

## **Протокол № 1**

### **Заседания Общественного совета при Министерстве здравоохранения Забайкальского края по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (далее Общественный совет)**

от 23.01.2019

#### **Повестка:**

1. Информация председателя Общественного совета о ходе проведения независимой оценки качества в 17 медицинских организациях в 2018 году – председатель Общественного совета Б.В. Коржов.
2. Назначение кураторов медицинских организаций, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2019 году, за членами Общественного совета для осуществления мониторинга по проведению независимой оценки.
3. Подведение итогов и утверждение балльных оценок по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Забайкальского края в 2018 году - заместитель председателя Общественного совета - Л.С. Грищёва.
4. Обсуждение и утверждение предложений по улучшению качества работы медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка в 2018 году – заместитель председателя Общественного совета Л.С. Грищёва.
5. О внесении дополнения в Перечень медицинских организаций, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2019 году (приложение № 2 к протоколу заседания Общественного совета от 21.11.2018г.)

#### **Присутствуют:**

- |   |                            |                                                                                                                           |
|---|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Коржов Борис Викторович    | Член Бюро Забайкальской краевой общественной организации ветеранов (пенсионеров) войн, труда и правоохранительных органов |
| 2 | Грищёва Людмила Степановна | Член Забайкальской краевой общественной организации ветеранов (пенсионеров) войн, труда и правоохранительных органов      |

- |   |                                |                                                                                                                                                                                    |
|---|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | Никифорова Ольга<br>Леонидовна | Член региональной общественной<br>организации «Союз женщин<br>Забайкальского края»                                                                                                 |
| 4 | Потяев Александр<br>Викторович | Член Общественной палаты<br>Забайкальского края. Председатель<br>Забайкальского регионального<br>отделения общероссийской<br>общественной организации «Союз<br>журналистов России» |
| 5 | Печенин Иван Иванович          | Забайкальская краевая общественная<br>организация ветеранов (пенсионеров)<br>войн, труда и правоохранительных<br>органов                                                           |
| 6 | Горбань Лариса Федоровна       | Член Забайкальской краевой<br>общественной организации ветеранов<br>(пенсионеров) войн, труда и<br>правоохранительных органов                                                      |
| 7 | Мищенко Ирина<br>Владимировна  | Член региональной общественной<br>организации «Союз женщин<br>Забайкальского края»                                                                                                 |
| 8 | Минеева Вера Алексеевна        | Забайкальское краевое отделение<br>Общероссийского<br>благотворительного фонда<br>«Российский детский фонд»                                                                        |
| 9 | Ширшов Юрий<br>Александрович   | Председатель Общественного совета<br>по защите прав пациентов при<br>территориальном органе<br>Росздравнадзора по Забайкальскому<br>краю                                           |

**По первому и второму вопросам** выступил председатель Общественного совета Б.В. Коржов. До сведения членов Общественного совета доведена информация о ходе проведения независимой оценки в 17 медицинских организациях Забайкальского края. Организация работы Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2018 году осуществлялась на основании Федерального закона от 05.12.2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в

отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и в соответствии с приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018 г. № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка»; от 28.04.2018 г. № 197н «Об утверждении перечня видов медицинских организаций в соответствии с номенклатурой медицинских организаций, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания услуг»; от 13.07.2018г. № 442 «Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнения пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет».

Показатели, характеризующие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, рассчитывались организацией-оператором (ГУЗ «МИАЦ») в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Министерством здравоохранения Забайкальского края был издан приказ от 14 августа 2018 года № 428/ОД «О реализации мероприятий при проведении независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Забайкальского края», в соответствии которого была организована работа по независимой оценке качества.

Председателем и заместителем председателя Общественного совета была проведена методическая работа с руководителями и ответственными лицами медицинских организаций о проведения независимой оценки и изучению нормативных документов. В ходе проведения независимой оценки членами Общественного совета осуществлялся контроль за организацией анкетирования, созданию условий для населения по выражению мнения о качестве условий оказания услуг. Так же до сведения населения доводилась информация о ходе проведения независимой оценки качества

( выступления на радио в программе «Вести-Чита», статьи в газеты «Азия-экспресс», «Будьте здоровы»).

