

**Протокол заседания Общественного Совета
от 15.11.2018г.**

Место проведения: ГУЗ «Суворовская ЦРБ» (конференц-зал)

Время проведения: 16-30 – 17-30 час.

Присутствовали:

Афони́на Г. А. - председатель Общественного Совета

Борисова С. И. - заместитель председателя Общественного совета

Члены Совета:

Бирюкова Г. А. - работник в сфере торговли

Ермакова Е. А. - Представитель малого и среднего бизнеса КФХ «Воробьево»

Щепочкина О. В. – домохозяйка

Чибисова Л. И. – пенсионер

Чайка С. Г. – домохозяйка

Секретарь Общественного совета Алтунина Л. С.

Приглашены:

Кудряшов С. В. - главный врач ГУЗ «Суворовская ЦРБ»,

Франтишова Л. Ф. – заместитель главного врача по ОРМ,

Боржова Н.С., - начальник отдела кадров.

Повестка заседания Общественного Совета (ОС):

1. О независимой оценке качества оказания услуг ГУЗ «Суворовская ЦРБ». Доклад Ермаковой Е. А. - председатель Комиссии по формированию независимой оценки качества оказания услуг ГУЗ «Суворовская ЦРБ»
2. План на 2019 год по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг. Доклад главного врача Кудряшова С. В.
3. . О результатах рассмотрения обращений и жалоб. Доклад Франтишовой Л. Ф.

Выступления:

Афони́на Г. А. - Вступительное слово.

Все присутствующие проголосовали за повестку заседания

Ермакова Е. А. В ГУЗ «Суворовская ЦРБ» проведена работа по заполнению личного кабинета на портале nok.rosminsdrav.ru с результатом 100%. На сайте учреждения размещен Единый баннер, а также проводилось информирование населения о возможности пройти электронное голосование на портале министерства здравоохранения РФ по качеству условий оказания услуг в ГУЗ «Суворовская ЦРБ». Результаты голосования: интерактивно – в амбулаторных условиях -12, в стационарных условиях – 19. Результаты анкетирования на бумажном носителе внесены в личном кабинете на портале

pok.rosminsdrav.ru - в амбулаторных условиях -61, в стационарных условиях – 42. Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг: недостаточная информативность сайта учреждения, время ожидания приема врача более 1 часа, отсутствие для инвалидов сопровождающих работников, случаи некорректного поведения медицинского персонала. Удовлетворенность условиями оказания услуг населения – 65.4%

Кудряшов С. В. План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг на 2019 год:

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)
Открытость и доступность информации об организации			
Недостаточная информативность сайта учреждения.	Своевременное размещение на сайте учреждения в сети Интернет достоверной информации, установленной Приказом Минфина РФ от 21.07.2011 №86н	В течение 2019 года	Франтишова Любовь Филипповна Зам. главврача по орг-метод работе 910-704-30-71
Комфортность условий предоставления услуг.			
Время ожидания приема врача более 1 часа.	Продолжить работу по совершенствованию логистики движения потоков пациентов и эффективного использования времени при общении врача с пациентом, выполнения необходимых диагностических и лабораторных исследований.	В течение 2019 года	Абдулсаламов Айнды Зайнадович и. о. заместителя главного врача по поликлинической работе 969-012-88-88
Доступность услуг для инвалидов			
Отсутствие для инвалидов сопровождающих работников.	Ввести в обязанность администратора зала организацию сопровождения инвалида на прием к врачу.	1 квартал 2019	Абдулсаламов Айнды Зайнадович и. о. заместителя главного врача по поликлинической работе 969-012-88-88
Доброжелательность, вежливость работников организации			
Случаи некорректного поведения медицинского персонала.	Продолжить работу по созданию стимулов и мотивации медицинского персонала в плане доброжелательного и вежливого обращения к пациентам. Обсуждать нарушения этики деонтологии на Совете по этике	В течение 2019 года	Председатель Совета по этике Калиниченко Надежда Николаевна 910-554-64-68
Удовлетворенность условиями оказания услуг			
Удовлетворенно	Анализ жалоб и обращений	В течение 2019	Лаптева Вероника

сть условиями оказания услуг населению – 65.4%	граждан по телефонам «горячей линии» или иным источникам информации. Усиление контроля со стороны заведующих отделениями за действиями медицинского персонала.	года	Сергеевна и. о. заместителя главного врача по лечебной работе 910-947-83-32
--	--	------	---

Франтишова Л. Ф. О результатах рассмотрения обращений и жалоб граждан за 2018 год зарегистрировано 58 обращений граждан, из них: МЗ ТО - 28 обращений: по вопросам связанным с лекарственным обеспечением - 7, по вопросу укомплектованности врачебными кадрами, запись на прием: педиатрами, кардиологами – 6, оказание медпомощи - 11, прочее -4. Обращений к Президенту РФ, правительство РФ – 3 (оказание медпомощи), Обращений к Губернатору ТО – 9 (оказание медпомощи, запись к врачу), Обращение к главврачу ЦРБ – 8 (оказание медпомощи, запись к врачу). На все обращения ответы даны в срок. Обоснованных жалоб – 6

Решение Общественного Совета:

1. Принять к сведению информацию о независимой оценке качества оказания услуг ГУЗ «Суворовская ЦРБ» и о результатах рассмотрения обращений и жалоб граждан.

2. Рекомендовать администрации ГУЗ «Суворовская ЦРБ» утвердить План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг на 2019 год и разместить План на сайте учреждения.

Председатель



Афони́на Г. А.