

Протокол № 3

Протокол 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: 25.12.2018

Присутствовали: Буркин А.Д. – руководитель рабочей группы
Сугоняева А.В.
Толошина Е.В.
Карповская С.Ф.
Гавранина В.П.

Повестка заседания:

1. Утверждение результатов независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, размещенные на портале НОК по результатам автоматического расчета. – Приложение к настоящему протоколу.

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 независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, размещенные на портале НОК по результатам автоматического расчета.

МБУЗ «Городская больница скорой медицинской помощи»

Результаты анкетирования:

Итоговый результат (баллы)	кол-во анкет	Открытость и доступность информации об организации	Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления мед.услуги	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников мед. организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг
92	111	99	98	76	89	98

Предложения Общественного совета:

1. Повысить доступность медицинской организации для инвалидов:

- обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, включая дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

2. Провести работу с сотрудниками мед.организации по повышению доброжелательности и вежливости в общении с пациентами.

МБУЗ «Родильный дом»

Результаты анкетирования:

Итоговый результат (баллы)	кол -во анкет	Открытость и доступность информации об организации	Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления мед.услуги	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников мед. организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг
90	178	88	94	70	99	100

Предложения Общественного совета:

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

1.1. Обеспечить наличие и функционирование на сайте медицинской организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, в том числе ввести раздел «Часто задаваемые вопросы», возможность сообщения о дате госпитализации электронным уведомлением.

2. Повысить доступность медицинской организации для инвалидов:

- обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, включая дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

МБУЗ «Стоматологическая поликлиника №2

Результаты анкетирования:

Итоговый результат (баллы)	кол -во анкет	Открытость и доступность информации об организации	Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления мед.услуги	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников мед. организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг
90	171	96	82	78	97	99

Предложения Общественного совета:

1. Повысить комфортность условий предоставления услуг, включая время предоставления мед.услуги, в том числе соблюдение время приема пациентов, отсутствие очередей, доступность питьевой воды.

2. Повысить доступность медицинской организации для инвалидов:

- обеспечить наличие выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов, наличие сменных кресел-колясок;

- обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, включая дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

МБУЗ «Детская городская больница»

Результаты анкетирования:

Итоговый результат (баллы)	кол-во анкет	Открытость и доступность информации об организации	Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления мед.услуги	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников мед. организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг
92	317	100	94	69	99	100

Предложения Общественного совета:

1. Повысить комфортность условий предоставления услуг.
2. Повысить доступность медицинской организации для инвалидов, в том числе:
 - обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, включая дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

МБУЗ Детский санаторий «Березка»

Результаты анкетирования:

Итоговый результат (баллы)	кол-во анкет	Открытость и доступность информации об организации	Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления мед.услуги	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников мед. организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг
72	56	78	62	22	100	100

Предложения Общественного совета:

1. Принять меры к повышению открытости и доступности информации о медицинской организации.
 - 1.1. Повысить информативность сайта медицинской организации и дополнить сведения, содержащиеся на информационных стендах медицинской организации:
 - информация о вакантных должностях; номера телефонов справочных служб; график приема граждан руководителем медицинской организации; сведения о сертификатах медицинских работников; отзывы потребителей услуг.
 - 1.2. Обеспечить наличие и функционирование на сайте медицинской организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:
 - наличие формы подачи электронного обращения, ввести раздел «Часто задаваемые вопросы».
2. Повысить комфортность условий предоставления услуг.
3. Повысить доступность медицинской организации для инвалидов:
 - обеспечить наличие выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
 - обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, включая дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуко-

вой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Частные медицинские организации

ООО «Киприда»

Результаты анкетирования:

Итоговый результат (баллы)	кол-во анкет	Открытость и доступность информации об организации	Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления мед.услуги	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников мед. организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг
64	25	36	88	14	98	85

Предложения Общественного совета:

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

1.1. Повысить информативность сайта медицинской организации и дополнить сведения, содержащиеся на информационных стендах медицинской организации:

- сведения о вакантных должностях; номера телефонов справочных служб; график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами; адрес электронной почты; отзывы потребителей услуг.

1.2. Обеспечить наличие и функционирование на сайте медицинской организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:

- наличие формы подачи электронного обращения, ввести раздел «Часто задаваемые вопросы», разместить анкету для опроса граждан.

2. Повысить комфортность условий предоставления услуг, включая время предоставления мед.услуги.

3. Повысить доступность медицинской организации для инвалидов:

- обеспечить наличие выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов, оборудовать входную группу пандусом, обеспечить наличие поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок;

- обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, включая дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации.