Члены Общественного совета посещали медицинские организации, расположенные в г. Чите, с проверкой по данному разделу, беседовали с пациентами, проверяли организацию проведения анкетирования. При беседе с пациентами высказывались замечания по качеству условий предоставления услуг, которые доводились до сведения руководителей медицинских организаций. Председатель Общественного совета лично выезжал в 3 центральных районных больницы (ГУЗ «Забайкальская ЦРБ», ГУЗ «Борзинская ЦРБ», ГУЗ «Читинская ЦРБ»)

В целях осуществления мониторинга за проведением независимой оценки в медицинских организациях, председателем Общественного совета на обсуждение вынесен вопрос о назначении кураторов медицинских организаций из числа членов Общественного совета.

Члены Общественного совета поддержали данный вопрос и на первом этапе предложили выделить кураторов только для медицинских организаций, расположенных на территории г. Читы и двух краевых больниц в городах Первомайск и Краснокаменск.

С учетом состоявшегося обсуждения, принято **Решение:**

1. Принять к сведению информацию председателя Общественного совета Б.В. Коржова об организации и ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Забайкальского края в 2018 году.
2. Назначить кураторами медицинских организаций, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2019 году, членов Общественного совета для осуществления мониторинга по проведению независимой оценки:  
Печенин И.И. – ГБУЗ «Забайкальский краевой госпиталь ветеранов»;  
Коржов Б.В. – ГУЗ «Краевая детская клиническая больница»;  
Грищёва Л.С. – ГБУЗ «Забайкальский краевой перинатальный центр»;  
Ширшов Ю.А. - ГУЗ «Краевая больница № 3»;  
Мищенко И.В. – ГАУЗ «Краевая больница № 4»;  
Потяев А.В. – ГУЗ «Краевой кожно-венерологический диспансер»;  
Минеева В.А. – ГАУЗ «Краевая стоматологическая поликлиника»;  
Горбань Л.Ф. – ГУЗ «Городская клиническая больница № 2»;  
Никифорова О.Л. – ГАУЗ «Городская поликлиника ; 4».



**Голосование:**

За 9

Против 0

Воздержался 0

Принято единогласно.

**По третьему и четвертому вопросу** выступила заместитель председателя Общественного совета Л.С. Грищёва.

Независимая оценка качества в 2018 году проведена в 17 медицинских организациях, в том числе в 7 медицинских организациях, расположенных на территории г. Читы и в 10 центральных районных больницах.

Всего в анкетировании приняли участие в 2018 году 23132 респондента, в том числе в амбулаторных условиях – 5951, в стационарных условиях – 17181.

Анализируя результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2018 году можно сделать следующие выводы:

1. В медицинских организациях (кроме ГУЗ «Краевая клиническая больница») не в полном объеме представлена информация о медицинской организации в соответствии приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 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".
2. В амбулаторных условиях респондентами отмечается несвоевременность приема врача по времени, указанному при записи, что говорит о наличии очередей у кабинетов врачей, хотя процент несвоевременного приема составил в среднем 8%, но это отмечено, практически, во всех медицинских организациях (кроме ГУЗ «Краевая клиническая инфекционная больница»).
3. По амбулаторным и стационарным условиям 9% и 10% респондентов, соответственно, не удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг, которые отмечают:

