

ПРОТОКОЛ №9

ЗАСЕДАНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ПРИ ДЕПАРТАМЕНТЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

19.12.2019

На заседании присутствовали:

- Жукова Елена Ивановна – председатель Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее – Общественный совет по НОК), заместитель председателя горсовета ветеранов;
- Менанова Аида Садыровна – заместитель председателя и секретарь Общественного совета по НОК, председатель Севастопольской региональной общественной организации родителей детей-инвалидов «Особые дети»;
- Петриченко Ирина Алексеевна – член Общественного совета по НОК, председатель Региональной общественной организации «Инвалиды Севастополя»;
- Споденко Юлия Александровна – член Общественного совета по НОК, председатель Севастопольского регионального отделения общественной организации инвалидов «Всероссийского общества глухих»;
- Челюскина Наталья Александровна – член Общественного совета по НОК, заместитель председателя Севастопольской местной организации Всероссийского трудового Красного знамени общества слепых;
- Новикова Ирина Васильевна – член Общественного совета по НОК, представитель (член организации) Севастопольской региональной общественной организации «Лига работников социальной сферы»;
- Балашова Роза Григорьевна – член Общественного совета по НОК, председатель медицинской комиссии ветеранов;

Членами Общественного совета по НОК принято решение:

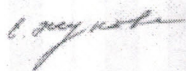
- Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых была проведена

независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2019 году, размещенные в ИАС «Мониторинг независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями» (далее – Портал НОК) по результатам автоматизированного расчета по состоянию на 19.12.2018 г. (Приложение №1).

– Разместить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями на Портале НОК и на официальном сайте Департамента здравоохранения города Севастополя.

– Утвердить предложения об улучшении деятельности медицинских организаций, в отношении которых проводилась НОК в 2019 году и направить в Департамент здравоохранения города Севастополя. (Предложение №2).

Председатель



Е.И. Жукова

Секретарь



А.С. Менанова

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проведена независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2019 году

Рейтинг	Наименование медицинской организации	Условия оказания	Итоговый результат по условиям оказания	Количество анкет	Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, отношении которых проводится независимая оценка				
					Открытость и доступность информации об организации	Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг
					1	2	3	4	5
1	ГБУЗ Севастополя "Стоматологическая поликлиника № 1"	Амбулатория	95	665	93	98	84	100	100
		Итого	95	665	93	98	84	100	100
2	ГБУЗ Севастополя "Севастопольская городская больница №9"	Амбулатория	89	873	92	90	70	95	96
		Стационар	91	941	92	90	77	99	99
		Итого	90	1814	92	90	73	97	97
2	ООО "ДАНВИТ ПЛЮС"	Амбулатория	90	630	89	100	62	100	100
		Итого	90	630	89	100	62	100	100
2	ООО "Магнитно-резонансная томография Севастополь"	Амбулатория	90	35	86	89	92	94	87
		Итого	90	35	86	89	92	94	87
3	ГБУЗ Севастополя "Севастопольский противотуберкулезный диспансер"	Амбулатория	88	451	72	94	75	100	98
		Стационар	88	287	72	99	75	100	92
		Итого	88	738	72	96	75	100	95
3	ООО "АВАНТА КЛИНИК"	Амбулатория	88	714	90	89	62	100	100
		Итого	88	714	90	89	62	100	100
4	ГБУЗ Севастополя "Городская больница №4"	Амбулатория	89	643	87	85	88	94	91
		Стационар	84	67	88	83	91	76	84
		Итого	86	710	87	84	89	85	87
5	ГБУЗ Севастополя "Городская больница № 5 "Центр охраны здоровья матери и ребенка"	Амбулатория	86	756	93	95	46	98	97
		Стационар	85	636	94	91	46	97	98
		Итого	85	1392	93	93	46	97	97
5	ГБУЗ Севастополя "Севастопольский городской онкологический диспансер им. А.А. Задорожного"	Амбулатория	84	485	88	84	73	86	87
		Стационар	87	215	92	87	75	90	92
		Итого	85	700	90	85	74	88	89
6	ООО "КЛИНИКА БОНУС"	Амбулатория	83	16	92	86	38	100	100
		Стационар	84	9	92	82	68	76	100
		Итого	83	25	92	84	53	88	100

Предложения Общественного совета по улучшению деятельности медицинских организаций по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2019 году.

