

## ПРОТОКОЛ № 1

### ЗАСЕДАНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, РАСПОЛОЖЕННЫМИ НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ

*На базе ГБУЗС «Городская больница № 1 им. Н.И. Пирогова»*

*23.01.2024 г.*

*11-00 часов*

Присутствовали: 5 из 6 членов Совета:

Богачев Вадим Александрович — председатель совета

Егоров Михаил Иванович — заместитель председателя совета

Гриняк Василий Иосифович — член совета

Лазарева Александра Александровна — член совета

Халикова Людмила Александровна — член совета

#### **Приглашенные:**

В заседании Общественного совета приняли участие сотрудники Департамента здравоохранения города Севастополя (далее – Департамент):

начальник отдела ведомственного контроля качества медицинской деятельности Департамента – Головина Н.А.;

начальник отдела сопровождения информационных систем, сетевого и компьютерного оборудования ГБУЗС «МИАЦ» – Родыгин М.Ю.;

ответственные лица от медицинских организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг (далее – НОК) в 2023 году: ГБУЗС «Севастопольская городская больница № 9», ГБУЗС «Городская инфекционная больница», ООО «Клиника Бонус».

#### **Повестка заседания**

1. Определение рабочих задач Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, расположенными на территории города Севастополя на 2024 год.

2. Выполнение поручений Протокола № 4 от 19.12.2023 заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, расположенными на территории города Севастополя. По результатам проведенной НОК в 2023 году, главным врачам ГБУЗС «Севастопольская городская больница № 9», ГБУЗС «Городская инфекционная больница», ООО «Клиника Бонус» предоставить «План устранения на 2024 год выявленных замечаний в ходе НОК в 2023 году» (далее – План).

– докладчики: главные врачи: ГБУЗС «Севастопольская городская больница № 9» (Волкова Е.В.), ГБУЗС «Городская инфекционная больница» (Матяж И.А.), директор ООО «Клиника Бонус» (Ковалишин А.Г.).

3. Утверждение перечня медицинских организаций, расположенных на территории города Севастополя, участвующих в независимой оценке качества условий оказания услуг в 2024 году.

4. Предложение члена Общественного совета Лазаревой А.А.

О проведении практико-ориентированных семинаров по взаимодействию с людьми с инвалидностью в учреждениях здравоохранения: с инвалидами по зрению, с инвалидами по слуху, с инвалидами опорно-двигательного аппарата. Практико-ориентированные семинары провести на базе оцениваемых в 2024 году медицинских учреждений: ГБУЗ Севастополя «Городская больница №1 им. Н.И. Пирогова», ГБУЗ Севастополя «Городская больница № 5 – «Центр охраны здоровья матери и ребенка».

С целью поддержки проекта, подаваемого в фонд президентских грантов, от АНО «БЕЛАЯ ТРОСТЬ СЕВАСТОПОЛЬ», по повышению качества оказываемых учреждениями здравоохранения услуг инвалидам различных категорий.

#### **РЕШИЛИ по первому вопросу:**

1. Продолжить в 2024 году совместную работу Департамента с Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, расположенными на территории города Севастополя.

#### **РЕШИЛИ по второму вопросу:**

2. По результатам предоставленных главными врачами ГБУЗС «Севастопольская городская больница № 9», ГБУЗС «Городская инфекционная больница», ООО «Клиника Бонус» «Планов на 2024 год по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК в 2023 году», утвердить общий «План на 2024 год по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями города Севастополя в 2023 году» (Приложение к Протоколу).

#### **РЕШИЛИ по третьему вопросу:**

3. Утвердить перечень медицинских организаций, расположенных на территории города Севастополя, участвующих в независимой оценке качества условий оказания услуг в 2024 году:

- ГБУЗ Севастополя «Городская больница №1 им. Н.И. Пирогова»;
- ГБУЗ Севастополя «Городская больница № 5 – «Центр охраны здоровья матери и ребенка».

Директору ГБУЗС «МИАЦ» – Касторновой М.В.:



– обеспечить техническую поддержку медицинским организациям, расположенных на территории города Севастополя, участвующим в независимой оценке качества условий оказания услуг в 2024 году.

– осуществлять мониторинг:

- за размещением информации о результатах независимой оценки качества и обеспечение достоверности, полноты и своевременности размещения информации о результатах независимой оценки качества на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru));

- за информированием на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) граждан о принятых мерах по устранению выявленных недостатков независимой оценки качества, а также ведение мониторинга посещения гражданами данного сайта и их отзывов.