- 66% не удовлетворены питанием ( в т.ч. ГУЗ «Борзинская ЦРБ» - 82%; ГУЗ «Балейская ЦРБ» - 81%; ГУЗ «Улетовская ЦРБ» - 45%; ГУЗ Акшинская ЦРБ – 50%; ГУЗ «Газимуро-Заводская ЦРБ» - 30%);
  - отсутствием свободных мест ожидания в амбулаторных условиях в среднем 36,7%, в т.ч.: (ГУЗы «Калганская ЦРБ»; «Александрово-Заводская ЦРБ»; «Забайкальская ЦРБ»);
  - состоянием санитарно-гигиенических помещений в целом 4% в амбулаторных условиях и 11,8% в стационарных условиях ( в т.ч. ГУЗы «Борзинская ЦРБ»; «Улетовская ЦРБ»; «Газимуро-Заводская ЦРБ»)
  - 28,8% - отсутствием питьевой воды ( в т.ч. ГАУЗ «КМЦ г. Читы»; ГУЗ «Городской родильный дом»; ГУЗ «Городская клиническая больница № 1»; все центральные районные больницы (кроме ГУЗ «Балейская ЦРБ»);
  - 11% инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов, что зафиксировано во всех медицинских организациях. Инвалиды отмечают отсутствие выделенных мест для стоянки автотранспорта инвалидов, подъемных платформ, адаптированных лифтов, дублирование надписей, знаков выполненных шрифтом Брайля, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений;
4. В 4-х медицинских организациях отмечены замечания по неудовлетворенности доброжелательностью, вежливостью медицинских работников. Это: ГУЗЫ «Акшинская ЦРБ», «Улетовская ЦРБ», «Забайкальская ЦРБ», «Газимуро-Заводская ЦРБ». Процент неудовлетворенных колеблется от 11 до 15%;
  5. Отмечены замечания во всех Центральных районных больницах не удовлетворенность навигацией внутри медицинской организации.

Общественным советом проведен сравнительный анализ независимой оценки за 2016 и 2018 годы в 17 медицинских организациях, так как в этих медицинских организациях проводилась независимая оценка в 2016 году. При этом необходимо отметить, что за эти годы руководителями медицинских организаций проводилась работа, направленная на улучшение качества:

- Все медицинские организации приводят официальные сайты в соответствие приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации № 956н, хотя и в 2018 году зафиксированы незначительные недоработки.
- Большая работа проведена по устранению очередей у регистратур;
- При записи на прием используются все формы (телефон, обращение в регистратуру, портал Государственных услуг, колл-центры, сайты

медицинских организаций), но недостаточно используется населением при записи портал Государственных услуг.

- Улучшаются показатели по комфортности условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг;

- Продолжалась работа по улучшению доступности услуг для инвалидов, хотя, в среднем, 12% не удовлетворены доступностью. Но без финансовых затрат некоторые требования по созданию доступности услуг для инвалидов выполнить не предоставляется возможным.

После окончания анкетирования по результатам сводных данных, представленных организацией-оператором, Общественным советом проведен анализ результатов независимой оценки по каждой организации, выявлены замечания по амбулаторным и стационарным условиям, присвоены балльные оценки по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий и разработаны предложения по улучшению качества работы.

С учетом состоявшегося обсуждения принято **Решение:**

1. Утвердить балльные оценки для медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в 2018 году.

## **I. Амбулаторные условия**

### **1. Центральные районные больницы**

№	Наименование медицинской организации	Средний балл
		<b>Max.- 100</b>
1	ГУЗ «Борзинская ЦРБ»	83
	ГУЗ «Балейская ЦРБ»	83
	ГУЗ «Александрово-Заводская ЦРБ»	83
2	ГУЗ «Читинская ЦРБ»	82
	ГУЗ «Калганская ЦРБ»	82
3	ГУЗ «Улетовская ЦРБ»	80
4	ГУЗ «Акшинская ЦРБ»	79
5	ГУЗ «Забайкальская ЦРБ»	77
6	ГУЗ «Каларская ЦРБ»	75
7	ГУЗ «Газимуро-Заводская ЦРБ»	67

### **2. Медицинские организации, расположенные в г. Чите**

№	Наименование медицинской организации	Средний балл
		<b>Max.- 100</b>
1	ГУЗ «Детский клинический медицинский центр г. Читы»	93
2	ГАУЗ «Клинический медицинский центр г.	92



	Читы»	
3	ГУЗ «Городской родильный дом»	87
4	ГУЗ «Краевая клиническая больница»	85
5	ГУЗ «Забайкальский краевой онкологический диспансер»	81
6	ГУЗ «Городская клиническая больница № 1»	80
7	ГУЗ «Краевая клиническая инфекционная больница»	77

