Протокол № 1

Заседания Общественного совета при Администрации г Таганрога по социальным вопросам

14 января 2022 года г.Таганрог

Присутствовали : Заместитель начальника Управления здравоохранением г.Таганрога Дудник А.Б., председатель Общественного совета при Администрации города Таганрога по социальным вопросам Сугоняева А.В., секретарь Общественного совета Коновский Р.С., члены Общественного совета при Администрации города Таганрога по социальным вопросам Госсар О.Н., Козловская Э.Г., Кузьмина Л.Н., Маловик Н.А., Плавинский Е.Н., Толошина Е.В.

Всего присутствовало 9 человек.

 ПОВЕСТКА ДНЯ :

1.Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в стационарных медицинских организациях города Таганрога, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2. Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в амбулаторных медицинских организациях города Таганрога, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

3.Утвердить предложения Общественного совета по расширению и улучшению качества условий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

По первому вопросу выступила председатель Общественного совета Сугоняева А.В.

Она довела до сведения присутствующих членов Общественного совета перечень стационарных медицинских организаций города Таганрога, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и принимающих участие в 2021 году в независимой оценке качества членами Общественного совета и оценке своей работы пациентами , которые оценили качество работы ЛПУ на сайте медицинского учреждения и показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка .

На голосование вынесли вопрос : Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в стационарных медицинских организациях города Таганрога, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Приняли участие в голосовании 8 членов Общественного совета.

Проголосовали «за» - 8 человек

«против» - нет

По второму вопросу выступила председатель Общественного совета Сугоняева А.В.

Она довела до сведения присутствующих членов Общественного совета перечень амбулаторных медицинских организаций города Таганрога, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и принимающих участие в 2021 году в независимой оценке качества членами Общественного совета и оценке своей работы пациентами , которые оценили качество работы ЛПУ на сайте медицинского учреждения, и показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка .

На голосование вынесли вопрос : Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в амбулаторных медицинских организациях города Таганрога, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Приняли участие в голосовании 8 членов Общественного совета.

Проголосовали «за» - 8 человек

«против» - нет

По третьему вопросу выступила член Общественного совета Толошина Е.В.

Она предложила вниманию присутствующих членов предложения Общественного совета по расширению и улучшению качества условий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

**Стационарная помощь :**

**МБУЗ «Первая городская больница»**

- Обеспечить оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, в том числе – оборудование входных групп пандусами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированного лифта, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие и доступность оборудованных санитарно-гигиенических помещений (учитывая оценку данной услуги для инвалидов, п.3.1. - 0).

- Обеспечить в медицинской организации наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению; наличие возможности сопровождения инвалида сотрудниками медицинской организации (учитывая оценку данной услуги для инвалидов, п.3.2. – 0).

**МБУЗ «Городская больница №3».**

-. Обеспечить оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, в том числе – оборудование входных групп пандусами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие и доступность оборудованных санитарно-гигиенических помещений (учитывая оценку данной услуги для инвалидов, п.3.1. - 0).

- Обеспечить в медицинской организации наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению; наличие возможности сопровождения инвалида сотрудниками медицинской организации (учитывая оценку данной услуги для инвалидов, п.3.2. – 0).

**МБУЗ «Городская больница №7»**

-Обеспечить оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, в том числе – оборудование входных групп пандусами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированного лифта, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие и доступность оборудованных санитарно-гигиенических помещений (учитывая оценку данной услуги для инвалидов, п.3.1. - 0).

- Обеспечить в медицинской организации наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению; наличие возможности сопровождения инвалида сотрудниками медицинской организации (учитывая оценку данной услуги для инвалидов, п.3.2. – 0).

**ООО «Центр детских и юношеских программ «Мир»**

Предложение общественного совета – обеспечить информирование граждан о возможности принять участие в голосовании с целью оценки качества условий оказания услуг медицинской организацией, т.к. число проголосовавших на портале НОК – 0.

**Амбулаторная помощь**

**МБУЗ «Городская поликлиника №1»**

-Повысить открытость, полноту и доступность информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в сети «Интернет», т.к. удовлетворенность данной услугой (п.1.3.) составила 98%.

- Повысить комфортность условий предоставления услуг - удовлетворенность данной услугой (п.2.3.) составила 93%.

- Обеспечить оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, в том числе – оборудование входных групп пандусами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие и доступность оборудованных санитарно-гигиенических помещений (учитывая удовлетворенность данной услугой для инвалидов, п.3.1. – 80%).

- Обеспечить в медицинской организации наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению; наличие возможности сопровождения инвалида сотрудниками медицинской организации, наличие возможности оказания первично-медико-санитарной помощи и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому (учитывая удовлетворенность данной услугой для инвалидов, п.3.2. –60%).

- Повысить удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов (удовлетворенность составила 92% - п.3.3.).

- Повысить доброжелательность, вежливость работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, кабинета неотложной помощи) – удовлетворенность данной услугой (п.4.1.) – 97%.

- Повысить доброжелательность, вежливость работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг - удовлетворенность данной услугой (п.4.2.) – 94%.

**МБУЗ «Городская поликлиника № 2»**

- Повысить открытость, полноту и доступность информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в сети «Интернет», т.к. удовлетворенность данной услугой (п.1.3.) составила 96%.

- Обеспечить своевременность предоставления медицинских услуг, в том числе соблюдение среднего времени ожидания, своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача, проведения диагностических исследований, плановой госпитализации (учитывая удовлетворенность голосовавших данной услугой, п.2.2. - 88%).

- Повысить комфортность условий предоставления услуг - удовлетворенность данной услугой (п.2.3.) составила 94%.

- Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, составила 100% от числа порошенных получателей услуг – инвалидов, тем не менее рекомендовано:

-Обеспечить оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, в том числе – оборудование входных групп пандусами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие и доступность оборудованных санитарно-гигиенических помещений (учитывая удовлетворенность данной услугой для инвалидов, п.3.1. – 0).

