

Протокол
общественного совета в ГУЗ «Городская больница № 2 г. Тулы имени
Е.Г. Лазарева»

г. Тула

№ 5

30.06.15

11ч 00мин., актовй зал административного корпуса, 2 этаж

Председательствующий – Мариевский Ф.Ф.

Секретарь – О.И. Гайдукова

Присутствовали:

Тершина Л.Н. - старшая по дому;

Жидкова Л.И. - старшая по дому;

Прохорова И.М. – консультант отдела по работе с населением и общественностью;

Салтаханова С.А. – мать ребенка инвалида;

Тягина М.Н. – заведующая здравпунктом ОАО НПО «Стрела»;

Василенко Н.В. – заведующая поликлиническим отделением № 1;

Мальшева О.В. – мать ребенка инвалида;

Фролов В.Б.- председатель уличного комитета;

Фомченкова И.Р. – зав. поликлиникой № 2 медицинского центра для детей;

Косарева Л.Ю. – председатель профсоюза ГУЗ «Городская больница № 2 г. Тулы».

Повестка заседания

1. Итоги работы комиссии по формированию независимой оценки качества работы в 2 квартале 2015 года.
2. Составление плана мероприятий по улучшению качества работы.
3. Обсуждение состава комиссии по формированию независимой оценки.
4. Вопросы-ответы.

1. Итоги работы комиссии по формированию независимой оценки качества работы в 2 квартале 2015 года.

Слушали Мариевского Ф.Ф.

Итак в ходе анализа анкетирования, характеризующего качество работы мы имеем.

- **открытость и доступность информации о медицинской организации.** Максимально по этому показателю можно было набрать:

по стационару - 14 баллов;
по амбулатории – 14 баллов.

- **комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.** Максимально по этому показателю можно было набрать:

по стационару - 21 балл;
по амбулатории – 24 балл.

-**время ожидания в очереди при получении медицинской услуги.** Максимально по этому показателю можно было набрать:

по стационару – 15 баллов;
по амбулатории – 15 баллов.

- **доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации.**

Максимально по этому показателю можно было набрать:
по стационару – 10 баллов;
по амбулатории – 10 баллов.

-**удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации.**

Максимально по этому показателю можно было набрать:
по стационару – 15 балл;
по амбулатории – 10 баллов.

Итого: максимальное количество баллов, которое можно было набрать по стационарным условиям – 75 баллов, по амбулаторным -73 балла.

Результаты анкетирования были внесены в предлагаемые формы отдельно по стационару и амбулатории.

Итоговые показатели за 2 квартал 2015 года оказались следующими:

- **открытость и доступность информации о медицинской организации.**

по стационару - 14 баллов, максимально - 14
по амбулатории – 13 баллов, максимально - 14

- **комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.**

по стационару - 18 баллов, максимально - 21
по амбулатории – 21 баллов, максимально - 24

- время ожидания в очереди при получении медицинской услуги.
 - по стационару – 14 баллов, максимально - 15
 - по амбулатории – 12 баллов, максимально - 15
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации.
 - по стационару – 10 баллов, максимально -10
 - по амбулатории – 9 баллов, максимально -10
- удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации.
 - по стационару – 13 баллов, максимально -15
 - по амбулатории – 9 баллов, максимально -10

В процентном соотношении у нас следующие результаты:

- открытость и доступность информации о медицинской организации** составляет
 - амбулатория 92,8 %
 - стационар 100%
- комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья** составляет
 - амбулатория 87,5 %
 - стационар 85,7 %
- время ожидания в очереди при получении медицинской услуги** составляет
 - амбулатория 80 %
 - стационар 93,3%
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации** составляет
 - амбулатория 90 %
 - стационар 100%
- удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации** составляет
 - амбулатория 90 %
 - стационар 86,6%

На основании предложений, пожеланий, оставленных в анкетах населением был составлен план мероприятий по улучшению качества работы.

2. Составление плана мероприятий по улучшению качества работы.

План мероприятий по улучшению качества работы государственного учреждения здравоохранения Тульской области

ГУЗ « Городская больница № 2 г. Тулы имени Е.Г. Лазарева

(взрослое и детское население)

N п. п.	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1 квартал 2015 года						
1.	<p>Доброжелательность, вежливость медицинского персонала при дистанционном общении:</p> <p>- по результатам проведенного для врачебно-сестринского состава авторского семинара профессора кафедры детской психиатрии, психотерапии и медицинской психологии Северо-Западного государственного медицинского университета имени И.И. Мечникова Добрякова Игоря</p>	<p>анкетирование % удовлетворенность отношением мед. работников 80%</p>	<p>2 квартал 2015 года</p>	<p>Главный врач организационно-методический отдел аналитического центра</p>		<p>% удовлетворенности отношением мед. работников 90%</p>