## II. Стационарные условия

### 1. Центральные районные больницы

№	Наименование медицинской организации	Средний балл
		Max.- 100
1	ГУЗ «Борзинская ЦРБ»	92
2	ГУЗ «Улетовская ЦРБ»	90
3	ГУЗ «Балейская ЦРБ»	89
	ГУЗ «Каларская ЦРБ»	89
4	ГУЗ «Забайкальская ЦРБ»	88
5	ГУЗ «Калганская ЦРБ»	84
6	ГУЗ «Александрово-Заводская ЦРБ»	83
7	ГУЗ «Читинская ЦРБ»	82
	ГУЗ «Акшинская ЦРБ»	82
8	ГУЗ «Газимуро-Заводская ЦРБ»	78

### 2. Медицинские организации, расположенные в г. Чите

№	Наименование медицинской организации	Средний балл
		Max.- 100
1	ГУЗ «Краевая клиническая инфекционная больница»	91
	ГУЗ «Городская клиническая больница № 1»	91
	ГУЗ «Краевая клиническая больница»	91
2	ГУЗ «Городской родильный дом»	83
3	ГУЗ «Забайкальский краевой онкологический диспансер»	83

## III. Итоговый средний балл медицинских организаций Забайкальского края (амбулаторные и стационарные условия)

№	Наименование медицинской организации	Амбулаторные условия	Стационарные условия	Средний балл
		Max.- 100	Max.- 100	Max.- 100
1	ГУЗ «Детский клинический медицинский центр г. Читы»	93		93
2	ГАУЗ «Клинический медицинский центр г. Читы»	92		92
3	ГУЗ «Краевая клиническая больница»	85	91	88
	ГУЗ «Борзинская ЦРБ»	83	92	88
4	ГУЗ «Городская клиническая	80	91	86



	больница № 1»			
	ГУЗ «Балейская ЦРБ»	83	89	86
5	ГУЗ «Городской родильный дом»	87	83	85
	ГУЗ «Улетовская ЦРБ»	80	90	85
6	ГУЗ «Краевая клиническая инфекционная больница»	77	91	84
7	ГУЗ «Александрово-Заводская ЦРБ»	83	83	83
	ГУЗ «Калганская ЦРБ»	82	84	83
8	ГУЗ «Читинская ЦРБ»	82	82	82
	ГУЗ «Забайкальский краевой онкологический диспансер»	81	83	82
	ГУЗ «Каларская ЦРБ»	75	89	82
9	ГУЗ «Акшинская ЦРБ»	79	82	81
10	ГУЗ «Забайкальская ЦРБ»	77	83	80
11	ГУЗ «Газимуро-Заводская ЦРБ»	67	78	73
	<b>Итого средний балл медицинских организаций Забайкальского края</b>			<b>84</b>

2. Утвердить предложения по улучшению качества работы медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в 2018 году:

**Для ГАУЗ «Клинический медицинский центр г. Читы»:**

1) актуализировать информацию о медицинской организации на сайтах и в помещениях в соответствии приказа МЗРФ от 30.12.2014г. № 956н во всех подразделениях. Осуществлять контроль за размещением ответственными лицами достоверной информации о медицинской организации.

2) проанализировать время ожидания на приеме врачей всех специальностей с момента записи на прием во всех поликлинических подразделениях и принять меры к сокращению этих сроков.

3) обеспечить запись к врачам на прием при первичном обращении в 100% во всех подразделениях. Проводить разъяснительную работу среди населения об использовании сайта медицинской организации, портала государственных услуг при записи на прием к врачам. Так же рекомендовать лечащим врачам организовать запись на консультацию к специалисту во время приема, только 12,1% респондентов отметили, что их записали лечащие врачи (п/п № 1 – 9,5%; № 2 – 13,3%; № 3 – 7,7%; № 4 – 16,6%; № 5 – 12%; № 6 – 20%; КДП – 5,5%).

4) разработать мероприятия, способствующие удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг. В целом по медицинской организации 15,7% не удовлетворены комфортностью, в т.ч. п/п № 1 – 11,2%; № 2 -18%; № 3 – 6%; № 4 – 22%; № 5 – 14%; № 6 -19,6%.

