**Протокол № 2**

**Заседания Общественного совета по проведению независимой оценки**

**качества оказания услуг при ГУЗ «Хилокская ЦРБ»**

**от 12.11.2019**

Присутствуют:

1.Емельянова С.А.-председатель совета

2.Трифонова И.А –член совета

3.Токмакова Л.А- член совета

4. Морозова З.Н- член совета

5. Карамова А.А- Секретарь совета

Повестка

1. Итоги работы Общественного совета за 2019г

председатель совета –Емельянова С.А.

1. Утверждение плана работы на 2020г

председатель совета - Емельянова С.А.

**По первому вопросу выступила** Емельянова С.А, которая представила отчет о работе совета в 2019г. Она отметила, что официально совет приступил к работе в июле месяце, с момента выборов на заседании совета от 10.07.2019г. В дальнейшем был утвержден в общественной палате при администрации мунипального района «Хилокский».

Но с февраля работа по независимой оценке качества проводилась оператором ГУЗ «Хилокская ЦРБ» Карамовой А. А, в дальнейшем -секретарь совета. За отчетный период, который составил 5 месяцев, работа проводилась согласно плана. План в целом выполнен, кроме нескольких пунктов, а именно:

- самостоятельное заполнение анкет, размещенных на сайте.

- информировать о ходе проведения независимой оценки качества в газете, на сайте.

**Проведена организационная работа:**

-На официальном сайте гуз «Хилокская ЦРБ» создан раздел для размещения информации о деятельности Общественного совета,

- Проведено два заседания Общественного совета.

-Разработаны анкеты для ФАП.

- Размещение памяток для самостоятельного заполнения в доступных местах (в регистратуре, на посту м/с терапевтического, хирургического отделений)

-На планерных совещаниях до сведения медработников доводилась информация о работе Общественного совета и анализы анкетирования (за 1кв. полуг,9 мес)

Проводилась работа со средствами массовой информации: В газете «Рабочая трибуна»

-Помещалась статья о начале деятельности Общественного совета под названием «Качество медпомощи населению района оценит независимый Общественный совет»

-Обращение к пациентам ГУЗ «Хилокская ЦРБ» о самостоятельном заполнении анкет в медучреждении, а также, размещенных на официальном сайте crb.hilok@mail.ru.

При плане 50 анкет в месяц проводилось анкетирование респондентов в стационарных и

амбулаторных условиях, скорой помощи ГУЗ «Хилокская ЦРБ»

-на бумажном носителе.

- ввод бумажных анкет на портал независимой оценки.

За 11мес 2019г всего в анкетировании приняло участие 655 респондентов (при плане 550), что составило 118%. В стационаре-330, поликлиники-255, скорой-70.В амбулаторных условиях анкетирование проводится в разрезе специалистов.

Ежемесячно, нарастающим итогом, проводился анализ результатов независимой оценки качества оказания услуг. Письменные анализы доводились до сведения главного врача, зав отделений. По итогам 8 месяцев составлен план по реализации мероприятий, выявленных при проведении независимой оценки качества оказания услуг, в котором намечены конкретные мероприятия по улучшению качества оказываемых услуг.

При министерстве здравоохранения Забайкальского края с 2017г работает Общественный совет, возглавляемый Коржовым Борисом Викторовичем, который осуществляет контроль над всеми советами края и проводит мониторинг за ходом проведения независимой оценки в медицинских организациях.

По полученным в течении года протоколам (за 1кв, полуг) видно, что по сравнению с 1кв показатели полугодия улучшились. Оценка за полугодие 80 баллов (1кв -76), что означает хорошо. Стационарные условия - 83 (1кв-76), амбулаторные -77 (1кв-75). По Забайкальскому краю -83, в том числе амбулаторные условия-80 и стационарные-85.

При неудовлетворенности комфортностью условий оказания услуг в **амбулаторных условиях** основными замечаниями являются:

- недостаточно свободных мест ожидания,

- отсутствие питьевой воды, очереди в регистратуре и у кабинетов специалистов, -

- санитарное состояние помещений.

В **стационарных условиях** не удовлетворены питанием -30% респондентов.

60% неудовлетворенности доступностью условий предоставления услуг инвалидам, которые отметили: отсутствие выделенных мест стоянок для автотранспорта инвалидов, отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, отсутствие адаптированных лифтов, подъемных платформ, дублирование надписей, знаков шрифтом Брайля.

До 2% колеблется показатель неудовлетворенности навигацией внутри помещений.

Необходимо проводить работу по повышению информированности граждан о независимой оценке качества условий оказания услуг медицинской организацией ГУЗ «Хилокская ЦРБ» так как не используются электронные сервиры, не посещается официальный сайт и портал независимой оценки.

Предложено:

1.Утвердить итоги работы Общественного совета за 2019г

2.Разместить информацию в газете «Рабочая трибуна» и на официальном сайте

гуз «Хилокская ЦРБ».

Голосовали:

За \_\_\_5\_\_\_\_\_\_\_

Против \_\_\_\_0\_\_\_\_

Воздержались\_\_\_0\_\_\_\_\_\_

По второму вопросу слушали председателя Емельянову С,А.

С учетом состоявшегося обсуждения принято решение:

1. Утвердить План работы Общественного совета на 2020г.

Голосовали:

За\_\_\_5\_\_\_\_\_

Против\_\_\_\_\_0\_\_\_\_

Вождержались\_\_\_\_0\_\_\_

Председатель

Общественного совета С.А. Емельянова

Секретарь А.А. Карамова