

## ПРОТОКОЛ № 5 от 25.12.2018

### заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Администрации Родионово-Несветайского района

Место проведения: сл. Родионово-Несветайская

#### На заседании присутствовали:

Ковтунов Алексей Викторович - индивидуальный предприниматель - глава крестьянского (фермерского) хозяйства Ковтунов В.А.;

Роголин Роман Юрьевич - индивидуальный предприниматель;

Пуц Александр Васильевич - охранник отдела Пенсионного фонда РФ в Родионово-Несветайском районе, атаман Родионово-Несветайского казачьего юрта;

Дорошенко Татьяна Владимировна - бухгалтер МБУ «ЦСО ГПВ иИ» Родионово-Несветайского района, председатель первичной профсоюзной организации МБУ «ЦСО ГПВ и И» Родионово-Несветайского района (по согласованию);

Шапошников Дмитрий Александрович - индивидуальный предприниматель.

#### Повестка дня:

1. Рассмотрение результатов голосования пациентов, размещенных на Портале [pok.rosminzdrav.ru](http://pok.rosminzdrav.ru).
2. Утверждение результатов независимой оценки качества условий оказания услуг Муниципальном бюджетном учреждении здравоохранения Родионово-Несветайского района «Центральная районная больница» в 2018 году, размещенных на Портале [pok.rosminzdrav.ru](http://pok.rosminzdrav.ru) по результатам автоматизированного расчета.

3. Утверждение предложений по улучшению деятельности Муниципального бюджетного учреждения здравоохранения Родионово-Несветайского района «Центральная районная больница».

**Вопрос 1. Рассмотрение результатов голосования пациентов, размещенных на Портале nok.rosminzdrav.ru.**

Члены общественного совета по проведению НОК условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением здравоохранения Родионово-Несветайского района «Центральная районная больница» ознакомлены с результатами голосования пациентов, размещенных на Портале nok.rosminzdrav.ru по результатам автоматизированного расчета

Количество анкет:

Амбулаторная помощь - 628

Стационарная помощь - 632

**1 Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации" - 100 баллов**

N показателя	Показатели	Итого	в том числе	
			Амбулаторная помощь	Стационарная помощь
1.1.	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещениях медицинской организации;  - на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	30	30	30
1.2.	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел "Часто задаваемые	30	30	30

	вопросы");  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)			
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40	40	40

2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг, сличая время ожидания предоставления медицинской услуги"- 100 баллов

N показателя	Показатели	Итого	В том числе	
			Амбулаторная помощь	Стационарная помощь
2.1.	<p>Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечение лечебно-охранительного режима;</li> <li>- отсутствие очередей;</li> <li>- доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (<a href="http://www.gosuslugi.ru">www.gosuslugi.ru</a>), при обращении в медицинскую организацию);</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- санитарное состояние</li> </ul>	30	30	30

2.2.	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	40	40	40
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30	30	30

### 3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов" – 78 баллов

N показателя	Показатели	Итого	В том числе	
			Амбулаторная помощь	Стационарная помощь
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок,</li> <li>- наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений</li> </ul>	24	24	24
3.2.	<p>Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации</li> </ul>	24	24	24

	<p>знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <p>- наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации;</p> <p>- наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому</p>			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30	30	30

#### 4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации"-100 баллов

N показателя	Показатели	Итого	В том числе	
			Амбулаторная помощь	Стационарная помощь
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40	40	40
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников,	40	40	40

	обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	20	20

### 5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"- 100 баллов

N показателя	Показатели	Итого	В том числе	
			Амбулаторная помощь	Стационарная помощь
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30	30	30
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	20	20
5.3.	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	50	50

**Вопрос 2. Утверждение результатов независимой оценки качества условий оказания услугв Муниципальном бюджетном учреждении здравоохранения Родионово-Несветайского района «Центральная районная больница» в 2018 году, размещенных на Портале nok.gosminzdrav.ru по результатам автоматизированного расчета**

С учетом проведенной Общественным советом по независимой оценке качества условий оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении здравоохранения Родионово-Несветайского района «Центральная районная больница», а также на основании действующих нормативно-правовых документов, регламентирующих проведение НОК, методик расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинских организаций утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении здравоохранения Родионово-Несветайского района «Центральная районная больница» в 2018 году по результатам автоматизированного расчета

N показателя	Показатели	Результат		
		Итого	в том числе	
			Амбулаторная помощь	Стационарная помощь
	Количество анкет	1260	628	632
	<b>ИТОГОВЫЙ</b> результат качества условий оказания услуг	96	96	96
1	Открытость и доступность информации об организации"	100	100	100
1.1.		30	30	30
1.2.		30	30	30
1.3.		40	40	40
2	Комфортность условий предоставления услуг, сличая время ожидания предоставления медицинской услуги	100	100	100
2.1		30	30	30
2.2		40	40	40
2.3.		30	30	30
3	Доступность услуг для инвалидов	78	78	78
3.1		24	24	24
3.2		24	24	24

3.3.		30	30	30
4	Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации	100	100	100
4.1.		40	40	40
4.2.		40	40	40
4.3.		20	20	20
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг	100	100	100
5.1.		30	30	30
5.2.		20	20	20
5.3.		50	50	50

Голосование членов Общественного совета по НОК обутверждению результатов независимой оценки качества условий оказания услуг ПРОГОЛОСОВАЛО Всего - 5(Пять)

«ЗА» - 5(Пять)

«ПРОТИВ» - 0

**Вопрос 3. Утверждение предложений по улучшению деятельности Муниципального бюджетного учреждения здравоохранения Родионово-Несветайского района «Центральная районная больница»**

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении здравоохранения Родионово-Несветайского района «Центральная районная больница» в 2018 году утвердить предложения по улучшению деятельности Муниципального бюджетного учреждения здравоохранения Родионово-Несветайского района «Центральная районная больница».

**Предложения по улучшению деятельности Муниципального бюджетного учреждения здравоохранения Родионово-Несветайского района «Центральная районная больница»:**

по п.3 «Доступность услуг для инвалидов»

-Провести мероприятия по адаптации санитарно-гигиенического помещения в поликлинике для инвалидов и других маломобильных групп населения



по п.5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

- Провести мероприятия для проведения капитального ремонта главного корпуса стационара и пищеблока МБУЗ «ЦРБ» (составление проектно-сметной документации)

**Обсудив повестку дня принято решение:**

1. Утвердить результаты Общественного совета по НОК понезависимой оценки качества условий оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении здравоохранения Родионово-Несветайского района «Центральная районная больница»
2. Утвердить предложения по улучшению деятельности Муниципального бюджетного учреждения здравоохранения Родионово-Несветайского района «Центральная районная больница».
3. Разместить на официальном сайте Администрации Родионово-Несветайского района решение общественного совета по НОК с результатами независимой оценки качества условий оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении здравоохранения Родионово-Несветайского района «Центральная районная больница» и предложения по улучшению деятельности.

Председатель Общественного совета при Администрации  
Родионово-Несветайского района Д.А. Шапошников



Секретарь Общественного совета при Администрации  
Родионово-Несветайского района А.В.Ковтунов