ГБУЗ Севастополя «Стоматологическая поликлиника № 1»

1. Открытость и доступность информации об организации

На постоянной основе обеспечить полноту и актуальность информации о медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в соответствии с требованиями приказа МЗРФ от 30.12.2014 №956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях 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" (далее – приказ МЗРФ от 30.12.2014 №956н).

2. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги

Обеспечить своевременное предоставление медицинских услуг.

3. Доступность услуг для инвалидов

Обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств для инвалидов. Необходимо оформить земельный участок, находящийся под зданием и прилегающую территорию. После кадастрового оформления земли принять программу по благоустройству территории (ограждение, озеленение, скамейки и т.д.).

4. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации

Поддержание на прежнем уровне доброжелательности, вежливости работников медицинской организации.

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Поддержание на прежнем уровне удовлетворенности условиями оказания услуг в медицинской организации.

ГБУЗ Севастополя «Севастопольская городская больница №9»

1. Открытость и доступность информации об организации

Обеспечить полноту и актуальность информации о медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в соответствии с требованиями приказа МЗРФ от 30.12.2014 №956н.

2. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги

Обеспечить в медицинской организации комфортных условий оказания услуг:

- доступность записи на прием к врачу, при обращении в медицинскую организацию и по телефону медицинской организации;
- обеспечить места ожидания у кабинетов медицинских работников;
- обеспечить доступность питьевой воды;
- обеспечить организацию и порядок работы гардероба;
- обеспечить доступность и порядок санитарное состояние санитарно-гигиенических помещений.

Обеспечить своевременное предоставление медицинских услуг.

Обеспечение комфортных условий пребывания пациентов с детьми в медицинском учреждении, в том числе в санитарном узле. Организация и функционирование комнаты «мать и дитя» в детской поликлинике.

3. Доступность услуг для инвалидов

Реализация мероприятий по повышению доступности учреждений для маломобильных групп.

4. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации

Поддержание на прежнем уровне доброжелательности, вежливости работников медицинской организации.

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Поддержание на прежнем уровне удовлетворенности условиями оказания услуг в медицинской организации

ООО «ДАНВИТ ПЛЮС»

1. Открытость и доступность информации об организации

На постоянной основе обеспечить полноту и актуальность информации о медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в соответствии с требованиями приказа МЗРФ от 30.12.2014 №956н.

2. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги

Поддержание на прежнем уровне комфортности условий предоставления услуг.

3. Доступность услуг для инвалидов

Обеспечить в медицинской организации 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;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

4. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации

Поддержание на прежнем уровне доброжелательности, вежливости работников медицинской организации.

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Поддержание на прежнем уровне удовлетворенности условиями оказания услуг в медицинской организации.

ООО «Магнитно-резонансная томография Севастополь»

1. Открытость и доступность информации об организации

На постоянной основе обеспечить полноту и актуальность информации о медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в соответствии с требованиями приказа МЗРФ от 30.12.2014 №956н.

Обеспечение размещение информации на стендах в помещении учреждения в соответствии с приказом МЗРФ от 30.12.2014 №956н.

2. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги

Обеспечить своевременное предоставление медицинских услуг.

3. Доступность услуг для инвалидов

Обеспечить в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

4. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации

Поддержание на прежнем уровне доброжелательности, вежливости работников медицинской организации.

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Оптимизировать систему навигации пациентов внутри медицинской организации.

Повысить уровень удовлетворенности условиями оказания услуг в медицинской организации.

