		
	- качестве оказания мед. помощи		
8	Соблюдение сроков рассмотрения обращений		
9	Случаи волокиты при рассмотрении обращений		
	- несвоевременное рассмотрение обращений		
	- несвоевременное принятие мер		
10	Ненадлежащее качество информации, представленной в МЗ РО или в другие вышестоящие организации		
11	Кол-во посетителей, принятых на личном приеме		
12	Кол-во проведенных в ходе рассмотрения обращений встреч с заявителями или лицами по поводу которых написано обращение		
13	Кол-во проведенных встреч с населением в ходе рассмотрений коллективных обращений		
14	Анализ причин обращений граждан		

Приложение №6
к приказу
МБУЗ «Городская больница №6
г. Ростова-на-Дону»
от 05.05.2014 г. №108а

СОСТАВ
Общественного совета
МБУЗ «Городская больница №6 г. Ростова-на-Дону»

1. Демченко И.Н. – руководитель исполкома Пролетарского отделения ВПП «Единая Россия» – председатель Совета;
2. Димитров П.А. – председатель Совета ветеранов Пролетарского района г. Ростова-на-Дону;
3. Незельский М.В. – представитель ТФОМС Ростовской области;
4. Ремизова Е.М. – председатель профсоюзного комитета МБУЗ «Городская больница №6 г. Ростова-на-Дону»;
5. Филлипов В.А. – представитель общественности;
6. Цмокалова Н.М. – представитель общественности – секретарь Совета.

Приложение №7
к приказу
МБУЗ «Городская больница №6
г. Ростова-на-Дону»
от 05.05.2014 г. №108а

ПЛАН
работы Общественного совета
при МБУЗ «Городская больница №6 г. Ростова-на-Дону» на 2014 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Повестка заседания	Сроки проведения, ответственные лица
1.	Рабочее заседание Общественного совета	1. Разработка основных направлений работы Общественного совета. 2. Проведение анализа обращений населения, касающихся доступности и качества медицинской помощи в МО (на основе опроса, анализа анонимных обращений/вопросов). Рассмотрение обращений	2 квартал 2014 года Председатель ОС
2.	Рабочее заседание Общественного совета	Об усилении воздействия общественных организаций на совершенствование обслуживания пациентов. Рассмотрение обращений	3 квартал 2014 года Председатель ОС
3.	Рабочее заседание Общественного совета	Разработка и реализация мероприятий, направленных на пропаганду и привитие навыков здорового образа жизни, развитие физкультуры и спорта среди населения. Рассмотрение обращений	4 квартал 2014 года Председатель ОС

Председатель Общественного совета
МБУЗ «Городская больница №6
г. Ростова-на-Дону»