	<p>Валерьевича "Этические аспекты деятельности медицинских работников. Конфликтология ознакомить все структурные подразделения материалами для изучения.</p> <ul style="list-style-type: none"> - разработать рекомендации для врачебно-сестринского состава по соблюдению корпоративной этики - провести семинар «православная этика» для врачебно-сестринского состава - провести беседы по изучению кодекса этики и служебного поведения с регистраторами поликлиник № 1 и № 2 медицинского центра для детей 					
2.	<p>Открытость и доступность информации</p> <p>продолжить работу по повышению доступности информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - провести работу по 	<p>%</p> <p>Удовлетворенности качеством и полнотой информации 92, 8%</p>	<p>2 квартал 2015 года</p>	<p>Главный врач организационно-методический отдел аналитического центра</p>		<p>%</p> <p>Удовлетворенности качеством и полнотой информации 92, 8%</p>

	актуализации информации, размещенной на информационных стендах в поликлинике № 1 и поликлинике № 2 медицинского центра для детей					
3.	<p>Удовлетворённость качеством обслуживания (условия ожидания, пребывания)</p> <p>-составление проектно - сметной документации по вопросу ремонта стационара: замены электрооборудования и освещения; замены окон, дверных блоков; замены силового электрооборудования и освещения; ремонта внутренних санитарно-технических систем (замена системы холодного, горячего водоснабжения и канализации); замены системы отопления; вентиляции; ремонт палат, установки</p>	<p>анкетирование % условия обслуживания, ожидания 83,3%</p>	<p>2 квартал 2015 года</p>	<p>Главный врач Заместитель главного врача по экономическим вопросам, Заместитель главного врача по детству</p>		<p>% удовлетворенности оказанными услугами 86, % %</p>

	<p>лифта (стационар взрослый)</p> <p>- ремонт в палатах (стационар детский)</p>					
4	<p>Комфортность условий (доступность записи на прием к врачу, поликлиника № 1 медицинского центра для детей)</p> <p>- положительно решить вопрос о дополнительном номере в регистратуре поликлиники</p>	<p>анкетирование % условия обслуживания, ожидания 86,6%</p>	<p>2 квартал 2015 года</p>	<p>Главный врач Заместитель главного врача по АХЧ</p>		<p>% комфортности условий и доступности получения медицинских услуг 87,5 %</p>
2 квартал 2015 года						
5.	<p>Доброжелательность, вежливость медицинского персонала при дистанционном общении:</p> <p>- провести тестирование на тему: «Эмоциональное выгорание» с врачебно-сестринским ставом поликлиники № 1 и поликлиники № 2 медицинского центра для детей</p>	<p>анкетирование % удовлетворенность отношением мед. работников</p>	<p>3 квартал 2015 года</p>	<p>Главный врач организационно-методический отдел аналитического центра</p>		
6.	<p>Открытость и доступность информации:</p> <p>продолжить</p>	<p>% Удовлетворенности качеством и полнотой</p>	<p>3 квартал 2015 года</p>	<p>Главный врач организационно-методически</p>		

	<p>работу по повышению доступности информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - провести работу по актуализации информации, размещенной на информационных стендах в подразделениях учреждения (медицинский блок № 1, медицинский блок № 2) 	<p>информации 92, 8%</p>		<p>й отдел аналитического центра</p>		
7.	<p>Удовлетворённость качеством обслуживания (условия ожидания, пребывания)</p> <p>-составление проектно - сметной документации по вопросу ремонта стационара: замены электрооборудования и освещения; замены окон, дверных блоков; замены силового электрооборудования и освещения; ремонта внутренних санитарно-технических систем (замена системы холодного, горячего</p>	<p>анкетирование % условия обслуживания, ожидания 83,3%</p>	<p>3квартал 2015 года</p>	<p>Главный врач Заместитель главного врача по экономическим вопросам, Заместитель главного врача по АХЧ.</p>		

водоснабжения и канализации); замены системы отопления; вентиляции; ремонт палат, установки лифта (стационар взрослый) - ремонт в палатах (стационар детский)					
--	--	--	--	--	--

Хочется сказать, что проводимая работа нужна и эффективна. С помощью независимой оценки мы получаем пожелания от населения по повышению качества работы учреждения. И есть к чему стремиться.

3. Обсуждение состава комиссии по формированию независимой оценки

В связи с поступившим запросом от 03.06.15 № 15-05-09/5399 нам необходимо рассмотреть состав комиссии при Общественном совете и привести его в соответствие с требованиями приказа от 17.01.14 № 31-осе « Об организации работы по формированию независимой оценки качества работы государственных учреждений здравоохранения.

Итак. В соответствии с требованиями приказа в состав комиссии могут входить представители заинтересованных общественных и профсоюзных организаций, независимые эксперты. Председателем комиссии не может быть руководитель государственного учреждения здравоохранения Тульской области. В состав Комиссии должно входить не более 10 человек.

В нашем случае все требования приказа выполнены. Поэтому нет необходимости в изменении состава комиссии.

Состав комиссии по формированию независимой системы оценки качества работы

Мариевский Федор Федорович - пенсионер, председатель
Рейрих Юлия Валерьевна – председатель профкома, статистик, секретарь
комиссии

Члены Комиссии:

