**Протокол № 1**

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

18.01.2023 г. Новошахтинск

|  |  |
| --- | --- |
| 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» |

**Приглашены:**

Туркатова Е.И. – Заместитель главы Администрации города по социальным вопросам

Савин В.В. – Главный врач государственного бюджетного учреждения здравоохранения Ростовской области «Центральная городская больница» в г. Новошахтинске

**Повестка дня:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1.  2. | О рассмотрении и утверждении результатов независимой оценки качества условий оказания услуг МБУЗ «ЦГБ» города Новошахтинска, с учетом данных, размещенных на Портале НОК по результатам автоматизированного расчета. О рассмотрении и утверждении предложений по улучшению деятельности МБУЗ «ЦГБ» города Новошахтинска. |

**I СЛУШАЛИ:** Недилько И.П.

Информация о результатах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг МБУЗ «ЦГБ» г. Новошахтинска, с учетом данных, размещенных на Портале НОК по результатам автоматизированного расчета представлена в приложении №1 к протоколу.

В связи с передачей учреждений здравоохранения из муниципальной собственности города Новошахтинска в государственную собственность Ростовской области, с 30.12.2022 муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Центральная городская больница» города Новошахтинска переименовано в государственное бюджетное учреждение Ростовской области «Центральная городская больница» в г. Новошахтинске.

**ВЫСТУПИЛИ**: Туркатову Е.И.

**РЕШИЛИ:**

1. Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг МБУЗ «ЦГБ» города Новошахтинска с учетом данных, размещенных на Портале НОК по результатам автоматизированного расчета.

2. ГБУ РО «ЦГБ» в г. Новошахтинске (Савину В.В.) в срок до 20.02.2023 обеспечить разработку планов мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества ﻿условий оказания услуг МБУЗ «ЦГБ» города Новошахтинска в 2022 году.

3. Опубликовать на сайте bus.gov.ru результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг МБУЗ «ЦГБ» города Новошахтинска по итогам 2022 года.

**II CЛУШАЛИ:** Недилько И.П.

**РЕШИЛИ:**

1. Главному врачу ГБУ РО «ЦГБ» в г. Новошахтинске (Савину В.В.), с учетом предложений Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями здравоохранения обеспечить:

- регулярное обновление сайта ГБУ РО «ЦГБ» в г. Новошахтинске 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 увеличению укомплектованности медицинскими кадрами;

- принять меры по совершенствованию материально-технической базы и организации работы учреждения, обеспечивающие критерии комфортности условий предоставления услуг, 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.

2. Утвердить план мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг МБУЗ «ЦГБ» города Новошахтинска в 2022 году (приложение №2 к протоколу).

3. Рекомендовать главному врачу ГБУ РО «ЦГБ» в г. Новошахтинске (Савину В.В.) в 2023 году обеспечить реализацию план мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг МБУЗ «ЦГБ» города Новошахтинска в 2022 году.

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 –100;

- 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 – 98;

**Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки – 99,2.**

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

- 2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг – 80;

- 2.2 Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги) – 46;

- 2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – 85;

**Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки – 67,9.**

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

- 3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов – 80;

- 3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 80;

- 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 80;

**Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки – 80.**

**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 – 91;

- 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы – 88;

- 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия – 96;

**Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки – 90,8.**

**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) – 90;

- 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг – 93;

- 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы – 88.

**Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки – 89,6.**

Приложение№2

**План по улучшению качества оказания медицинских услуг Государственным бюджетным учреждением Ростовской области «Центральная городская больница» г. Новошахтинска**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование раздела, мероприятий | Ответственные | Сроки | Планируемый результат |
| 1. Открытость и доступность информации об организации. | | | | |
| 1. | Своевременная актуализация сайта учреждения |  | 2023 -2025 г.г. |  |
| 1.1. | Регулярное обновление сайта ГБУ РО «ЦГБ» в г. Новошахтинске для повышения открытости и доступности информации о медицинской организации. Размещение на официальном сайте актуальной информации о МО, информации для пациентов и медицинских работников. | И.о зам.главного врача по ОМР | Постоянно | Рост доли пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте ГБУ РО «ЦГБ» в г. Новошахтинске |
| 1.2. | Обеспечение наличия качественной и полной информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации | И.о зам.главного врача по ОМР | Постоянно | Рост доли пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной в помещениях ГБУ РО «ЦГБ» в г. Новошахтинске |
| 2. | Комфортность условий, в которых осуществляется медицинская деятельность, в том числе время ожидания ее предоставления |  | 2023 - 2025 гг. |  |
| 2.1. | Неукоснительное соблюдение графика работы специалистов в поликлиниках | Зам.главного врача по поликлинической работе, старшая медицинская сестра | Постоянно | Создание комфортных и безопасных условий пребывания пациентов и получение пациентами медицинской помощи своевременно и в кратчайшие сроки. |
| 2.2. | Обязательное соблюдение предварительной записи на прием к узким специалистам:  - по телефону колл центра;  - в регистратуре лично;  - лечащим врачом на приеме,  - в электронном виде | Зам.главного врача по поликлинической работе, старшая медицинская сестра | Постоянно | Создание комфортных и безопасных условий пребывания пациентов и получение пациентами медицинской помощи своевременно и в кратчайшие сроки. |
| 2.3. | Обеспечение бесперебойной работы медицинского диагностического оборудования. Своевременное проведение ремонтов [медицинского оборудования](http://pandia.ru/text/category/meditcinskoe_oborudovanie/). | Главная медицинская сестра, электромеханик по ремонту медицинского оборудования | Постоянно | Создание комфортных и безопасных условий пребывания пациентов и получение пациентами медицинской помощи своевременно и в кратчайшие сроки. |
| 2.4. | Обеспечение взаимодействия стационарных отделений и поликлиники. | Зам.главного врача по поликлинической работе, заведующие стационарными отделениями | Постоянно | Создание комфортных и безопасных условий пребывания пациентов и получение пациентами медицинской помощи своевременно и в кратчайшие сроки. |
| 2.5 | Проведение мероприятий по улучшению укомплектованности специалистами первичного звена:  Размещение информации о вакансиях ГБУ РО «ЦГБ» в г. Новошахтинске, на официальных сайтах Администрации города, сайте учреждения,  Обеспечение целевой контрактной подготовки врачей.    Предоставление врачам жилых помещений специализированного фонда.  Осуществление единовременных выплат врачам в размере 500,0 тыс. рублей за счет средств областного бюджета в рамках реализации государственной программы Ростовской области «Развитие здравоохранения». | Главный врач ГБУ РО «ЦГБ», начальник отдела кадров | Постоянно | Сокращение времени ожидания предоставления услуг |
| 2.6 | Создание условий для пациентов и посетителей в ГБУ РО «ЦГБ» в г. Новошахтинске, способствующих наилучшему течению лечебно-диагностического процесса.  Обеспечение условий, комфортных для пребывания пациентов и лиц по уходу. | Главный врач, зам.главного врача по хозяйственным вопросам | Постоянно | Создание комфортных и безопасных условий пребывания пациентов и получение пациентами медицинской помощи своевременно и в кратчайшие сроки. |
| 3. | Критерий доступности услуг для инвалидов | Зам.главного врача по хозяйственным вопросам | 2023 - 2025 гг. |  |
| 3.1 | Принять меры по совершенствованию материально – технической базы и организации работы учреждения, обеспечивающие доступность услуг для инвалидов и маломобильных граждан:  Провести мероприятия по дублированию надписей, знаков и иной текстовой информации, знаками выполненными рельефно – точечным шрифтом Брайля | Зам.главного врача по хозяйственным вопросам | В течении года |  |
| 4. | Доброжелательность, [вежливость](http://pandia.ru/text/category/vezhlivostmz/) и компетентность работников медицинской организации |  | 2023 - 2025 гг. |  |
| 4.1. | Проведение тематических конференций с персоналом больницы (отдельно с врачами и средним и младшим персоналом) по теме «Этика и деонтология в профессии врача (медицинской сестры)» и по теме «Права пациента и обязанности медицинского персонала» | Заместитель главного врача по поликлинической работе, заведующие отделениями, главная медицинская сестра | В течение года | Повышение уровня доброжелательности, вежливости, компетентности работников |
| 4.2 | Усилить контроль над соблюдением производственной дисциплины и соблюдением этики общения с пациентами и их законными представителями. | Заместитель главного врача по поликлинической работе, заведующие отделениями, главная медицинская сестра | Постоянно | Повышение уровня доброжелательности, вежливости |
| 4.3 | Обеспечить разбор каждого обращения по факту некорректного обращения с пациентами. | Заместитель главного врача по поликлинической работе, заведующие отделениями, главная медицинская сестра | По факту наличия случая | Повышение уровня доброжелательности, вежливости |
| 5. | Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг |  |  |  |
| 5.1. | Проводить работу по повышению квалификации работников больницы. | Главный врач, главная медицинская сестра, начальник отдела кадров | Постоянно | Повышение уровня компетентности работников |