5) разработать мероприятия, способствующие доступности условий, для инвалидов, позволяющих получить услуги наравне с другими пациентами.

50% инвалидов не удовлетворены доступностью услуг, в т.ч. (п/п № 1 -25%; № 2 – 50%; № 4 – 25%; № 5 – 100%; № 6 – 50%).

6) проанализировать причины удлинения сроков ожидания диагностических исследований и привести их в соответствие требованиям Программы государственных гарантий во всех поликлинических подразделениях.

7) доработать порядок навигации внутри поликлинических подразделений, так как 12,5% респондентов не удовлетворены, в т.ч. п/п № 1 – 13,4%; № 2 – 12%; № 3 – 12%; № 4 -2%; № 5 – 8%; № 6 – 30,5%.

#### **Для ГУЗ «Детский клинический медицинский центр г. Читы»:**

1)информационные сайты медицинской организации привести в соответствие требований нормативной документации (приказ МЗРФ от 30.12.2014 № 956н) и актуализировать информацию о медицинской организации внутри помещений. Осуществлять контроль за размещением ответственными лицами достоверной информации о медицинской организации.

2)проанализировать время ожидания приема врачей педиатров и узких специалистов с момента записи и принять меры по приведении времени ожидания в соответствие с требованиями Программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи гражданам;

3)обеспечить запись на прием пациентов при первичном обращении в 100%. Организовать разъяснительную работу среди населения о использовании сайта медицинской организации и портала государственных услуг при записи на прием.

4)разработать мероприятия, способствующие улучшению комфортности условий предоставления услуг как для лиц с ограниченными возможностями, так и для всего населения.

5)проанализировать причины удлинения времени ожидания диагностических исследований и привести их в соответствие требований Программы государственных гарантий.

#### **Для ГУЗ «Краевая клиническая больница»:**

1)актуализировать информацию о медицинской организации на официальном сайте и в помещениях и привести ее в соответствие с приказом министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 № 956н.

2)доработать навигацию внутри отделений больницы.

3)Разработать мероприятия, направленные на улучшение комфортности условий предоставления услуг для пациентов.

4)разработать мероприятия, направленные на улучшение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

### **Для ГУЗ «Городская клиническая больница № 1»:**

1) актуализировать информацию о медицинской организации на официальном сайте и в помещениях и привести ее в соответствие с приказом министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 № 956н.

2) доработать навигацию внутри медицинской организации, т.к. 15,5% респондентов не удовлетворены навигацией. Только в отделениях ожоговом и острых отравлений в 100% респонденты удовлетворены навигацией.

3) разработать мероприятия, направленные на улучшение комфортности условий предоставления услуг для пациентов.

4) разработать мероприятия, направленные на улучшение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

### **Для ГУЗ «Городской родильный дом»:**

1) привести информацию о медицинской организации, размещаемую на официальных сайтах и стендах в помещениях, в соответствие с приказом министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н.

2) принять меры по созданию комфортных условий предоставления услуг для пациентов.

3) проанализировать причины увеличения времени ожидания приема врача у кабинета и принять меры по сокращению сроков.

4) проанализировать причины низкой удовлетворенности питанием, разработать мероприятия по повышению организации питания пациентов.

### **Для ГУЗ «Краевая клиническая инфекционная больница»:**

1) доработать информацию о медицинской организации, размещаемую на стендах в помещениях, в соответствие с приказом министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н.

2) разработать мероприятия по созданию доступных условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3) проанализировать причины неудовлетворенности питанием, принять меры по улучшению организации питания пациентов.

4) проводить работу с работниками больницы, обеспечивающими первичный контакт и информирование пациентов в приемном отделении, по вопросам доброжелательного, вежливого отношения к пациентам.

### **Для ГУЗ «Забайкальский краевой онкологический диспансер»:**

1) привести информацию о медицинской организации, размещаемую на официальных сайтах и стендах в помещениях, в соответствие с приказом министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н.



2) проанализировать причины неудовлетворенности питанием, разработать мероприятия по повышению организации питания пациентов.

