

## Протокол № 5

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья.

Дата проведения : 10.02.2021 г.

Форма проведения : заочная

**Председательствовала :** Чеснокова Е.В

**Заочно участвовали члены Общественного совета :** члены Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, при министерстве здравоохранения Кировской области ( Приложение № 1)

**Повестка заседания :** (Приложение № 2)

**1. Рассмотрение и утверждение результатов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.**

**Докладчик:** Чеснокова Е.В., председатель Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями.

Чеснокова Е.В.: в течение 2020 года научно-техническим центром «Перспектива» была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 39 медицинских учреждениях области. Оценка проводилась с применением нескольких методов исследования: натурные наблюдения, опрос получателей услуг, исследование интернет-сайтов через сплошной просмотр содержимого страниц web-ресурса. Отчёт по проведённому исследованию был отправлен каждому члену Совета для ознакомления. Нам необходимо принять решение по утверждению предоставленного отчёта и по рекомендации министерству здравоохранения Кировской области о размещении данной информации на официальном сайте министерства.

**Голосование :**

«за» - 9

«воздержались»-0

«против» -0

**Решение принято.**

**2. О текущей работе Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2020 году.**

**Докладчик:** Чеснокова Е.В.: в январе-феврале 2020 года в целях повышения объективности членами Общественного совета были проведены выездные мероприятия в медицинские учреждения, в отношении которых в текущем году проводится независимая оценка качества. Результаты данных мероприятий и рекомендации даны в Приложении №3. Предлагаю

ознакомиться с информацией и проголосовать о направлении данных рекомендаций Министерству здравоохранения.

**Голосование:**

«за» - 9

«воздержались» - 0

«против» - 0

**Решение принято.**

**3. Разное.**

1. **Докладчик:** Чеснокова Е.В., председатель Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями.

Уведомляю, что текущее заседание является последним в работе данного состава совета. В 2021 году Общественная палата сформирует новый состав совета для работы в следующие три года.

Прошу проголосовать за принятие данной информации к сведению.

**Голосование:**

«за» - 9

«воздержались» - 0

«против» - 0

**Решение принято.**

Председатель  Чеснокова Е.В.

Секретарь  - Соболева А.С.

## Список

участников заседания Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями

№	Ф.И.О.	Должность Члены совета
1	Басманов Юрий Вениаминович	исполнительный директор НКО БФ «Статус детства»
2	Будина Галина Андреевна	пенсионер
3	Даровских Вера Александровна	председатель Кировской городской общественной организации «Совет родителей и опекунов лиц с ментальными нарушениями г.Кирова»
4	Иванова Валентина Павловна	член Общественной палаты Кировской области, председатель КОО ООБФ «Российский детский фонд»
5	Конева Наталья Сергеевна	председатель правления КРОО «Вятский центр сотрудничества и развития»
6	Мерзлых Виктор Николаевич	атаман Станичного Казачьего общества «Станица «Святская»»
7	Немчанинов Даниил Григорьевич	заместитель председателя КОО ООО «Российский красный крест»
8	Соболева Александра Сергеевна	председатель Кировской региональной общественной организации помощи больным муковисцидозом « Воздушный шар»
9	Чеснокова Елена Витальевна	председатель РОО «Ассоциация защиты прав многодетных семей Кировской области»



## Повестка

**заседания общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, при Министерстве здравоохранения Кировской области.**

10.02.2021 г.

Форма проведения : заочная

### **Вопросы:**

- 1. Рассмотрение и утверждение результатов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.**

**Докладчик:** Чеснокова Е.В., председатель Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, при министерстве здравоохранения Кировской области.

- 2. О текущей работе Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2020 году.**

**Докладчик:** Чеснокова Е.В., председатель Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, при министерстве здравоохранения Кировской области.

- 3. Разное.**

**Докладчик:** Чеснокова Е.В., председатель Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, при министерстве здравоохранения Кировской области.

