

Протокол № 2
заседания Общественного совета при
Кировском областном государственном бюджетном учреждении
здравоохранения «Кировская клиническая стоматологическая
поликлиника»

Дата проведения – 01 апреля 2014г.

Присутствовали:

Бондарев Александр Михайлович - председатель общественного совета;
Перфильева Татьяна Леоновна - заместитель председателя общественного совета;
Пушкарева Ольга Викторовна – секретарь;

Члены совета:

Кислицын Юрий Алексеевич
Лялин Андрей Владимирович
Мельникова Валентина Александровна

Приглашённые:

Халявина Ирина Николаевна – главный врач Кировского областного государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Кировская клиническая областная стоматологическая поликлиника»

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Разработка и утверждение показателей оценки качества работы КОГБУЗ «Кировская клиническая стоматологическая поликлиника» в соответствии с требованиями приказа Минздрава России от 31.10.2013г. № 810а «Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения».
2. Выбор метода сбора ответов респондентов, определение количества респондентов.
3. Определение сроков проведения независимой оценки качества работы КОГБУЗ «Кировская клиническая стоматологическая поликлиника» и сроков обработки полученных результатов.

Ход заседания:

1. По первому вопросу выступила Пушкарева О.В.. Она зачитала основные положения приказа Минздрава России от 31.10.2013г. № 810а «Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы

государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения» (далее - Приказ).

Члены общественного совета рассмотрели и обсудили перечисленные в Приказе показатели оценки качества работы медицинских организаций (амбулаторный прием).

В ходе совместного обсуждения были разработаны «Показатели оценки качества работы КОГБУЗ «Кировская клиническая стоматологическая поликлиника».

Вопрос утверждения «Показателей оценки качества работы КОГБУЗ «Кировская клиническая стоматологическая поликлиника» был вынесен на голосование.

Голосовали: «за» - 6 человек
«против» - нет
«воздержались» - нет

Решили: Утвердить «Показатели оценки качества работы КОГБУЗ «Кировская клиническая стоматологическая поликлиника» (Прилагается).

2. По второму вопросу члены общественного совета совместно обсудили выбор метода сбора ответов респондентов, определение количества респондентов.

Решили: - методом сбора ответов респондентов утвердить анкетирование. Форма «Анкеты по анализу удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг КОГБУЗ «Кировская клиническая стоматологическая поликлиника» прилагается;

- определить количество участвующих в независимой оценке качества работы КОГБУЗ «Кировская клиническая стоматологическая поликлиника» не менее 400 (Четыреста) респондентов.

3. По третьему вопросу члены общественного совета совместно обсудили сроки проведения независимой оценки качества работы КОГБУЗ «Кировская клиническая стоматологическая поликлиника» и сроки обработки полученных результатов

Решили: - срок проведения независимой оценки качества работы КОГБУЗ «Кировская клиническая стоматологическая поликлиника» - до 25 апреля 2014г.;

- срок обработки результатов независимой оценки качества работы КОГБУЗ «Кировская клиническая стоматологическая поликлиника» - до 29 апреля 2014г.

Председатель
Общественного совета
КОГБУЗ «ККСП»

/А.М.Бондарев/

Секретарь
Общественного совета
КОГБУЗ «ККСП»

/О.В.Пушкарёва/

АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг КОГБУЗ «Кировская клиническая стоматологическая поликлиника»

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы учреждения, в котором Вам оказывают медицинские услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. Как давно Вы пользуетесь услугами данной поликлиники?

- менее 3-х лет (2 балла)
- более 3-х лет (5 баллов)
- обратился(лась) впервые (1 балл)

2. Из каких источников Вы узнали информацию о деятельности нашей поликлиники?

- рекомендации близких, знакомых (3 балла)
- интернет-сайты (2 балла)
- и то, и другое (5 баллов)

3. Достаточно ли информации о деятельности поликлиники на информационных стендах?

- да (5 баллов)
- скорее да, чем нет (3 балла)
- скорее нет, чем да (1 балл)

4. Когда Вам потребовалось посещение врача, удалось ли Вам записаться на прием при первом обращении в медицинскую организацию?

- да (5 баллов)
- нет (0 баллов)

5. Каким из перечисленных способов Вы записались на прием к врачу нашей поликлиники?

- непосредственно в учреждении (5 баллов)
- по телефону (3 балла)
- через Интернет (4 балла)

6. Сколько времени Вы ожидали приема в очереди?

- практически не пришлось ожидать в очереди (5 баллов)
- да, пришлось ждать приема в очереди (2 балла)

7. Удовлетворены ли Вы условиями ожидания приема (наличие мест ожидания, туалета, чистота помещения)?

- полностью удовлетворен (5 баллов)
- частично удовлетворен (4 балла)
- скорее не удовлетворен (3 балла)
- полностью не удовлетворен (0 балла)

8. Удовлетворены ли Вы вежливостью, внимательностью медицинских регистраторов и их объяснениями о возможностях получения стоматологической помощи в поликлинике?

- отлично (5 баллов)
- хорошо (4 баллов)
- удовлетворительно (3 балл)
- плохо (2 балла)
- крайне плохо (0 баллов)

9. Удовлетворены ли Вы вежливостью, внимательностью, приемом врача и объяснением назначенного им лечения?

- отлично (5 баллов)
- хорошо (4 баллов)
- удовлетворительно (3 балл)
- плохо (2 балла)
- крайне плохо (0 баллов)

10. Возникали ли у Вас ситуации, требующие для их разрешения обращения к администрации поликлиники?

- нет (5 баллов)
- да (0 баллов)

11. Удовлетворены ли Вы условиями оказания медицинской помощи?

- да, полностью (5 баллов)
- больше да, чем нет (4 балла)
- больше нет, чем да (3 балла)
- не удовлетворен (0 баллов)

12. Рекомендовали бы Вы данную поликлинику Вашим друзьям и родственникам?

- да (5 баллов)
- нет (0 баллов)
- пока не знаю (3 балла)

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых медицинских услуг:

Дата заполнения " __ " _____ 20__ г.

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ
В НАШЕМ ОПРОСЕ!

УТВЕРЖДЕНО

Общественным советом КОГБУЗ «Кировская
клиническая стоматологическая поликлиника»

Протокол заседания № 2 от 01 апреля 2014г.

Председатель Общественного совета

_____/А.М.Бондарев/

**ПОКАЗАТЕЛИ
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ
КОГБУЗ «КИРОВСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ
ПОЛИКЛИНИКА»**

Наименование показателя	Источник информации	Значимость показателя, баллы по 1 анкете
1. Открытость и доступность информации о медицинской организации	Опрос граждан - получателей медицинских услуг	15
2. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг	Опрос граждан - получателей медицинских услуг	10
3. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги	Опрос граждан - получателей медицинских услуг	10
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации	Опрос граждан - получателей медицинских услуг	15
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации	Опрос граждан - получателей медицинских услуг	10