

ПРОТОКОЛ №5

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при министерстве здравоохранения Нижегородской области

(далее – Совет)

«31» января 2019 года

г. Нижний Новгород

Присутствовали:

Член Общественной палаты Нижегородской области

Г.А.Трофимова

Проректор по лечебной работе Приволжского исследовательского медицинского университета

И.Ю.Арефьев

Председатель совета Нижегородского регионального отделения «Движение против рака»

С.Е.Бокова

Директор Автономной Некоммерческой организации содействия здоровому образу жизни «Здоровое Поколение» **секретарь Совета**

Д.Б.Ленин

Активист регионального отделения Общероссийского общественного движения «Народный фронт «За Россию» в Нижегородской области **Заместитель председателя Совета**

С.В.Недров

Председатель Совета НРО ООО ВДО
«Спортивная Россия»

В.К.Полубарьев

Директор ГАУ ДПО НО «Центр повышения
квалификации и профессиональной
переподготовки специалистов здравоохранения»

Л.А.Поклад

Председатель Совета

В.И.Сентялов

Директор Региональной общественной
организации инвалидов «Нижегородская
диабетическая лига»

А.А.Ростов

Молодежная палата третьего созыва при
городской Думе города Нижнего Новгорода

Е.С.Крутова

Заместитель председателя Нижегородской
региональной общественной организации
помощи больным муковисцидозом

В.М.Бирюков

Председатель Нижегородской областной
организации общероссийской общественной
организации «Российский Союз ветеранов
Афганистана»

А.В.Жильцов

Директор ООО «Нижегородская служба
добровольцев»

Т.И.Маркова

Директор Нижегородской региональной
организации инвалидов «Социальная
реабилитация»

I. О утверждении предложений по улучшению деятельности медицинских организаций (далее – рекомендации) по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг (далее – НОК) в 2018 году, для направления в орган государственной власти субъекта Российской Федерации.

(Г.А.Трофимова; В.М.Бирюков; С.Е.Бокова; Л.А.Поклад; С.В.Недров; Д.Б.Ленин;
Т.И.Маркова; А.В.Жильцов; Е.С.Крутова; А.А.Ростов; В.И.Сеньтялов)

Членами Совета обсуждались рекомендации по результатам НОК 2018 года.

По итогам обсуждения принято решение утвердить и направить рекомендации в орган государственной власти субъекта Российской Федерации. (приложение к протоколу №5 от 31 января 2019 г.).

Принято единогласно.

Председатель Совета



Л.А.Поклад

Заместитель председателя Совета



С.В.Недров

Секретарь Совета

Д.Б.Ленин

Рекомендации Совета для медицинских организаций Нижегородской области по результатам

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятий по устранению недостатков, в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель
I. Открытость и доступность информации об организации			
Неудовлетворенность потребителей услуг, качеством и полнотой информации о работе МО и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях МО	Организовать работу по формированию информационных стендов в МО с информацией о её работе и порядке предоставления медицинских услуг. Назначить приказом лиц ответственных за своевременное и достоверное размещение информации на информационных стендах внутри МО	в течении 2019 года, далее постоянно	гл.врач
Неудовлетворенность потребителей услуг, качеством и полнотой информации о работе МО и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте МО.	Организовать наполнение сайта в соответствии с Приказом Министерства Здравоохранения РФ от 30.12.2014 №956н и приказом МЗ Нижегородской области от 14.04.2017 №681. Назначить приказом лиц ответственных за своевременное и достоверное размещение информации на официальном сайте МО	в течении 2019 года, далее постоянно	гл.врач
II. Комфортность условий предоставления услуг			
Неудовлетворенность потребителей услуг сроками ожидания предоставления услуги.	Проработать вопрос о сокращении сроков ожидания приема. Сроки приема привести в соответствие с ТППГ. Сроки выполнения диагностических исследований привести в соответствие с нормами, установленных ТППГ.	в течении 2019 года, далее постоянно	гл.врач
Неудовлетворенность потребителей услуг условиями пребывания в МО.	Проработать вопрос об улучшении условий пребывания в МО.	в течении 2019 года, далее постоянно	гл.врач
III. Доступность услуг для инвалидов			

<p>Неудовлетворенность условиями пребывания лиц с ограниченными возможностями.</p>	<p>Проработать вопрос об улучшении условий пребывания лиц с ограниченными возможностями. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами, наличие адаптированных лифтов(при технической возможности), поручней, расширенных дверных проемов, наличие сменных кресел-колясок, наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.</p>	<p>в течении 2019 года, далее постоянно</p>	<p>гл.врач</p>
<p>Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими,</p>	<p>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 сопровождения инвалида работниками медицинской организации</p>	<p>в течении 2019 года, далее постоянно</p>	<p>гл.врач</p>
<p>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</p>			
<p>Неудовлетворенность потребителей услуг доброжелательностью и вежливостью работников в МО.</p>	<p>Провести курс семинаров для медицинских работников по вопросу соблюдения норм этики и деонтологии.</p>	<p>в течении 2019 года, далее постоянно не реже раз в пол года</p>	<p>гл.врач</p>

<p>удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)</p>	<p>Провести курс семинаров для медицинских работников по вопросу соблюдения норм этики и деонтологии.</p>	<p>в течении 2019 года, далее постоянно не реже раз в пол года</p>	<p>гл.врач</p>
<p>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>			
<p>Неудовлетворенность потребителей условиями оказания услуг.</p>	<p>Проработать вопрос об улучшении оказания услуг, улучшение навигации внутри МО</p>	<p>в течении 2019 года, далее постоянно</p>	<p>гл.врач</p>