**Протокол № 3**

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества ﻿условий оказания услуг муниципальными учреждениями здравоохранения

29.12.2021 Новошахтинск

**Присутствуют на заседании члены общественного совета:**

|  |  |
| --- | --- |
| Председатель общественного совета:  Секретарь: | Недилько Ирина Павловна, ответственный секретарь Новошахтинского местного отделения Ростовского регионального отделения Всероссийской политической партии «Единая Россия»  Мисяченко Зоя Алексеевна,председатель Новошахтинского городского отделения Ростовского областного отделения общероссийской общественной организации «Всероссийское добровольное пожарное общество»  Члены общественного совета: |
| Сурнов Владимир Сергеевич | председатель Новошахтинской городской общественной организации ветеранов войны, труда, Вооруженных сил, правоохранительных органов |
| Сумская Татьяна Владимировна  Ласткин Анатолий Михайлович | председатель Новошахтинской местной общественной организации развития и поддержки молодежи «Поколение (Я)»  первый заместитель атамана городского казачьего общества «Новошахтинское» |

**Присутствовали:**

Туркатова Е.И. - заместитель главы Администрации города по социальным вопросам

Сорокина Л.Г. – главный врач МБУЗ «ДГБ» города Новошахтинска

**Повестка дня:**

# 1. О рассмотрении и утверждении результатов независимой оценки качества условий МБУЗ «ДГБ» города Новошахтинска в амбулаторных и стационарных условиях.

# 2. О рассмотрении и утверждении предложений по улучшению деятельности МБУЗ «ДГБ».

1. **СЛУШАЛИ:**

Недилько И.П.

Информация о результатах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями здравоохранения представлена в приложении №1 к протоколу.

С учетом состоявшегося обсуждения **РЕШИЛИ:**

1. Утвердить результаты независимой оценки качества условий МБУЗ «ДГБ» города Новошахтинска.

2. МБУЗ «ДГБ» города Новошахтинска (Сорокина Л.Г.) в срок до 20.02.2022 обеспечить разработку планов мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества ﻿условий оказания услуг муниципальными учреждениями здравоохранения в 2021 году.

3. В установленные сроки опубликовать на сайте bus.gov.ru результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями здравоохранения по итогам 2021 года.

1. **СЛУШАЛИ:**

Недилько И.П. - Общественный советом по проведению независимой оценки качества ﻿условий оказания услуг муниципальными учреждениями здравоохранения проведена независимая оценка качества условий МБУЗ «ДГБ» города Новошахтинска в амбулаторных и стационарных условиях. По итогам проведения оценки подготовлен план мероприятий по устранению недостатков.

С учетом состоявшегося обсуждения **РЕШИЛИ:**

1. Главному врачу МБУХ «ДГБ» (Сорокина Л.Г.) обеспечить:

- регулярное обновление сайта МБУЗ «ДГБ» г. Новошахтинска для повышения открытости и доступности информации о медицинской организации, размещение на официальном сайте актуальной информации о медицинской организации, информации для пациентов и медицинских работников;

- проведение мероприятий по улучшению укомплектованности специалистами первичного звена.

- принять меры по совершенствованию материально-технической базы и организации работы учреждения, обеспечивающие доступность услуг для инвалидов и маломобильных граждан, по тем направлениям, где выявлены дефициты и неудовлетворительные оценки респондентов.

- проанализировать результаты социологического опроса потребителей услуг медицинской организации, и в пределах своей компетенции разработать точечные мероприятия по оптимизации проанализированных аспектов деятельности данной организации.

- ознакомиться с методикой проведения независимой оценки качества и использовать её показатели при планировании работы МБУЗ «Детская городская больница» в дальнейшем.

Председатель общественного совета И.П. Недилько

Протокол вела Мисяченко З.А.

Приложение №1:

1. **критерий открытости и доступности информации об организации:**

- 1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации – 97;

- 1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование – 100;

- 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы – 99;

**Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки – 98,7.**

**2 - критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления:**

- 2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг – 100;

- 2.2 Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги) – 70;

- 2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – 100;

**Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки – 88.**

**3 - критерий доступности услуг для инвалидов:**

- 3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов – 100;

- 3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 40;

- 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 100;

**Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки – 76.**

**4 - критерий доброжелательности, вежливости работников организации:**

- 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы – 99;

- 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы – 99;

- 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия – 99;

**Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки – 99.**

**5 - критерий удовлетворенности условиями оказания услуг:**

- 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) – 99;

- 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг – 99;

- 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы – 99.

**Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки – 99.**