

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

г. Тула

№ 8

29.09.15

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

Председательствующий – Мариевский Ф.Ф.

Секретарь – О.И. Гайдукова

Присутствовали:

Терешина 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»;

Мальшева О.В. – мать ребенка инвалида;

Фролов В.Б.- председатель уличного комитета;

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

Представители общественности – 15 чел.

Повестка заседания

1. Итоги работы комиссии по формированию независимой оценки качества работы в 3 и 4 квартале 2015 года. Подведение итогов работы за 2015 год.
2. Составление плана мероприятий по улучшению качества работы.
3. О награждении работников ГУЗ « Городская больница № 2 г. Тулы имени Е.Г. Лазарева» ведомственными и региональными наградами.
4. Вопросы-ответы.

1. Итоги работы комиссии по формированию независимой оценки качества работы в 3 и 4 квартале 2015 года. Подведение итогов работы за 2015 год.

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 3 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 - 21 балл, максимально - 21

по амбулатории – 21 балл, максимально - 24

- время ожидания в очереди при получении медицинской услуги.

по стационару – 15 баллов, максимально - 15

по амбулатории – 13 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 – 14 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 86,6 %

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 93,3%

**Сводная карта оценки доступности медицинских услуг
за 3 квартал 2015 года
ГУЗ «Городская больница № 2 г. Тулы имени Е.Г. Лазарева»**

Наименование показателя	Средняя оценка показателя за 3 квартал 2015 года					
	Амбулаторная помощь			Стационарная помощь		
	Максимальный балл	Количество баллов	% удовлетворенности	Максимальный балл	Количество баллов	% удовлетворенности
Открытость и доступность информации о медицинской организации	14	13	92,8%	14	14	100%
Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	24	21	87,5%	21	18	85,7%
Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги	15	13	86,6%	15	14	93,3%
Доброжелательность, и вежливость компетентность работников медицинской организации	10	9	90%	10	10	100%
Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации	10	9	90%	15	14	93,3%
ВСЕГО	73	65	88,06%	75	70	94,5%

На основании приказа министерства здравоохранения от 29.06.15 № 647 –осн» Об организации работ по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Тульской области» в срок до 15.10.15, а также в связи с письмом Министерства здравоохранения РФ от 11.08.15 № 21-5/10/2-4554 о сроках проведе-

нии анкетирования населения необходимо до 01.10.15 завершить анкетирование населения и представить результаты в Открытый клуб при Общественном совете до 15.10.15.

Поэтому мы еще обсудим цифры 4 квартала и подведем итоги работы за год.

**Сводная карта оценки доступности медицинских услуг
за 4 квартал 2015 года
ГУЗ «Городская больница № 2 г. Тулы имени Е.Г. Лазарева»**

Наименование показателя	Средняя оценка показателя за 4 квартал 2015 года					
	Амбулаторная помощь			Стационарная помощь		
	Максимальный балл	Количество баллов	% удовлетворенности	Максимальный балл	Количество баллов	% удовлетворенности
Открытость и доступность информации о медицинской организации	14	13	92,8%	14	14	100%
Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	24	21	87,5%	21	18	85,7%
Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги	15	13	86,6%	15	14	93,3%
Доброжелательность, и вежливость компетентность работников медицинской организации	10	9	90%	10	10	100%
Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации	10	9	90%	15	15	100%
ВСЕГО	73	65	88,06%	75	71	95,8%

И, наконец, годовые показатели.

**Сводная карта оценки доступности медицинских услуг
за 2015 год
ГУЗ «Городская больница № 2 г. Тулы имени Е.Г. Лазарева»**

Наименование показателя	Средняя оценка показателя за 2015 год					
	Амбулаторная помощь			Стационарная помощь		
	Максимальный балл	Количество баллов	% удовлетворенности	Максимальный балл	Количество баллов	% удовлетворенности
Открытость и доступность информации о медицинской организации	14	13	92,8%	14	14	100%
Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	24	21	87,5%	21	18	85,7%
Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги	15	13	86,6%	15	14	93,3%
Доброжелательность, и вежливость компетентность работников медицинской организации	10	9	90%	10	10	100%
Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации	10	8	80%	15	13	86,6%
ВСЕГО	73	64	87,3%	75	69	93,1%

Основные предложения населения:

- капитальный ремонт стационара
- питание в стационаре (вывесить меню с объемом блюд)
- оставляет желать лучшего санитарное состояние взрослого стационара (оборудовать комнату для гигиены)
- отсутствие кадров (узкие специалисты, педиатры)
- проблема в записи к узким специалистам

2. Составление плана мероприятий по улучшению качества работы.

В 4 квартале планируется:

✓ **Критерий доброжелательность, вежливость медицинского персонала при дистанционном общении:**

- подвести итоги тестирования на тему: «Эмоциональное выгорание» с врачебно-сестринским ставом поликлиники № 1 и поликлиники № 2 медицинского центра для детей с обсуждением итогов на врачебно-сестринской конференции

- проведение обучения медицинских регистраторов подразделений по программе «Биомедицинская этика»

✓ **Критерий удовлетворённость качеством обслуживания (условия ожидания, пребывания)**

-реализация программы «Доступная среда»:

- (установка пандуса в поликлинике на Комсомольской, 1, информационного табло, индукционной системы для слабовидящих, покупка мобильного лестничного подъемника)
- завершение косметического ремонта в стационаре медицинского центра для детей)
- планирование ремонтных работ в стационаре (установка лифта, проводка, душ, туалет и т.д.) при наличии финансирования (Комсомольская ,1).

Выступил:

Абрамсон Г.Я.

Вопросы качества оказания медицинской помощи в здравоохранении, по мнению общества, выходит на первый план. Хочется сказать, что проводимая работа нужна и эффективна. С помощью независимой оценки формируется мнение населения об учреждении.

Прошедший Форум общероссийского народного фронта «За качественную и доступную медицину выявил негативные тенденции в отечественном здравоохранении. Одновременно состоялся конструктивный диалог между медицинским сообществом и общественностью. Впереди предстоит серьезная работа по кардинальному изменению ситуации в российском здравоохранении. Подспорьем медикам в этом вопросе будут те общественные и пациентские организации, которые заинтересованы в активной работе и позитивных мышлениях.

У меня есть некоторые предложения по проведению работы по оценке:

- организовать натурные наблюдения. Метод, направленный на регистрацию особенностей существующей ситуации в объекте исследования по заранее заданным параметрам. Натурные наблюдения проводятся при посещении исследователем конкретного органа власти или учреждения, оказывающего услугу. В данном случае натурное наблюдение направлено на выявление соответствия реальной ситуации, существующей в амбулаторно-поликлиническом учреждении, разработанным критериям.

- индивидуальное интервью (опросы при выходе из поликлиники)
- должны быть заведены книги жалоб и предложений во всех подразделениях.

3.О награждении работников ГУЗ «Городская больница № 2 г. Тулы имени Е.Г. Лазарева».

Слушали:

Мешкову А.Н.- начальника отдела кадров

Я хотела бы представить Вам медицинских работников, которых мы хотим наградить ведомственными наградами и региональными.

Итак.