- за цифровой доступностью каналов проведения НОК для пользователей с ОВЗ по зрению, слуху, ментальными ограничениями.;

– за количественным и качественным мониторингом анкет, учтенных в информационно-аналитической системе «Мониторинг независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи» (должно быть заполнено не менее 600 анкет за год).

Организовать контроль за размещением во всех медицинских учреждениях qr-code который ведет на анкету НОК, учет данных с анкет, заполненных вручную; размещение баннера (должен быть размещён не внизу, а на видном месте главной страницы)

### **Информация по четвёртому вопросу:**

Поддержать предложение члена Общественного совета Лазаревой А.А.

С целью поддержки проекта, подаваемого в фонд президентских грантов, от АНО «БЕЛАЯ ТРОСТЬ СЕВАСТОПОЛЬ», по повышению качества оказываемых учреждениями здравоохранения услуг инвалидам различных категорий, рекомендовать проведение на базе оцениваемых в 2024 году медицинских учреждений ГБУЗ Севастополя «Городская больница №1 им. Н.И. Пирогова», ГБУЗ Севастополя «Городская больница № 5 – «Центр охраны здоровья матери и ребенка» проведение практико-ориентированных семинаров по взаимодействию с людьми с инвалидностью в учреждениях здравоохранения: с инвалидами по зрению, с инвалидами по слуху, с инвалидами опорно-двигательного аппарата.

Провести очередное заседание Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими

организациями, расположенными на территории города Севастополя по вопросам организации проведения НОК в 2024 году - 17 апреля 2024.

Приложение: на 2 л.

Богачев Вадим Александрович –

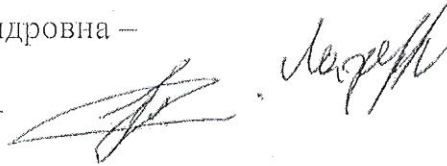
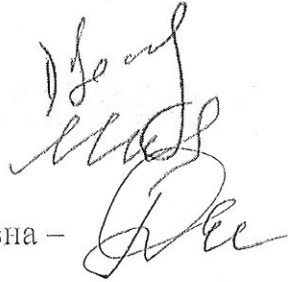
Егоров Михаил Иванович –

Халикова Людмила Александровна –

Лазарева Александра Александровна –

Гриняк Василий Иосифович –

Споднеко Юлия Александровна –



Приложение  
к Протоколу заседания Общественного совета по проведению  
независимой оценки качества оказания услуг медицинскими  
организациями, расположенными на территории города Севастополя  
от 23.04.2024 № 1

**П Л А Н на 2024 год  
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
медицинскими организациями города Севастополя в 2023 году**

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1	2	3	4	5	6	7
<b>ГБУЗС "Городская больница №9"</b>						
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>						
		Обеспечить полноту и актуальность информации о медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в соответствии с требованиями приказа МЗ РФ от 30.12.2014 г. №956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	Постоянно	Арбузова Л.Н. начальник управления хозяйственного обеспечения	Актуализирована информация о больнице на официальном сайте, обеспечен контроль за своевременным внесением изменений	Постоянно
1.1.	Соответствие информации о деятельности медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"					



1.2.	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	Усовершенствовать дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, в особенности электронные сервисы (добавить на сайте организации форму для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), раздел "Часто задаваемые вопросы")	Постоянно	Арбузова Л.Н. начальник управления хозяйственного обеспечения	Усовершенствованы дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, в особенности электронные сервисы (добавить на сайте организации форму для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), раздел "Часто задаваемые вопросы")	Постоянно
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2.1.	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	1. доступность записи на прием к врачу при обращении в медицинскую организацию и по телефону медицинской организации  2. обеспечить места ожидания у кабинетов медицинских работников  3. обеспечить доступность питьевой воды  4. обеспечить доступность и порядок, санитарное состояние санитарно-гигиенических помещений  5. Обеспечить своевременное предоставление медицинских услуг  6. Обеспечение комфортных условий пребывания пациентов с детьми в медицинском учреждении, в том числе в санитарном узле. Функционирование комнат «мать и дитя» в детской поликлинике	Постоянно  Постоянно  Постоянно  Постоянно  Постоянно	Кондратьева О.В. заместитель главного врача  Кондратьева О.В. заместитель главного врача  Кондратьева О.В. заместитель главного врача  Арбузова Л.Н. начальник управления хозяйственного обеспечения  Кондратьева О.В., Жос А.А. заместители главного врача  Кондратьева О.В. заместитель главного врача, Ситаева Е.Г. заведующая педиатрическим отделением, Мира 5	Доступность обеспечена  Обеспечены  Обеспечены  Обеспечены  Обеспечены	Постоянно  Постоянно  Постоянно  Постоянно  Постоянно
III. Доступность услуг для инвалидов						

	<p>3.1. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов</p>	<p>1. Обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.</p> <p>2. Обеспечить наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.</p> <p>3. Обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений</p>	<p>Постоянно</p> <p>Постоянно</p> <p>Постоянно</p>	<p>Арбузова Л.Н. начальник управления хозяйственного обеспечения</p> <p>Арбузова Л.Н. начальник управления хозяйственного обеспечения</p> <p>Арбузова Л.Н. начальник управления хозяйственного обеспечения</p>	<p>Стоянки для инвалидов выделены, обозначены</p> <p>Имеются адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы.</p> <p>Санитарно-гигиенические помещения оборудованы</p>	<p>Постоянно</p> <p>Постоянно</p> <p>Постоянно</p>
	<p>3.2. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p>	<p>1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика)</p> <p>2. Поддерживать в актуальном состоянии альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению</p> <p>3. Обеспечить наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации</p> <p>4. Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p> <p>5. Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации</p> <p>6. Провести семинар "Навыки работы с людьми с ограниченными возможностями по зрению"</p>	<p>Постоянно</p> <p>Постоянно</p> <p>Постоянно</p> <p>Постоянно</p> <p>Постоянно</p> <p>Декабрь 2023 год</p>	<p>Кондратьева О.В. заместитель главного врача</p> <p>Арбузова Л.Н. начальник управления хозяйственного обеспечения</p> <p>Кондратьева О.В., Жос А.А. заместители главного врача</p> <p>Арбузова Л.Н. начальник управления хозяйственного обеспечения</p> <p>Арбузова Л.Н. начальник управления хозяйственного обеспечения</p> <p>Арбузова Л.Н. начальник управления хозяйственного обеспечения</p>	<p>Помощь сурдопереводчика предоставляется при необходимости</p> <p>Поддерживается в актуальном состоянии альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению</p> <p>Обеспечено сопровождение инвалида работниками больницы при необходимости</p> <p>Обеспечено частично</p> <p>Обеспечено частично</p> <p>Выполнено</p>	<p>Постоянно</p> <p>Постоянно</p> <p>Постоянно</p> <p>Постоянно</p> <p>Постоянно</p> <p>Декабрь 2023 год</p>

IV. Добросовестность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы

	Доброжелательность и вежливость работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников)	Поддержание на прежнем уровне доброжелательности, вежливости работников медицинской организации. Соблюдение медицинской этики и деонтологии	Постоянно	Кондрашева О.В., Жос А.А. заместители главного врача	Обеспечивается на прежнем уровне доброжелательность, вежливость работников медицинской организации. Соблюдение медицинской этики и деонтологии	Постоянно
--	---	---	-----------	--	--	-----------

V. Удовлетворённость условиями оказания услуг

5.1.	Удовлетворенность навигацией внутри медицинской организации	Оптимизировать систему навигации пациентов внутри медицинской организации	Постоянно	Арбузова Л.Н. начальник управления хозяйственного обеспечения	Система навигации актуализируется	Постоянно
5.2.	Удовлетворенность условиями оказания услуг в медицинской организации	Поддержание на прежнем уровне удовлетворенности условиями оказания услуг в медицинской организации.	Постоянно	Зимина М.С.зав. отделом контроля качества МП	Удовлетворенность условиями оказания МП поддерживается на прежнем уровне	Постоянно

**ГБУЗС "Городская инфекционная больница"**

I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы

1.1.	Соответствие информации о деятельности медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	Обеспечить полную и актуальность информации о медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в соответствии с требованиями приказа МЗ РФ от 30.12.2014 г. №956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	Постоянно	Олейник О.В инженер - программист	Актуализирована информация о больнице на официальном сайте, обеспечен контроль за своевременным внесением изменений	Постоянно
------	---	--	-----------	-----------------------------------	---	-----------