ГБУЗ Севастополя «Севастопольский противотуберкулезный диспансер»

1. Открытость и доступность информации об организации

На постоянной основе обеспечить полноту и актуальность информации о медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в соответствии с требованиями приказа МЗРФ от 30.12.2014 №956н.

Обеспечение размещение информации на стендах в помещении учреждения в соответствии с приказом МЗРФ от 30.12.2014 №956н.

2. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги

Обеспечить в медицинской организации комфортных условий оказания услуг:

- обеспечить места ожидания у кабинетов медицинских работников;
- обеспечить доступность питьевой воды;

Обеспечить своевременное предоставление медицинских услуг.

3. Доступность услуг для инвалидов

Обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Обеспечить в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

4. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации

Поддержание на прежнем уровне доброжелательности, вежливости работников медицинской организации.

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Поддержание на прежнем уровне удовлетворенности условиями оказания услуг в медицинской организации.

ООО «АВАНТА КЛИНИК»

1. Открытость и доступность информации об организации

На постоянной основе обеспечить полноту и актуальность информации о медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в соответствии с требованиями приказа МЗРФ от 30.12.2014 №956н.

Обеспечение размещение информации на стендах в помещении учреждения в соответствии с приказом МЗРФ от 30.12.2014 №956н (Изготовить информационные буклеты, разъясняющие своевременность видов обследования).

2. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги

организовать мониторинг соблюдением сроков ожидания оказания гражданам медицинской помощи. Обеспечить своевременное предоставление медицинских услуг.

3. Доступность услуг для инвалидов

Обеспечить в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- обеспечить наличие сменных кресел колясок;
- обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

4. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации

Поддержание на прежнем уровне доброжелательности, вежливости работников медицинской организации.

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Поддержание на прежнем уровне удовлетворенности условиями оказания услуг в медицинской организации.

ГБУЗ Севастополя «Городская больница №4»

1. Открытость и доступность информации об организации

На постоянной основе обеспечить полноту и актуальность информации о медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в соответствии с требованиями приказа МЗРФ от 30.12.2014 №956н.

Обеспечение размещение информации на стендах в помещении учреждения в соответствии с приказом МЗРФ от 30.12.2014 №956н.

2. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги

Обеспечить в медицинской организации комфортных условий оказания услуг:

- доступность записи на прием к врачу, при обращении в медицинскую организацию и по телефону медицинской организации;
- обеспечить доступность питьевой воды;
- обеспечить доступность и порядок санитарное состояние санитарно-гигиенических помещений.

Обеспечение комфортных условий пребывания пациентов с детьми в медицинском учреждении, в том числе в санитарном узле. Организация и функционирование комнаты «мать и дитя» в детской поликлинике.

Обеспечить своевременное предоставление медицинских услуг.

3. Доступность услуг для инвалидов

Повысить организацию доступности посещения детьми-инвалидами и их законными представителями медицинской организации.

Обеспечить возможность оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому.

Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

4. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации

Проведение работы по этике и деонтологии с персоналом. Соблюдение медицинской этики и деонтологии.

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Оптимизировать систему навигации пациентов внутри медицинской организации.

Повысить уровень удовлетворенности условиями оказания услуг в медицинской организации.

ГБУЗ Севастополя «Городская больница № 5 - "Центр охраны здоровья матери и ребенка»

1. Открытость и доступность информации об организации

На постоянной основе обеспечить полноту и актуальность информации о медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в соответствии с требованиями приказа МЗРФ от 30.12.2014 №956н.

Обеспечение размещение информации на стендах в помещении учреждения в соответствии с приказом МЗРФ от 30.12.2014 №956н (Изготовить информационные буклеты, разъясняющие своевременность видов обследования).

2. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги

Обеспечить в медицинской организации комфортных условий оказания услуг:

- оптимизировать работу регистратуры детских поликлиник;
- обеспечить доступность питьевой воды;
- обеспечить организацию и порядок работы гардероба;
- обеспечение комфортных условий пребывания пациентов с детьми в медицинском учреждении, в том числе в санитарном узле;
- организация и функционирование комнаты «мать и дитя».

