ПРОТОКОЛ №9

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере здравоохранения г.Волгодонска

30 декабря 2019г. г. Волгодонск Центр общественных организаций

Председатель: Тарасенко Вера Васильевна руководитель Волгодонского представительства  [Ростовской региональной общественной организации **“Ростовское областное диабетическое общество”**](http://palata-volgodonska.ru/2018/02/predstavitelstvo-rostovskoj-regionalnoj-obshhestvennoj-organizacii-invalidov-rostovskoe-oblastnoe-diabeticheskoe-obshhestvo-v-gorode-volgodonske-i-blizlezhashhix-rajonax/)

Секретарь: Халай Ирина Ивановна – председатель региональной общественной организации содействия защите пострадавших от теракта «Волга-Дон».

Присутствовали: Дмитренко Сергей Петрович –председатель Совета по координации деятельности профсоюзных организаций, Жданов Виктор Александрович председатель местной организации Ростовской областной организации Всероссийского общества слепых, Горбанева Надежда Михайловна председатель Региональная общественная организация содействия защиты прав инвалидов **«Парус Надежды»,** Фомин Александр Николаевич Председатель Правления [Волгодонская городская общественная организация инвалидов Чернобыля и других радиационных катастроф **«Ликвидатор»**](http://palata-volgodonska.ru/2018/02/volgodonskaya-gorodskaya-obshhestvennaya-organizaciya-invalidov-chernobylya-i-drugix-radiacionnyx-katastrof-likvidator/)

Повестка заседания:

1. Рассмотрение результатов голосования пациентов медицинских организаций города Волгодонска, подлежащих проведению независимой оценки качества оказания услуг в сфере здравоохранения, размещенных на Портале nok.rosminzdrav.ru по каждой организации.
2. Утверждение предложений по улучшению деятельности медицинских организаций, в которых проведена независимая оценка качества оказания услуг в сфере здравоохранения.

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

Наибольшее количество баллов набрали МУЗ «ГБ №1» и МУЗ «ГБСМП» - по 96 баллов., далее МУЗ «Стоматологическая поликлиника» - 95 баллов, МУЗ «ДГБ» - 94 балла, МУЗ «Роддом» - 93 балла и МУЗ «ГП №1» и МУЗ «ГП №3» - по 92 балла.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» по итогам медицинские организации набрали по 100 баллов за исключением МУЗ «ГП №1» - 99 баллов, МУЗ «ДГБ» - 98 баллов и МУЗ «ГП №3» - 97 баллов. Однако по стационару МУЗ «ДГБ» - 96 баллов.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг, сличая время ожидания предоставления медицинской услуги» максимальное количество баллов в МУЗ «ГБ №1» - 100 баллов, МУЗ «Стоматологическая поликлиника» - 99 баллов, МУЗ «ДГБ» - 98 баллов, МУЗ «ГБСМП» - 96 баллов, МУЗ «ГП №3» - 95 баллов, МУЗ «ГП №1» - 92 балла, МУЗ «Роддом» - 82 балла.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» Наибольшая оценка в МУЗ «ГБСМП» - 89 баллов. От 80 до 84 баллов набрали МУЗ «Роддом», МУЗ «ГБ №1», МУЗ «»ГП №1», МУЗ «ГП №3». Наименьшее количество баллов в МУЗ «Стоматологическая поликлиника» - 77 баллов.

По критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» максимальное количество баллов набрало МУЗ «Стоматологическая поликлиника» - 100 баллов, МУЗ «ГБ №1» и МУЗ «Роддом» - 99 баллов. МУЗ «ГБСМП» и МУЗ «ДГБ» набрали по 96 баллов, МУЗ «ГП №1» - 95 баллов, и МУЗ «ГП №3» - 92 балла.

По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» максимальное количество баллов набрало МУЗ «Роддом» - 100 баллов, МУЗ «ГБ№1» и МУЗ «ДГБ» - 99 баллов, МУЗ «Стоматологическая поликлиника» - 98 баллов. По МУЗ «ГБСМП» - 95 баллов, МУЗ «ГП №3» - 93 балла, МУЗ «ГП №1» - 91 балл.

Вопрос 2. Утверждение предложений по улучшению деятельности медицинских организаций, в которых проведена независимая оценка качества оказания услуг в сфере здравоохранения:

1. Регулярно обновлять сайты медицинских организаций в части своевременного информирования по изменениям в законодательстве и работе медицинской организации.
2. Обеспечить своевременное обновление информации в графике работы врачей.
3. Обеспечить внедрение бережливых технологий в медицинских организациях. Рассмотреть вопрос улучшения комфортности условий оказания услуг в поликлинических и стационарных отделениях, женской консультации и травмпункте.
4. Предусмотреть меры по снижению времени ожидания предоставления медицинских услуг.
5. Предусмотреть по всем медицинским организациям возможность улучшения качества предоставления медицинских услуг для инвалидов, в том числе улучшить оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов. Принять меры по обеспечению в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
6. Регулярно проводить опросы граждан, в том числе среди инвалидов для принятия управленческих мер по их результатам.
7. Регулярно проводить работу по улучшению этики и деонтологии работников медицинской организации, в том числе при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр).
8. Улучшить навигацию внутри медицинской организации.