

## Протокол № 3

### Заседания Общественного совета при администрации Топкинского муниципального района по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями государственной системы здравоохранения

21.11.2016 г.

г. Топки

Председатель: Потапова Т.В.  
Секретарь: Константинова Е.Ю.

Участники заседания:

1. Потапова Татьяна Викторовна – ветеран социальной защиты населения;
2. Валетникова Галина Михайловна – ветеран здравоохранения;
3. Лапутенко Надежда Николаевна – председатель Совета Ветеранов ЗАО «Сибтензоприбор»;
4. Павлова Ирина Леонидовна – член школьного родительского комитета МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №8»;
5. Колмыков Виктор Николаевич, член Топкинской городской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»;
6. Бондарик Надежда Ивановна – учитель МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №2».

Приглашенные:

1. Кушнарера Елена Алексеевна – заместитель главы Топкинского муниципального района по социальным вопросам;
2. Товкач Лариса Николаевна, главный врач МБУЗ «ЦРБ Топкинского муниципального района»;
3. Кабакова Татьяна Викторовна, заместитель главного врача МБУЗ «ЦРБ Топкинского муниципального района» по медицинскому обслуживанию населения.

Повестка дня:

1. Рассмотрение материалов по оценке качества оказания медицинских услуг МБУЗ «ЦРБ Топкинского муниципального района» в 2016 году.
  2. Оценка качества по результатам анкетирования.
  3. Оценка официального сайта МБУЗ «ЦРБ Топкинского муниципального района».
  4. Предложения по улучшению качества работы МБУЗ «ЦРБ Топкинского муниципального района» по предоставлению медицинских услуг..
1. Докладчик: Потапова Татьяна Викторовна, председатель Общественного совета при администрации Топкинского муниципального района.

Рассмотрение независимой оценки качества оказания медицинских услуг МБУЗ «ЦРБ Топкинского муниципального района» в 2016 году.

2. Докладчик: Кабакова Татьяна Викторовна, заместитель главного врача МБУЗ «ЦРБ Топкинского муниципального района» по медицинскому обслуживанию населения.

Оценка по результатам анкетирования пациентов, получивших медицинскую помощь в амбулаторных и стационарных условиях. Оценки размещены на официальном сайте ДОЗН КО.

Результаты независимой оценки МБУЗ «ЦРБ Топкинского муниципального района»:

**- по оказанию медицинской помощи в амбулаторных условиях:**

- Открытость и доступность информации – 10 баллов из 10;
- Комфортность условия предоставления медицинских услуг и доступность их получения – 20,8 баллов из 24;
- Время ожидания предоставления медицинской услуги- 14,5 баллов из 15;
- Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации- 8 баллов из 10;
- Удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации- 8 баллов из 10.

Общая сумма баллов 61,3 из 69.

**- по оказанию медицинской помощи в стационарных условиях:**

- Открытость и доступность информации – 10 баллов из 10;
- Комфортность условия предоставления медицинских услуг и доступность их получения – 15 баллов из 21;

- Время ожидания предоставления медицинской услуги- 15 баллов из 15;
- Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации- 10 баллов из 10;
- Удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации- 15 баллов из 15.

Общая сумма баллов 65 из 71.

3. Докладчик: Кабакова Татьяна Викторовна, заместитель главного врача МБУЗ «ЦРБ Топкинского муниципального района» по медицинскому обслуживанию населения.

Оценка сайта МБУЗ «ЦРБ Топкинского муниципального района» производится в соответствии с приказом МЗ РФ от 30.12.2014г. №956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

**Сайт оценивается показателями:**

- Общая информация на сайте (от 0 до 1 балла) – 1 балл из 1,
- Работа с обращениями граждан в электронном виде - (от 0 до 1 балла) - 1 балл из 1,
- Наличие и соответствие требованиям баннера, по независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями.

В целом оценка сайта МБУЗ «ЦРБ Топкинского муниципального района» 3 балла из 3 возможных.

4. Докладчик: Кушнарёва Елена Алексеевна – заместитель главы Топкинского муниципального района по социальным вопросам.

О предложениях по улучшению качества работы МБУЗ «ЦРБ Топкинского муниципального района» на основании проведенной независимой оценки качества.

- 4.1. Повысить уровень комфортности и доступности получения медицинской услуги, в т. ч. для граждан с ограниченными возможностями путем, улучшение условий пребывания в поликлиниках и стационарах, оснащением организации необходимым диагностическим оборудованием, повышением

квалификации специалистов, а также путем реализации программы «Доступная среда для инвалидов».

- 4.2. Сократить время ожидания предоставления медицинской услуги путем увеличения кадрового состава медицинских работников и постоянным контролем очередности пациентов по времени ожидания для получения медицинской услуги. Продолжить информирование населения о возможности записи через интернет.
- 4.3. Строго соблюдать нормы этики и деонтологии путем проведения постоянной работы по созданию стимулов и мотивации медицинского персонала в плане доброжелательного и вежливого обращения к пациентам. (Санпросветработа, лекции по этике и деонтологии, система штрафов и поощрений, рейтинг врача, обсуждать нарушения деонтологических норм на оперативных совещаниях).
- 4.4. Повысить уровень удовлетворенности оказанными медицинскими услугами путем усиления контроля со стороны зав. отделениями, за действиями среднего и младшего мед. персонала. Введение системы штрафов и поощрений.

Решили:

1. Принять информацию по независимой оценке качества оказания медицинских услуг МБУЗ «ЦРБ Топкинского муниципального района», проведенной в 2016 году к сведению.
2. Оценку качества по результатам анкетирования признать удовлетворительной.
3. Оценку официального сайта МБУЗ «ЦРБ Топкинского муниципального района» признать удовлетворительной.
4. Предложения по улучшению качества работы МБУЗ «ЦРБ Топкинского муниципального района» на основании проведенной независимой оценки качества предоставления медицинских услуг принять в работу.

Председатель

Т.В. Потапова

Секретарь

Е.А. Константинова