

##### К е м е р о в с к а я о б л а с т ь

Краснобродский городской округ

Администрация Краснобродского городского округа

**ПРОТОКОЛ**

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы

МБУЗ «Краснобродская ГБ» при оказании бесплатной медицинской помощи

22.04. 2016 г. № 2

**Присутствовали:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | **Председатель совета**  Стрельченко Лилия Владимировна | Директор МУ «Центр социального обслуживания населения» Краснобродского городского округа |
| 2 | **Заместитель председателя совета**  Конради Наталья Сергеевна | Председатель комитета по вопросам образования, здравоохранения и социальной защиты населения Совета народных депутатов Краснобродского городского округа |
| 3 | **Секретарь совета**  Воденицкая Мария Викторовна | Главный специалист по работе с общественностью и СМИ администрации Краснобродского городского округа |
| 4 | **Член совета**  Седашкина Александра Григорьевна | Председатель Совета общественной организации «Союз женщин России», «Союз женщин Кузбасса» |
| 5 | **Член совета**  Рябиченко Нэлли Владимировна | Председатель местного отделения Краснобродского городского округа Всероссийской Общественной организации ветеранов |  |
| 6 | **Член совета**  Кузнецова Валентина Васильевна | Председатель Краснобродской городской организации Общероссийской общественной организации «Всероссийской общество инвалидов» |
| 7 | **Член совета**  Юрьева Татьяна Юрьевна | Главный редактор газеты «Вестник Краснобродского» |

**Отсутствуют по уважительной причине - \_\_\_**

**Повестка дня:**

1. Оценить качество оказания услуг МБУЗ «Краснобродская ГБ» по результатам анкетирования пациентов, получивших медицинскую помощь в амбулаторных и стационарных условиях.

2. Оценить качество информации о деятельности МБУЗ «Краснобродская ГБ», размещенной на официальном сайте учреждения.

3. Разработка мероприятий, направленные на увеличение процента опроса жителей Краснобродского городского округа путем анкетирования на бумажных носителей и интерактивного анкетирования путем информированности населения через СМИ.

**По первому вопросу слушали:**

Председателя Общественного совета Стрельченко Л.В.

Оценка по результатам анкетирования размещены на официальном сайте ДОЗН КО [www.kuzdrav.ru](http://www.kuzdrav.ru) в разрезе «независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями», подраздел «Отзывы пациентов о качестве работы медицинских организаций». На главной странице выбирается строка «Отзывы пациентов – все анкеты», «Отзывы пациентов – по интерактивным анкетам (Портал Минздрава РФ)», «Отзывы пациентов - по бумажным анкетам (портал ДОЗН КО)». В таблице «Отзывы пациентов о качестве работы медицинских организаций и оценка по 10 бальной шкале» размещены «Оценки качества медицинских услуг, оказанных в амбулаторных условиях» и «Оценки качества медицинских услуг, оказанных в стационарных условиях». Оценки сформированы по отзывам пациентов в результате обработки бумажных анкет и интерактивных анкет (банер «Участвовать в голосовании»). Выбираем свою территорию и учреждение: Краснобродский городской округ МБУЗ «Краснобродская ГБ». Оцениваем учреждение по 10-бальной шкале по оказанию медицинской помощи в амбулаторных и стационарных условиях:

1. По всем анкетам: стационарная помощь – 9,7 (19 анкет); амбулаторная помощь – 9,2 (27 анкет);
2. По интерактивным анкетам (портал Минздрава РФ): стационарная помощь – 10 (3 анкеты); амбулаторная помощь – 9,8 (3 анкеты);
3. По бумажным анкетам (портал ДОЗН КО): стационарная помощь – 9,6 (16 анкет); амбулаторная помощь – 9,1 (24 анкеты);
4. По бумажным анкетам (МБУЗ «Краснобродская ГБ»): стационарная помощь – 9,7 (40 анкет); амбулаторная помощь – 9,8 (30 анкет).

Общая оценка качества оказанных услуг составляет: стационарная помощь – 9,75 баллов, амбулаторная помощь – 9,48 баллов.

**По второму вопросу слушали:**

Председателя Общественного совета Стрельченко Л.В.

Оценка сайта МБУЗ «Краснобродская ГБ» проводится в соответствии с приказом Министерства здравоохранения РФ от 28.09.2014 г. № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями».

Сайт оценивается по следующим показателям:

1. полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации – 0,9 балла (максимальное значение – 1 балл);

2. наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способа обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинском учреждении – 2 балла (максимальное значение – 2 балла).

В целом оценка сайта МБУЗ «Краснобродская ГБ»: 2,9 балла.

Переведем оценку в 10-ти балльную: 9,87 балла (максимальное значение – 10 баллов).

**По третьему вопросу слушали:**

Председателя Общественного совета Стрельченко Л.В.

Разработка мероприятий, направленные на увеличение процента опроса жителей Краснобродского городского округа путем анкетирования на бумажных носителей и интерактивного анкетирования путем информированности населения через СМИ.

1. Размещены на досках объявлений информационные письма о возможности выражения своего мнения о качестве оказания медицинских услуг в подразделениях медицинского учреждения.

2. Подготовлена статья в газету о проведении независимой оценке качества оказания медицинских услуг жителям Краснобродского городского округа и возможности оставить свои отзывы на официальных сайтах администрации Краснобродского городского округа, МБУЗ «Краснобродская ГБ», Департамента охраны здоровья населения Кемеровской области.

3. Подготавливается проект: «Ящик предложений», который позволит любому желающему выразить свое мнение о качестве оказания медицинских услуг в конкретной ситуации. Пожелания и предложения по улучшению качества работы в МБУЗ «Краснобродская ГБ» будут рассматриваться администрацией медицинского учреждения и приняты к сведению.

**Рекомендации:**

1. Еженедельно обновлять информацию о деятельности МБУЗ «Краснобродская ГБ» на официальном сайте и на досках в отделениях.

2. Продолжить работу по информированности населения о независимой оценке качества предоставленных медицинских услуг путем анкетирования и через СМИ.

3. Внедрить проект «Ящик предложений» в МБУЗ «Краснобродская ГБ».

4. Продолжить работу с доступной средой для инвалидов.

5. Рассмотреть возможность создания на официальном сайте МБУЗ «Краснобродская ГБ» версии для слабовидящих.