Организовать мониторинг соблюдением сроков ожидания оказания гражданам медицинской помощи. Обеспечить своевременное предоставление медицинских услуг.

3. Доступность услуг для инвалидов

Обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств для инвалидов.

Обеспечение адаптированных лифтов, поручней и расширенных дверных проемов. Уделить особое внимание на детскую поликлинику №1 (Второе педиатрическое отделение) по адресу Пр.Ген.Острякова д.37, отсутствие пандуса, после проведенного ремонта.

Обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Обеспечить в медицинской организации 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 возможности оказания первичной медико-санитарной медицинской помощи инвалидам на дому;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

4. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации

Поддержание на прежнем уровне доброжелательности, вежливости работников медицинской организации.

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Поддержание на прежнем уровне удовлетворенности условиями оказания услуг в медицинской организации.

ГБУЗ Севастополя «Севастопольский городской онкологический диспансер им. А.А.Задорожного»

1. Открытость и доступность информации об организации

На постоянной основе обеспечить полноту и актуальность информации о медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в соответствии с требованиями приказа МЗРФ от 30.12.2014 №956н.

Обеспечение размещение информации на стендах в помещении учреждения в соответствии с приказом МЗРФ от 30.12.2014 №956н (Изготовить информационные буклеты, разъясняющие своевременность видов обследования).

2. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги

Обеспечить в медицинской организации комфортных условий оказания услуг:

- доступность записи на прием к врачу, при обращении в медицинскую организацию и по телефону медицинской организации;
- обеспечить места ожидания у кабинетов медицинских работников;
- обеспечить доступность питьевой воды;
- обеспечить организацию и порядок работы гардероба;
- обеспечить доступность и порядок санитарное состояние санитарно-гигиенических помещений.

Организовать мониторинг соблюдением сроков ожидания оказания гражданам медицинской помощи. Обеспечить своевременное предоставление медицинских услуг.

3. Доступность услуг для инвалидов

Обеспечить наличие оборудования территории, прилегающей к медицинской организации с учетом доступности для инвалидов.

Обеспечить в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

4. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации

Проведение работы по этике и деонтологии с персоналом. Соблюдение медицинской этики и деонтологии.

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Оптимизировать систему навигации пациентов внутри медицинской организации.

Повысить уровень удовлетворенности условиями оказания услуг в медицинской организации.

ООО «КЛИНИКА БОНУС»

1. Открытость и доступность информации об организации

На постоянной основе обеспечить полноту и актуальность информации о медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в соответствии с требованиями приказа МЗРФ от 30.12.2014 №956н.

Обеспечение размещение информации на стендах в помещении учреждения в соответствии с приказом МЗРФ от 30.12.2014 №956н (Изготовить информационные буклеты, разъясняющие своевременность видов обследования).

2. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги

Обеспечить в медицинской организации комфортных условий оказания услуг:

- доступность записи на прием к врачу, при обращении в медицинскую организацию и по телефону медицинской организации;
- обеспечить места ожидания у кабинетов медицинских работников;
- обеспечить доступность питьевой воды;
- обеспечить организацию и порядок работы гардероба;

-обеспечить доступность и порядок санитарное состояние санитарно-гигиенических помещений.

Организовать мониторинг соблюдением сроков ожидания оказания гражданам медицинской помощи. Обеспечить своевременное предоставление медицинских услуг.

3. Доступность услуг для инвалидов

Обеспечить наличие оборудование территории, прилегающей к медицинской организации с учетом доступности для инвалидов.

Обеспечить в медицинской организации 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;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- наличие возможности оказания первичной медико-санитарной медицинской помощи инвалидам на дому;

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

4. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации

Проведение работы по этике и деонтологии с персоналом. Соблюдение медицинской этики и деонтологии.

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Оптимизировать систему навигации пациентов внутри медицинской организации.

Повысить уровень удовлетворенности условиями оказания услуг в медицинской организации.