ООО «Индустрия красоты - XXI век»

Результаты анкетирования:

Итоговый результат	кол-во анкет	Открытость и доступность информации об организации	Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников мед. организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг

(бал- лы)			мед.услуги			
83	1529	70	100	44	100	100

Предложения Общественного совета:

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

1.1. Повысить информативность сайта медицинской организации и дополнить сведения, содержащиеся на информационных стендах медицинской организации:

- сведения о вакантных должностях и сертификации специалистов, занимающих соответствующие должности, срок действия сертификатов; информацию о правилах внутреннего распорядка для потребителей услуг; номера телефонов справочных служб; отзывы потребителей услуг; Перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения.

1.2. Обеспечить наличие и функционирование на сайте медицинской организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:

- наличие формы подачи электронного обращения, ввести раздел «Часто задаваемые вопросы».

2. Повысить доступность медицинской организации для инвалидов:

- обеспечить наличие выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов; оборудовать входную группу пандусом, обеспечить наличие сменных кресел-колясок;

- обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, включая дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации.

Председатель

Секретарь

Буркин А.Д.

Сугонаяева А.В.

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в 2018 году

Наименование медицинской организации	Условия оказания (Стационарные, Амбулаторные)	Итоговый результат по условиям оказания	Количество анкет	Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, отношении которых проводится независимая оценка																			
				Открытость и доступность информации об организации				Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления мед. услуги				Доступность услуг для инвалидов				Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации				Удовлетворенность условиями оказания услуг			
				1	1.1	1.2	1.3	2	2.1	2.2	2.3	3	3.1	3.2	3.3	4	4.1	4.2	4.3	5	5.1	5.2	5.3
МБУЗ "Городская больница скорой медицинской помощи" г. Таганрог	A	87	21	99	30	30	39	96	30	40	26	63	27	36	0	80	27	40	13	96	29	19	48
МБУЗ "Городская больница скорой медицинской помощи" г. Таганрог	C	98	90	99	30	30	39	100	30	40	30	90	27	36	27	99	40	40	19	100	30	20	50
МБУЗ "Городская больница скорой медицинской помощи" г. Таганрог	Итого	92	111	99	30	30	39	98	30	40	28	76	27	36	13	89	33	40	16	98	29	19	49
МБУЗ "Родильный дом"	A	89	96	88	30	18	40	88	30	28	30	70	24	16	30	100	40	40	20	100	30	20	50
МБУЗ "Родильный дом"	C	91	82	88	30	18	40	100	30	40	30	70	24	16	30	99	40	40	19	100	30	20	50
МБУЗ "Родильный дом"	Итого	90	178	88	30	18	40	94	30	34	30	70	24	16	30	99	40	40	19	100	30	20	50
МБУ здравоохранения "Стоматологическая поликлиника №2"	A	90	171	96	27	30	39	82	30	23	29	78	24	24	30	97	37	40	20	99	30	19	50
МБУЗ "Стоматологическая поликлиника №2"	Итого	90	171	96	27	30	39	82	30	23	29	78	24	24	30	97	37	40	20	99	30	19	50
МБУЗ "Детская городская больница" г. Таганрог	A	91	152	100	30	30	40	100	30	40	30	54	30	24	0	99	40	40	19	100	30	20	50
МБУЗ "Детская городская больница" г. Таганрог	C	94	165	100	30	30	40	88	18	40	30	84	30	24	30	100	40	40	20	100	30	20	50
МБУЗ "Детская городская больница" г. Таганрог	Итого	92	317	100	30	30	40	94	24	40	30	69	30	24	15	99	40	40	19	100	30	20	50
МБУЗ Детский санаторий "Березка", город Таганрог	K	72	56	78	20	18	40	62	0	32	30	22	6	16	0	100	40	40	20	100	30	20	50
МБУЗ Детский санаторий "Березка", город Таганрог	Итого	72	56	78	20	18	40	62	0	32	30	22	6	16	0	100	40	40	20	100	30	20	50
Общество с ограниченной ответственностью «Киприда»	A	64	25	36	24	0	12	88	30	32	26	14	6	8	0	98	40	38	20	85	29	10	46
Общество с ограниченной ответственностью «Киприда»	Итого	64	25	36	24	0	12	88	30	32	26	14	6	8	0	98	40	38	20	85	29	10	46
Общество с ограниченной ответственностью "Индустрия Красоты - XXI век"	A	83	1529	70	21	9	40	100	30	40	30	44	6	8	30	100	40	40	20	100	30	20	50
Общество с ограниченной ответственностью "Индустрия Красоты - XXI век"	Итого	83	1529	70	21	9	40	100	30	40	30	44	6	8	30	100	40	40	20	100	30	20	50