II. Комфортность условий предоставления услуг					
1. доступность записи на прием к врачу при обращении в медицинскую организацию и по телефону медицинской организации	Постоянно	Толмач Т.А. заведующая КДО	Доступность обеспечена	Постоянно	
2. обеспечить места ожидания у кабинетов медицинских работников	Постоянно	Ряднова С.В. заведующая СПИД-центра, Толмач Т.А. заведующая КДО	Обеспечены	Постоянно	
3. обеспечить доступность и порядок, санитарное состояние санитарно-гигиенических помещений	Постоянно	Пожарнова Т.В., главная медицинская сестра, Ильчук З.С. заведующая хозяйством	Обеспечены	Постоянно	
4. Обеспечить своевременное предоставление медицинских услуг	Постоянно	Оленченко А.А.- заместители главного врача	Обеспечены	Постоянно	
5. Обеспечение комфортных условий пребывания пациентов с детьми в медицинском учреждении, в том числе в санитарном узле.	Постоянно	Оленченко А.А.- заместители главного врача	Обеспечены	Постоянно	
III. Доступность услуг для инвалидов					
1. Обеспечить наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (Модуль 1, Модуль 2)	Постоянно	Ильчук З.С. заведующий хозяйством	Имеются адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы.	Постоянно	
2. Обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	Постоянно	Ильчук З.С. заведующий хозяйством, Пожарнова Т.В. главная медицинская сестра	Санитарно-гигиенические помещения оборудованы	Постоянно	
1. Поддерживать в актуальном состоянии альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно- телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению	Постоянно	Олейник О.В инженер - программист	Поддерживается в актуальном состоянии альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно- телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению	Постоянно	
2. Обеспечить наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации	Постоянно	Оленченко А.А.- заместители главного врача	Обеспечено сопровождение инвалида работниками больницы при необходимости	Постоянно	
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы					
Доброжелательность и вежливость работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников)	Постоянно	Оленченко А.А.- заместители главного врача	Обеспечивается на прежнем уровне доброжелательность, вежливость работников медицинской организации. Соблюдение медицинской этики и деонтологии	Постоянно	

V. Удовлетворённость условиями оказания услуг						
5.1.	Удовлетворённость условиями оказания услуг в медицинской организации	Поддержание на прежнем уровне удовлетворённости условиями оказания услуг в медицинской организации.	Постоянно	Оленченко А.А. - заместитель главного врача	Удовлетворённость условиями оказания МП поддерживается на прежнем уровне	Постоянно
<b>ООО "КЛИНИКА БОНУС"</b>						
<b>I. Доступность услуг для инвалидов</b>						
1.1.	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	1. Обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.	Постоянно	Стрилецкий В.С. инженер по организации эксплуатации и ремонту зданий	Стоянки для инвалидов выделены, обозначены	Постоянно
		2. Обеспечить наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.	Постоянно	Стрилецкий В.С. инженер по организации эксплуатации и ремонту зданий	Имеются адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы.	Постоянно
1.2.	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3. Обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	Постоянно	Стрилецкий В.С. инженер по организации эксплуатации и ремонту зданий	Санитарно-гигиенические помещения оборудованы	Постоянно
		1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Постоянно	Яковченко С.К. заместитель директора	Помощь сурдопереводчика предоставляется при необходимости	Постоянно
1.2.	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	2. Поддерживать в актуальном состоянии альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению	Постоянно	Яковченко К.С. инженер по технике безопасности	Поддерживается в актуальном состоянии альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению	Постоянно
		3. Обеспечить наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации	Постоянно	Каракашева Н.Э. главная медсестра	Обеспечено сопровождение инвалида работниками больницы при необходимости	Постоянно
1.2.	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	4. Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Постоянно	Стрилецкий В.С. инженер по организации эксплуатации и ремонту зданий	Обеспечено частично	Постоянно
		5. Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Постоянно	Стрилецкий В.С. инженер по организации эксплуатации и ремонту зданий	Обеспечено частично	Постоянно
1.2.	6. Провести семинар "Навыки работы с людьми с ограниченными возможностями по зрению"	Февраль 2024 год	Яковченко С.К. заместитель директора	Планируется проведение	Февраль 2024 год	