**Рекомендации  
по улучшению качества работы медицинских учреждений, проанализированных в ходе проведения  
независимой оценки**

**Рекомендации конкретным медицинским учреждениям, по результатам выездных мероприятий**

**Наименование учреждения:** КОГБУЗ « Детский клинический консультативно-диагностический центр»

**Адрес учреждения:** город Киров , ул. Красноармейская, д. 43

№ п/п	Рекомендуемые мероприятия/действия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)
<b>В сфере открытости и доступности информации о медицинской организации</b>		
1.	Разместить данные ежегодных отчётов о деятельности, информационно-аналитические справки	На сайте учреждения отсутствует информация о ежегодных отчётах и информационно-аналитические справки
2.	Разместить образец договора по оказанию платных услуг на сайте учреждения	На сайте учреждения отсутствует образец договора на оказание платных услуг
3.	Актуализировать информацию о перечнях лекарственных препаратов для обеспечения льготных категорий граждан ( федеральный и региональный перечни)	На сайте учреждения размещена неполная и устаревшая информация.
4.	Добавить возможность осуществлять обратную связь с использованием сайта (гостевая книга, форум пациентов, рубрика «вопрос-ответ» и др.)	На сайте рубрика «вопрос-ответ» не работает.
<b>В сфере комфортности условий и доступности получения услуг</b>		
5.	Обеспечить комфортность пребывания в учреждении для маломобильных групп.	Помещение не оборудовано приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни), нет туалетной кабинки для маломобильных граждан.
<b>В отношении повышения удовлетворенности качеством обслуживания в медицинской организации</b>		
6.	Усовершенствовать систему сбора отзывов и предложений пациентов и посетителей учреждения с целью улучшения практики организации процесса оказания услуг	

Наименование учреждения: КОГБУЗ « Центр кардиологии и неврологии»

Адрес учреждения: г. Киров , ул. Ивана Попова, 41

№ п/п	Рекомендуемые мероприятия/действия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)
<b>В сфере открытости и доступности информации о медицинской организации</b>		
1.	Дополнить информацию об учреждении на сайте следующими сведениями: - информационно-аналитические справки; - ежегодные отчёты о деятельности учреждения; - фотографии внешнего вида и интерьера учреждения; - схема проезда к медицинскому учреждению и его структурным подразделениям; - добавить возможность осуществлять обратную связь с использованием сайта (гостевая книга, форум пациентов, рубрика «вопрос-ответ» и др.)	Отсутствие данной информации на сайте учреждения
<b>В сфере комфортности условий и доступности получения услуг</b>		
2.	Принять меры относительно оборудования учреждения специальным оборудованием для маломобильных групп населения.	Отсутствие туалетной кабинки , приспособленной под нужды маломобильных граждан
3.	Создать условия для заполнения посетителями документов в фойе.	Отсутствие столов и стульев для заполнения документов
4.	Увеличить количество урн в коридорах	Недостаточное количество урн для мусора в коридоре Центра



Наименование учреждения: КОГБУЗ «Слободская центральная районная больница имени академика А.Н.Бакулева»

Адрес учреждения:

№ п/п	Рекомендуемые мероприятия/действия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)
<b>В сфере открытости и доступности информации о медицинской организации</b>		
1.	Дополнить информацию об учреждении на сайте следующими сведениями: - информационно-аналитические справки; - ежегодные отчёты о деятельности учреждения.	Отсутствие информации на сайте учреждения
2.	Разместить на сайте образец договора на оказание платных услуг	Отсутствие образца договора платных услуг на сайте учреждения
<b>В сфере комфортности условий и доступности получения услуг</b>		
3.	Принять меры относительно оборудования учреждения специальным оборудованием для маломобильных групп населения (поручни, пандусы для основного входа.)	Помещения снаружи и внутри учреждения не оборудованы приспособлениями для маломобильных групп населения, ramпы неприспособлены для въезда инвалидов
4.	Необходимо поставить хотя бы 1 стол со стулом для заполнения посетителями документов	В поликлинике не созданы условия для заполнения посетителями документов (столы и стулья)
<b>В отношении времени ожидания в очереди при получении медицинской услуги</b>		
5.	Организовать регулирование очереди у кабинета специалиста. Обеспечивать прием пациентов по времени записи на прием, ожидание при этом не может составлять более 10 минут. Организовать оперативное информирование пациентов об освободившемся времени приема.	По результатам опросов среднее время ожидания в очереди составляет около 28 минут, удаётся записаться на приём через 10 дней, 44% пациентов не удовлетворены организацией ведения очереди.