

Протокол № 22

Общественного совета для оценки качества работы муниципальных учреждений Пролетарского района Ростовской области, оказывающих социальные услуги населению в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания

04 июля 2016 года

г. Пролетарск

Всего членов совета – 13 чел.
Присутствовало - 9 чел.

В заседании приняли участие:

1. Бухтияров Василий Павлович – председатель Общественного совета, ветеран труда, пенсионер
2. Чувпило Анна Владимировна – ветеран труда, пенсионер
3. Листопад Наталья Васильевна – консультант–представитель ТО №13 ТФОМС Ростовской области
4. Савицкий Владимир Михайлович – председатель Союза Чернобыль
5. Коломиец Ольга Владимировна – главный врач МБУЗ «ЦРБ» Пролетарского района
6. Аленина Ольга Викторовна – начальник УСЗН Пролетарского района
7. Савинкова Ирина Юрьевна – заведующая Районным отделом культуры Администрации Пролетарского района
8. Яковлева Наталья Сергеевна – заведующая Районным отделом образования Администрации Пролетарского района
9. Бибик Жанна Сергеевна - ведущий специалист УСЗН, секретарь Общественного совета

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. О подведении итогов проведенного мониторинга качества оказания услуг МБУЗ «ЦРБ» Пролетарского района за 1 полугодие 2016 года.

СЛУШАЛИ:

Коломиец Ольга Владимировна – главный врач МБУЗ «ЦРБ» Пролетарского района

Во исполнение плана мероприятий по формированию независимой оценки качества работы муниципальных учреждений Пролетарского района, оказывающих социальные услуги населению на 2016 год в I полугодии 2016 года проведено анкетирование 38 пользователей медицинских услуг в стационарных условиях и 27 пользователей медицинских услуг в амбулаторных условиях. Рабочей группой для оценки качества работы муниципальных учреждений здравоохранения проведен анализ показателей, характеризующие

общие критерии оценки качества оказания услуг МБУЗ «ЦРБ» Пролетарского района.

РЕШИЛИ:

1. Предложения общественного совета для улучшения здравоохранения в целом, выдвинутые по результатам анкетирования удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг МБУЗ «ЦРБ» Пролетарского района принять к сведению.
2. Обеспечить размещение итогов подведенного мониторинга качества оказания услуг МБУЗ «ЦРБ» Пролетарского района за 1 полугодие 2016 года в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.bus.gov.ru

Председатель общественного совета
при Управлении социальной защиты
населения Пролетарского района
Ростовской области



В.П. Бухтияров

Секретарь

Ж.С.Бибик

ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ

ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

МБУЗ «ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»

ПРОЛЕТАРСКОГО РАЙОНА

АПРЕЛЬ-МАЙ 2016 г.

I. В амбулаторных условиях

N п/п	Показатели	Показатель, единица измерения	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации			
1.1	Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет	баллы	В соответствии с порядком формирования рейтинга "Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru	1
1.2	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i): общая информация (i ₁); информация о медицинской деятельности (i ₂); информация о медицинских работниках	баллы	$i = i_1 \times 0,2 + i_2 \times 0,5 + i_3 \times 0,2 + i_4 \times 0,1$ наличие информации - 1 иные случаи - 0 коэффициент 0,2 коэффициент 0,5 коэффициент 0,2	1

	(i_3); иная информация (i_4).		коэффициент 0,1	
1.3	Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)		Сумма баллов наличие - 1 отсутствие - 0 наличие - 1 отсутствие - 0	2
1.4	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (k_1)	92,3%	$k_1 < 70\%$ - 0 $70\% \leq k_1 < 75\%$ - 1 $75\% \leq k_1 < 80\%$ - 2 $80\% \leq k_1 < 85\%$ - 3 $85\% \leq k_1 < 90\%$ - 4 $k_1 \geq 90\%$ - 5	5
1.5	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (k_2)	100%	$k_2 < 70\%$ - 0 $70\% \leq k_2 < 75\%$ - 1 $75\% \leq k_2 < 80\%$ - 2 $80\% \leq k_2 < 85\%$ - 3 $85\% \leq k_2 < 90\%$ - 4 $k_2 \geq 90\%$ - 5	5
2.	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения			
2.1	Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени	85,19%	$s < 70\%$ - 0 $70\% \leq s < 75\%$ - 1 $75\% \leq s < 80\%$ - 2	4

	приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию (s)		80% ≤ s < 85% - 3 85% ≤ s < 90% - 4 s ≥ 90% - 5	
2.2	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	3,4дня	равен - 1 меньше на 1 день - 2 меньше на 2 дня - 3 меньше на 3 дня - 4 меньше на 1/2 срока - 5	4
2.3	Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении	4 балла	Сумма баллов наличие - 1; отсутствие - 0 наличие - 1; отсутствие - 0 наличие - 1; отсутствие - 0 наличие - 1; отсутствие - 0	4
2.4	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)	81,48%	u < 70% - 0 70% ≤ u < 75% - 1 75% ≤ u < 80% - 2 80% ≤ u < 85% - 3 85% ≤ u < 90% - 4 u ≥ 90% - 5	3
2.5	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)	83,3%	y < 50% - 0 50% ≤ y < 55% - 1 55% ≤ y < 60% - 2 60% ≤ y < 65% - 3 65% ≤ y < 70% - 4 y ≥ 70% - 5	5
3.	Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги			

3.1	Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	дни	равен - 1 меньше на 1 день - 2 меньше на 2 дня - 3 меньше на 3 дня - 4 меньше на 1/2 срока - 5	5
3.2	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (v)	88,89%	$v < 70\%$ - 0 $70\% \leq v < 75\%$ - 1 $75\% \leq v < 80\%$ - 2 $80\% \leq v < 85\%$ - 3 $85\% \leq v < 90\%$ - 4 $v \geq 90\%$ - 5	4
3.3	Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (d)	100%	$d < 70\%$ - 0 $70\% \leq d < 75\%$ - 1 $75\% \leq d < 80\%$ - 2 $80\% \leq d < 85\%$ - 3 $85\% \leq d < 90\%$ - 4 $d \geq 90\%$ - 5	5
4.	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации			
4.1	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)	96,3%	$m < 70\%$ - 0 $70\% \leq m < 75\%$ - 1 $75\% \leq m < 80\%$ - 2 $80\% \leq m < 85\%$ - 3 $85\% \leq m < 90\%$ - 4 $m \geq 90\%$ - 5	5
4.2	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность	100%	$g < 70\%$ - 0 $70\% \leq g < 75\%$ - 1 $75\% \leq g < 80\%$ - 2 $80\% \leq g < 85\%$ - 3	5

	медицинских работников медицинской организации (g)		85% ≤ g < 90% - 4 g ≥ 90% - 5	
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			
5.1	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	96,3%	f < 70% - 0 70% ≤ f < 75% - 1 75% ≤ f < 80% - 2 80% ≤ f < 85% - 3 85% ≤ f < 90% - 4 f ≥ 90% - 5	5
5.2	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	96,3%	r < 70% - 0 70% ≤ r < 75% - 1 75% ≤ r < 80% - 2 80% ≤ r < 85% - 3 85% ≤ r < 90% - 4 r ≥ 90% - 5	5
СУММА БАЛЛОВ				68

II. В стационарных условиях

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации			
1.1	Показатель рейтинга на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru)	баллы	В соответствии с порядком формирования рейтинга "Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru	1
1.2	Полнота, актуальность и	баллы	$i = i_1 \times 0,2 + i_2 \times 0,5 + i_3 \times 0,2 + i_4 \times 0,1$	1

	<p>понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i_1): общая информация (i_1); информация о медицинской деятельности (i_2); информация о медицинских работниках (i_3); иная информация (i_4).</p>		<p>Наличие информации - 1 иные случаи - 0 коэффициент 0,2 коэффициент 0,5 коэффициент 0,2 коэффициент 0,1</p>	
1.3	<p>Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)</p>	баллы	<p>Сумма баллов наличие - 1 отсутствие - 0 наличие - 1 отсутствие - 0</p>	2
1.4	<p>Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (k_1)</p>	89,74%	<p>$k_1 < 70\%$ - 0 $70\% \leq k_1 < 75\%$ - 1 $75\% \leq k_1 < 80\%$ - 2 $80\% \leq k_1 < 85\%$ - 3 $85\% \leq k_1 < 90\%$ - 4 $k_1 \geq 90\%$ - 5</p>	4
1.5	<p>Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской</p>	87,18%	<p>$k_2 < 70\%$ - 0 $70\% \leq k_2 < 75\%$ - 1 $75\% \leq k_2 < 80\%$ - 2 $80\% \leq k_2 < 85\%$ - 3 $85\% \leq k_2 < 90\%$ - 4 $k_2 \geq 90\%$ - 5</p>	4