3) разработать меры направленные на создание комфортных условий предоставления услуг как для обслуживаемого населения, так и для инвалидов.

4) проанализировать причины увеличения времени ожидания приема врача у кабинета и принять меры по сокращению этих сроков.

5) доработать навигацию внутри медицинской организации.

**Для ГУЗ «Борзинская ЦРБ»:**

1) официальный сайт медицинской организации привести в соответствие с приказом министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н и осуществлять контроль за своевременностью, достоверностью размещения информации как на стендах в помещениях, так и на официальном сайте.

2) проанализировать причины увеличения сроков ожидания приема врача у кабинетов медицинских работников и принять меры по их сокращению.

3) проанализировать причины неудовлетворенности питанием и принять меры по улучшению организации питания пациентов.

4) разработать меры, направленные на создание комфортных условий предоставления услуг для обслуживаемого населения.

5) обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими категориями населения.

6) доработать навигацию внутри помещений медицинской организации.

**Для ГУЗ «Балейская ЦРБ»:**

1) официальный сайт медицинской организации привести в соответствие с приказом министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н и осуществлять контроль за своевременностью, достоверностью размещения информации как на стендах в помещениях, так и на официальном сайте.

2) проанализировать причины увеличения сроков ожидания приема врача у кабинетов медицинских работников и принять меры по их устранению.

3) проанализировать причины неудовлетворенности питанием и принять меры по улучшению организации питания пациентов.

4) разработать меры, направленные на создание комфортности условий предоставления услуг для обслуживаемого населения.

5) обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими категориями населения.

6) доработать навигацию внутри помещений медицинской организации.

### **Для ГУЗ «Александрово-Заводская ЦРБ»:**

1) официальный сайт медицинской организации привести в соответствие с приказом министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н и осуществлять контроль за своевременностью, достоверностью размещения информации как на стендах в помещениях, так и на официальном сайте.

2) проанализировать причины увеличения сроков ожидания приема врача у кабинетов медицинских работников и принять меры по их устранению.

3) разработать меры, направленные на создание комфортности условий предоставления услуг для обслуживаемого населения.

4) обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими категориями населения.

5) доработать навигацию внутри помещений медицинской организации.

### **Для ГУЗ «Читинская ЦРБ»:**

1) официальный сайт медицинской организации привести в соответствие с приказом министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н и осуществлять контроль за своевременностью, достоверностью размещения информации как на стендах в помещениях, так и на официальном сайте.

2) проанализировать причины увеличения сроков ожидания приема врача у кабинетов медицинских работников и принять меры по их устранению.

3) разработать меры, направленные на создание комфортности условий предоставления услуг для обслуживаемого населения.

4) доработать навигацию внутри помещений медицинской организации.

5) проанализировать причины удлинения сроков плановой госпитализации и привести в соответствие сроков, утвержденных программой государственных гарантий.

6) решить вопрос о выделении места стоянки для автотранспортных средств инвалидов.

### **Для ГУЗ «Калганская ЦРБ»:**

1) официальный сайт медицинской организации привести в соответствие с приказом министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н и осуществлять контроль за своевременностью, достоверностью размещения информации как на стендах в помещениях, так и на официальном сайте.

2) проанализировать причины увеличения сроков ожидания приема врача у кабинетов медицинских работников и принять меры по их устранению.

3) разработать меры, направленные на создание комфортности условий предоставления услуг для обслуживаемого населения.

#### **Для ГУЗ «Улетовская ЦРБ»:**

1) официальный сайт медицинской организации привести в соответствие с приказом министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н и осуществлять контроль за своевременностью, достоверностью размещения информации как на стендах в помещениях, так и на официальном сайте.

2) проанализировать причины увеличения сроков ожидания приема врача у кабинетов медицинских работников и принять меры по их устранению.

3) обеспечить своевременность плановой госпитализации пациентов.

4) проанализировать причины неудовлетворенности питанием и принять меры по улучшению организации питания пациентов.

5) разработать меры, направленные на создание комфортности условий предоставления услуг для обслуживаемого населения.

6) обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими категориями населения.