- Обеспечить в медицинской организации наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению; наличие возможности сопровождения инвалида сотрудниками медицинской организации, наличие возможности оказания первично-медико-санитарной помощи и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому (учитывая удовлетворенность данной услугой для инвалидов, п.3.2. –0).

- Повысить доброжелательность, вежливость работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг - удовлетворенность данной услугой (п.4.2.) – 95%.

- Повысить доброжелательность, вежливость работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы) - удовлетворенность данной услугой (п.4.3.) – 93%.

- Улучшить навигацию внутри медицинской организации - удовлетворенность данной услугой (п.5.2.) –98%.

**МБУЗ «Детская городская поликлиника №1»**

-Обеспечить оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, в том числе – оборудование входных групп пандусами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие и доступность оборудованных санитарно-гигиенических помещений (учитывая удовлетворенность данной услугой для инвалидов, п.3.1. – 0).

- Обеспечить в медицинской организации наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению; наличие возможности сопровождения инвалида сотрудниками медицинской организации, наличие возможности оказания первично-медико-санитарной помощи и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому (учитывая удовлетворенность данной услугой для инвалидов, п.3.2. –0).

- Повысить доброжелательность, вежливость работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы) - удовлетворенность данной услугой (п.4.3.) – 97%.

**МБУЗ «Детская городская поликлиника №2»**

- Повысить комфортность условий предоставления услуг - удовлетворенность данной услугой (п.2.3.) составила 98%.

-Обеспечить оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, в том числе – оборудование входных групп пандусами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие и доступность оборудованных санитарно-гигиенических помещений (учитывая удовлетворенность данной услугой для инвалидов, п.3.1. – 0).

- Обеспечить в медицинской организации наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению; наличие возможности сопровождения инвалида сотрудниками медицинской организации, наличие возможности оказания первично-медико-санитарной помощи и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому (учитывая удовлетворенность данной услугой для инвалидов, п.3.2. –0).

- Повысить доброжелательность, вежливость работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры) – удовлетворенность данной услугой (п.4.1.) – 97%.

- Повысить доброжелательность, вежливость работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг - удовлетворенность данной услугой (п.4.2.) – 98%.

- Улучшить навигацию внутри медицинской организации - удовлетворенность данной услугой (п.5.2.) –98%.

**МБУЗ «Стоматологическая поликлиника №1»**

-Учитывая низкое число принявших участие в голосовании граждан, в дальнейшем обеспечить информирование граждан о возможности голосования с целью оценки качества условий оказания услуг медицинской организации.

-Обеспечить оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, в том числе – оборудование входных групп пандусами; наличие выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов; наличие поручней, расширенных дверных проемов; наличие и доступность оборудованных санитарно-гигиенических помещений (учитывая удовлетворенность данной услугой для инвалидов, п.3.1. – 0).

**МБУЗ «Стоматологическая поликлиника №3»**

- Обеспечить оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, в том числе – оборудование входных групп пандусами; наличие выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов; наличие поручней, расширенных дверных проемов; наличие и доступность оборудованы санитарно-гигиенических помещений (учитывая удовлетворенность данной услугой для инвалидов, п.3.1. – 0

-Обеспечить в медицинской организации наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению; наличие возможности сопровождения инвалида сотрудниками медицинской организации, (учитывая удовлетворенность данной услугой для инвалидов, п.3.2. –0).

**МБУЗ «Консультативно-диагностический центр»**

-Обеспечить оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, в том числе – оборудование входных групп пандусами; наличие выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов; наличие поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие и доступность оборудованных санитарно-гигиенических помещений (учитывая удовлетворенность данной услугой для инвалидов, п.3.1. – 0).

- Обеспечить в медицинской организации наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению; наличие возможности сопровождения инвалида сотрудниками медицинской организации, (учитывая удовлетворенность данной услугой для инвалидов, п.3.2. –0).

**МБУЗ «Городская больница №7» (амбулаторная помощь)**

- Обеспечить оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, в том числе – оборудование входных групп пандусами; наличие выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов; наличие поручней, расширенных дверных проемов; наличие и доступность оборудованных санитарно-гигиенических помещений (учитывая удовлетворенность данной услугой для инвалидов, п.3.1. – 0).

- Обеспечить в медицинской организации наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению; наличие возможности сопровождения инвалида сотрудниками медицинской организации, (учитывая удовлетворенность данной услугой для инвалидов, п.3.2. –0).

- Повысить доброжелательность, вежливость работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники приемного отделения) – удовлетворенность данной услугой (п.4.1.) – 88%.

- Повысить доброжелательность, вежливость работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг - удовлетворенность данной услугой (п.4.2.) – 92%.

ООО «Центр детских и юношеских программ «Мир», ООО «КАСТА», ПАО «Таганрогский авиационный научно-технический комплекс им. Г.М. Бериева», ПАО «ТАГМЕТ», ООО «Медицинский центр» «МастерСлух», ООО «Вита», ООО «ЕвроДентал» - **проголосовавших нет**.

Предложение Общественного совета – обеспечить медицинскими организациями информирование граждан о возможности принять участие в голосовании с целью оценки качества условий оказания услуг.

ООО «Медицинский центр «Северный», ООО ЛДЦ «Биомед плюс» - **на портале НОК отсутствуют.**

На голосование вынесли вопрос : Утвердить предложения Общественного совета по расширению и улучшению качества условий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Приняли участие в голосовании 8 членов Общественного совета.

Проголосовали «за» - 8 человек

«против» - нет

Председатель Общественного совета Сугоняева А.В.

Секретарь Общественного совета Коновский Р.С.