

## ПРОТОКОЛ № 1

### заседания Общественного Совета при ГУЗ «Тульская областная стоматологическая поликлиника»

Место проведения: ГУЗ «Тульская областная стоматологическая поликлиника» г. Тула, ул. Токарева д.70-а

Дата проведения: 16.03.2021 г.

Время проведения: 15.00.

Присутствовали:

Председатель общественного совета - В.И.Васин, представитель ПАО НПО «Стрела»,

Члены общественного совета:

В.П.Крючков – зам. председателя Областной организации инвалидов войн, Афганистана и военной травмы,

Е.В.Бурковская – начальник отдела по работе с населением и общественностью главного управления администрации г. Тула по Зареченскому территориальному округу,

А.П.Красницкий – председатель Совета ветеранов ПАО «НПО «Стрела»,

Н.А.Ажубель, директор ООО «ТЭК»,

Л.А.Искрин – генеральный директор ООО «Союз творческих мастерских «Звезда», член Тульской региональной общественной организации ветеранов «Российский союз ветеранов»

М.В. Евсюнина, председатель первичной профсоюзной организации ГУЗ «Тульская областная стоматологическая поликлиника»

Приглашены: С.В.Есикова, главный врач.

О.Б. Савельева, зам. главного врача по лечебной работе,

Секретарь – О.Н.Иващенко.

ТЕМА: «Анализ показателей работы учреждения по итогам независимой оценки качества стоматологической помощи.»

## ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Доклад по теме заседания.
2. Обсуждение, вопросы и ответы.

По теме заседания выступила О.Б.Савельева заместитель главного врача по лечебной работе, которая доложила о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг в ГУЗ «Тульская областная стоматологическая поликлиника» в 2020 году. Оценка проводилась в 7 стоматологических поликлиниках:

Головное учреждение (г. Тула, ул.Токарева, д.70 а).

Выборка 90 человек, опрошено 90 человек

Отделение №4, №5 (взрослое) г. Тула, ул. Кутузова, д.35 а.

Выборка 85 человек, опрошено 85 человек

Отделение №6, №7 (взрослое) г. Тула, ул. Кауля, д.31.

Выборка 85 человек, опрошено 85 человек

Филиал №2 г. Ясногорск (общий) г. Ясногорск, ул. Щербина, д. 4.

Выборка 85 человек, опрошено 85 человек

Филиал №4 г. Ефремов (общий) г.Ефремов, ул. Дачная, д. 4.

Выборка 85 человек, опрошено 85 человек

Филиал №6 г. Киреевск (общий) Тульская обл., г.Киреевск, ул.Ленина, д. 40.

Выборка 85 человек, опрошено 85 человек

Филиал №7 г.Богородицк(общий) Тульская обл., г. Богородицк, ул.Пушкинская, д. 26. Выборка 85 человек, опрошено 85 человек

Работа оценивалась по следующим критериям:

### **1. «Открытость и доступность информации об организации».**

Информация на стендах в помещениях организаций, а также на официальном сайте представлена практически в полном объеме, за исключением единичных позиций (отсутствует информация о правилах подготовки к диагностическим исследованиям и правила записи на обследование). Открытостью и доступностью информации, размещенной на стендах и официальном сайте, удовлетворены все посетители, обращавшиеся к информации на стендах в поликлиниках или на сайт МО.

### **2. «Комфортность условий предоставления услуг».**

В целом во всех семи поликлиниках обеспечены комфортные условия оказания услуг.

Удовлетворены комфортностью 100% опрошенных в поликлиниках.

По такому параметру, как время ожидания услуги, получены достаточно высокие оценки. 100% опрошенных подтвердили, что прием у врача состоялся в назначенное по записи время. То же касается и времени проведения разного рода исследований.

**3. «Доступность услуг для инвалидов».**

Во всех обследованных организациях созданы условия доступности для инвалидов.

**4. «Доброжелательность и вежливость работников организации».**

Вежливостью и доброжелательностью сотрудников удовлетворены по 100% опрошенных пациентов ГУЗ «Тульская областная стоматологическая поликлиника».

**5. «Удовлетворенность условиями оказания стоматологической помощи»**

О том, что готовы порекомендовать медицинскую организацию другим людям, сказали 100% опрошенных в различных филиалах поликлиники. В Филиале №7 г. Богородицк (общий) готовы рекомендовать данную поликлинику только 94%. На причину неготовности дать рекомендацию респонденты не указали.

Навигацией внутри учреждения удовлетворены 100% респондентов. Условиями оказания услуг в целом удовлетворены 100% респондентов.

В целом можно сделать вывод, что подавляющее большинство опрошенных пациентов удовлетворены различными составляющими комплекса условий оказаний услуг во всех 7 филиалах ГУЗ «Тульская областная стоматологическая поликлиника».

Принято решение:

1. Принять информацию к сведению.
2. Разместить недостающие материалы на стендах в помещениях поликлиник и на официальном сайте учреждения: правила записи на обследование, правила подготовки к диагностическим исследованиям.
3. Провести обучающий семинар и тренинг с работниками регистратур в течение года.
4. Выполнить анонимное анкетирование получателей услуг с учётом анализа.

Председатель Общественного Совета



В.И.Васин

Секретарь



О.Н.Иващенко