7) доработать навигацию внутри помещений медицинской организации.

#### **Для ГУЗ «Акшинская ЦРБ»:**

1) официальный сайт медицинской организации привести в соответствие с приказом министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н и осуществлять контроль за своевременностью, достоверностью размещения информации как на стендах в помещениях, так и на официальном сайте.

2) проанализировать причины увеличения сроков ожидания приема врача у кабинетов медицинских работников и принять меры по их устранению.

3) проанализировать причины неудовлетворенности питанием и принять меры по улучшению организации питания пациентов.

4) разработать меры, направленные на создание комфортности условий предоставления услуг для обслуживаемого населения.

5) обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими категориями населения.

6) Доработать навигацию внутри помещений медицинской организации.

7) проводить работу среди медицинских работников по вопросам доброжелательного и вежливого отношения к пациентам с целью повышения престижа медицинской организации.

8) обеспечить своевременность плановой госпитализации пациентов.

#### **Для ГУЗ «Забайкальская ЦРБ»:**

1) официальный сайт медицинской организации привести в соответствие с приказом министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н и осуществлять контроль за своевременностью,



достоверностью размещения информации как на стендах в помещениях, так и на официальном сайте.

2) проанализировать причины увеличения сроков ожидания приема врача у кабинетов медицинских работников и принять меры по их устранению.

3) проанализировать причины неудовлетворенности питанием и принять меры по улучшению организации питания пациентов.

4) разработать меры, направленные на создание комфортности условий предоставления услуг для обслуживаемого населения.

5) обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими категориями населения.

6) доработать навигацию внутри помещений медицинской организации.

7) проводить работу с персоналом по вопросам доброжелательного и вежливого отношения к пациентам в целях повышения престижа медицинской организации.

#### **Для ГУЗ «Каларская ЦРБ»:**

1) официальный сайт медицинской организации привести в соответствие с приказом министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н и осуществлять контроль за своевременностью, достоверностью размещения информации как на стендах в помещениях, так и на официальном сайте.

2) проанализировать причины увеличения сроков ожидания приема врача у кабинетов медицинских работников и принять меры по их устранению.

3) проанализировать причины неудовлетворенности питанием и принять меры по улучшению организации питания пациентов.

4) разработать меры, направленные на создание комфортности условий предоставления услуг для обслуживаемого населения.

5) обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими категориями населения.

6) доработать навигацию внутри помещений медицинской организации.

#### **Для ГУЗ «Газимуро-Заводская ЦРБ»:**

1) официальный сайт медицинской организации привести в соответствие с приказом министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н и осуществлять контроль за своевременностью, достоверностью размещения информации как на стендах в помещениях, так и на официальном сайте.

2) проанализировать причины увеличения сроков ожидания приема врача у кабинетов медицинских работников и принять меры по их устранению.

3) проанализировать причины неудовлетворенности питанием и принять меры по улучшению организации питания пациентов.

4) разработать меры, направленные на создание комфортности условий предоставления услуг для обслуживаемого населения.

5) обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими категориями населения.

6) доработать навигацию внутри помещений медицинской организации.

7) провести работу с работниками больницы по вопросам доброжелательного, вежливого отношения к пациентам в целях повышения престижа работников больницы.

**Голосование:**

За 9

Против 0

Воздержался 0

Принято единогласно.

**По пятому вопросу** выступила зам. председателя Общественного совета, которая довела до сведения, что в перечень медицинских организаций, подлежащих независимой оценке в 2019 году и утвержденных на заседании Общественного совета от 21 ноября 2018 года, не включено ГУЗ «Тунгокоченская ЦРБ». В связи с этим необходимо внести в Перечень данную медицинскую организацию, чтобы охват независимой оценкой центральных районных больниц Забайкальского края составил 100%.

С учетом состоявшегося обсуждения принято **Решение:**

Включить в перечень медицинских организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2019 году, ГУЗ «Тунгокоченская ЦРБ».

**Голосование:**

За 9

Против 0

Воздержался 0

Принято единогласно.

Председатель

Секретарь



Б.В. Коржов

О.Л. Никифорова