

Протокол № 2

Заседания Рабочей группы «Здравоохранение» Общественного совета для оценки качества работы муниципальных организаций города Таганрога, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования.

Место проведения: ул. Петровская, 96

Дата проведения: 03.06.2019

Присутствовали: Буркин А.Д. – руководитель рабочей группы

Сугоняева А.В.

Толошина Е.В.

Карповская С.Ф.

Гавранина В.П.

Повестка заседания:

1. Утверждение результатов анкетирования медицинских организаций города по независимой оценке качества условий оказания услуг.

Докладчик Сугоняева А.В.

2. Предложения по улучшению деятельности медицинских организаций.

Докладчик Буркин А.Д.

По первому вопросу выступила Сугоняева А.В.

Члены рабочей группы информированы о результатах анкетирования по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями г. Таганрога:

Результаты независимой оценки качества услуг медицинскими организациями города Таганрога в 2018 году:

МБУЗ «Стоматологическая поликлиника №2» (амбулаторная медицинская помощь). Результаты анкетирования:

балл	кол-во анкет	открытость и доступность информации	комфортность условий и доступность получения услуг	время ожидания	доброжелательность, вежливость и компетентность	удовлетворенность оказанными услугами
		максим.- 14б.	максим.-24б.	максим.-15б.	максим.-10б.	максим.-10б.
71	171	14	22	15	10	10

Анализ анкетирования:

Максимально оценена открытость и доступность информации, доброжелательность, вежливость и компетентность медицинских работников. Анкетлируемые были удовлетворены временем оказания медицинской услуги.

8% граждан не были удовлетворены комфортностью условий и доступностью получения услуг.

Предложения рабочей группы Общественного совета:

1. Принять меры к повышению комфортности и доступности получения гражданами медицинских услуг.

ООО «Индустрия красоты – XXI век» (амбулаторная медицинская помощь)

Результаты анкетирования:

балл	кол-во анкет	открытость и доступность информации	комфортность условий и доступность получения услуг	время ожидания	доброжелательность, вежливость и компетентность	удовлетворенность оказанными услугами
		максим.- 14б.	максим.-24б.	максим.- 15б.	максим.-10б.	максим.- 10б.
70	1529	13	22	15	10	10

Анализ анкетирования:

Максимально оценена доброжелательность, вежливость и компетентность медицинских работников. Респонденты были удовлетворены временем оказания медицинской услуги.

7% граждан не были удовлетворены открытостью и доступностью информации,

8% не удовлетворены комфортностью условий и доступностью получения услуг.

Предложения рабочей группы Общественного совета:

1. Повысить комфортность и доступность получения гражданами медицинских услуг.
2. Принять меры к повышению открытости и доступности информации о медицинской организации.

ООО «Киприда» (амбулаторная медицинская помощь)

Результаты анкетирования:

балл	кол-во анкет	открытость и доступность информации	комфортность условий и доступность получения услуг	время ожидания	доброжелательность, вежливость и компетентность	удовлетворенность оказанными услугами
		максим.- 14б.	максим.-24б.	максим.- 15б.	максим.-10б.	максим.- 10б.
64	25	11	19	15	10	9

Анализ анкетирования:

Максимально оценена доброжелательность, вежливость и компетентность медицинских работников. Респонденты были удовлетворены временем оказания медицинской услуги.

19% граждан не были удовлетворены открытостью и доступностью информации,

20% не удовлетворены комфортностью условий и доступностью получения услуг.

Предложения рабочей группы Общественного совета:

1. Повысить комфортность и доступность получения гражданами медицинских услуг.
2. Принять меры к повышению открытости и доступности информации о медицинской организации.

МБУЗ «Детская городская больница» (стационарная медицинская помощь)

Результаты анкетирования:

балл	кол-во анкет	открытость и доступность информации	комфортность условий и доступность получения услуг	время ожидания	доброжелательность, вежливость и компетентность	удовлетворенность оказанными услугами
		максим.- 14б.	максим.-21б.	максим.-15б.	максим.-10б.	максим.-15б.
74	317	14	20	15	10	15

Анализ анкетирования:

Максимально оценена открытость и доступность информации о лечебном учреждении, доброжелательность, вежливость и компетентность медицинских работников. Респонденты были удовлетворены временем оказания медицинской услуги.

4,7% граждан не удовлетворены комфортностью условий и доступностью получения услуг.

Предложения рабочей группы Общественного совета:

1. Повысить комфортность и доступность получения гражданами медицинских услуг.

МБУЗ «ГБСМП» (стационарная медицинская помощь)

Результаты анкетирования:

балл	кол-во анкет	открытость и доступность информации	комфортность условий и доступность получения услуг	время ожидания	доброжелательность, вежливость и компетентность	удовлетворенность оказанными услугами
		максим.- 14б.	максим.-21б.	максим.-15б.	максим.-10б.	максим.-15б.
74	111	14	20	15	10	15

Анализ анкетирования:

Максимально оценена открытость и доступность информации о лечебном учреждении, доброжелательность, вежливость и компетентность медицинских работников. Респонденты были удовлетворены временем оказания медицинской услуги.

6,5% граждан не удовлетворены комфортностью условий и доступностью получения услуг.

Предложения рабочей группы Общественного совета:

1. Повысить комфортность и доступность получения гражданами медицинских услуг.

МБУЗ ДС «Березка» (стационарная медицинская помощь)

Результаты анкетирования:

балл	кол-во анкет	открытость и доступность информации	комфортность условий и доступность получения услуг	время ожидания	доброжелательность, вежливость и компетентность	удовлетворенность оказанными услугами
		максим.- 14б.	максим.-21б.	максим.-15б.	максим.-10б.	максим.-15б.
70	56	13	17	15	10	15

Анализ анкетирования:

Максимально оценена доброжелательность, вежливость и компетентность медицинских работников. Респонденты были удовлетворены временем оказания медицинской услуги.

7% граждан не были удовлетворены открытостью и доступностью информации,

15% не удовлетворены комфортностью условий и доступностью получения услуг.

Предложения рабочей группы Общественного совета:

1. Повысить комфортность и доступность получения гражданами медицинских услуг.

2. Принять меры к повышению открытости и доступности информации о медицинской организации.

МБУЗ «Родильный дом» (амбулаторная и стационарная медицинская помощь)

Результаты анкетирования:

балл	кол-во анкет	открытость и доступность информации	комфортность условий и доступность получения услуг	время ожидания	доброжелательность, вежливость и компетентность	удовлетворенность оказанными услугами
		максим.- 28б.	максим.-45б.	максим.-30б.	максим.-20б.	максим.-25б.
146	178	28	43	30	20	25

Анализ анкетирования:

Максимально оценена открытость и доступность информации, доброжелательность, вежливость и компетентность медицинских работников. Респонденты были удовлетворены временем оказания медицинской услуги.

4,5% не удовлетворены комфортностью условий и доступностью получения услуг.

Предложения рабочей группы Общественного совета:

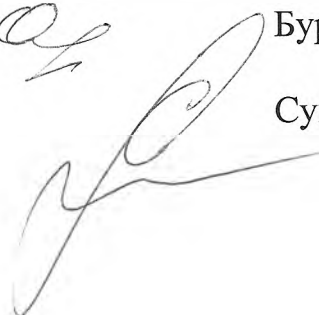
1. Повысить комфортность и доступность получения гражданами медицинских услуг.
2. Принять меры к повышению открытости и доступности информации о медицинской организации.

Председатель



Буркин А.Д.

Секретарь



Сугонаяева А.В.