	организации (k_2)			
2.	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения			
2.1	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)	82,05%	$u < 70\% - 0$ $70\% \leq u < 75\% - 1$ $75\% \leq u < 80\% - 2$ $80\% \leq u < 85\% - 3$ $85\% \leq u < 90\% - 4$ $u \geq 90\% - 5$	3
2.2	Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (p)	87,18%	$p < 70\% - 0$ $70\% \leq p < 75\% - 1$ $75\% \leq p < 80\% - 2$ $80\% \leq p < 85\% - 3$ $85\% \leq p < 90\% - 4$ $p \geq 90\% - 5$	4
2.3	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет (d)	100%	$d < 90\% - 0$ $90\% \leq d < 95\% - 1$ $95\% \leq d < 100\% - 2$ $d = 100\% - 3$	3
2.4	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (i)	61,54%	$I < 90\% - 0$ $90\% \leq I < 95\% - 1$ $95\% \leq I < 100\% - 2$ $I = 100\% - 3$	0
2.5	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)	41,03%	$y < 50\% - 0$ $50\% \leq y < 55\% - 1$ $55\% \leq y < 60\% - 2$ $60\% \leq y < 65\% - 3$ $65\% \leq y < 70\% - 4$ $y \geq 70\% - 5$	0
3.	Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении			

	медицинской услуги			
3.1	Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации (n)	45минут	$n < 120' - 0$ $75' \leq n < 120' - 1$ $60' \leq n < 75' - 2$ $45' \leq n < 60' - 3$ $30' \leq n < 45' - 4$ $n < 30' - 5$	5
3.2	Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	14,5дня	равен - 1 меньше на 1 день - 2 меньше на 2 дня - 3 меньше на 3 дня - 4 меньше на 1/2 срока - 5	5
3.3	Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации (v)	100%	$v < 70\% - 0$ $70\% \leq v < 75\% - 1$ $75\% \leq v < 80\% - 2$ $80\% \leq v < 85\% - 3$ $85\% \leq v < 90\% - 4$ $v \geq 90\% - 5$	5
4.	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации			
4.1	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)	100%	$m < 70\% - 0$ $70\% \leq m < 75\% - 1$ $75\% \leq m < 80\% - 2$ $80\% \leq m < 85\% - 3$ $85\% \leq m < 90\% - 4$ $m \geq 90\% - 5$	5
4.2	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность	100%	$g < 70\% - 0$ $70\% \leq g < 75\% - 1$ $75\% \leq g < 80\% - 2$ $80\% \leq g < 85\% - 3$	5

	медицинских работников медицинской организации (g)		85% ≤ g < 90% - 4 g ≥ 90% - 5	
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			
5.1	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	92,31%	f < 70% - 0 70% ≤ f < 75% - 1 75% ≤ f < 80% - 2 80% ≤ f < 85% - 3 85% ≤ f < 90% - 4 f ≥ 90% - 5	5
5.2	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	94,87%	r < 70% - 0 70% ≤ r < 75% - 1 75% ≤ r < 80% - 2 80% ≤ r < 85% - 3 85% ≤ r < 90% - 4 r ≥ 90% - 5	5
5.3	Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу (h)	97,44%	h < 70% - 0 70% ≤ h < 75% - 1 75% ≤ h < 80% - 2 80% ≤ h < 85% - 3 85% ≤ h < 90% - 4 h ≥ 90% - 5	5
СУММА БАЛЛОВ				62

Председатель консультативного Совета
Ветеранов войны, труда, Вооруженных
Сил и правоохранительных органов



В.П.Бухтияров

Ветеран труда, пенсионер

А.И.Сасько

Консультант-представитель ТОН_{№13}
ТФОМС Ростовской области



Н.В.Листопад