

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

г. Тула

№ 5

20 июля 2017г.

11 ч 00 мин., актовъй зал административного корпуса, 2 этаж  
Председательствующий –  
Секретарь – Погосова С. А.

**Присутствовали:**

Фролов В. Б.  
Абрамсон Г. Я.  
Зотова Е. И.  
Герасимова Л. А.  
Станкевич Т. В.  
Забазнова С. Н.- представитель ПАО НПО «Стрела»  
Караученко А. А.-представитель ТУ по Зареченскому округу

Представители общественности: 7 чел.

**Повестка заседания:**

1. Итоги работы комиссии по формированию независимой оценки качества работы за 2017 год. (Докладчик: Ф. Ф. Мариевский)
2. Разработка рекомендаций по повышению качества работы ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е. Г. Лазарева»
3. О награждении работников ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е. Г. Лазарева» ведомственными и региональными наградами. (Докладчик: начальник отдела кадров Мешкова А. Н.).
4. Вопросы-ответы

**По первому вопросу** слушали Мариевского Ф. Ф.

Напомним, независимая оценка является одной из форм общественного контроля, цель которой – оценить не качество медицинской помощи (этим занимаются квалифицированные эксперты), а условия ее оказания по следующим критериям (ст. 79.1 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"):

- открытость и доступность информации о медицинской организации;
- комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления медицинской услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации;
- удовлетворенность оказанными услугами.

При проведении независимой оценки учитывается мнение пациентов путем проведения их анонимного анкетирования. Так, разработаны две формы анкеты: для оценки качества оказания услуг в амбулаторных условиях и для оценки качества услуг, оказанных в стационаре. С 01.01.17 внесены изменения в анкеты. Для оценки оказания услуг в амбулаторных условиях разработаны две анкеты: по узким специалистам и по участковой службе. В анкетах по оценке в амбулаторных условиях особое внимание обращается на то, сколько времени пациент ждал, пока его примет врач, соответствует ли время записи фактическому времени приема, как долго приходится ждать проведения диагностических исследований и т. д. В стационарных условиях – на условия пребывания в стационаре: требуется ли больнице ремонт, каков температурный режим, насколько качественно производится уборка, полностью ли пациенты обеспечиваются лекарствами или их приходится покупать за свой счет и др. В 2017 году Минздравом России помимо независимой оценки качества оказания услуг в амбулаторных и стационарных условиях, разработаны и размещены на сайте Минздрава России анкеты по оценке качества условия предоставления услуг санаторно-курортными организациями, по донорству крови, по качеству оказания услуг в психиатрических больницах, скорой медицинской помощи.

Окончание независимой оценки оказания услуг медицинскими организациями в 2017 году до 01.07.2017года.

Рассмотрим итоги анкетирования в ГУЗ «ГКБ №2 г. Тулы им. Е. Г. Лазарева»

**Показатели оценки качества работы ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г.Тулы им. Е. Г. Лазарева» в 2017 году (амбулаторные условия).**

**Опрошено 191 респондентов**

Показатели составлены на основании статистической обработки 191 анкет, заполненных пациентами, посетившими ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г.Тулы им. Е. Г. Лазарева» за период с 01.01. 2017 года по 01.07. 2017 года (взрослое и детское население)

**1. Открытость и доступность информации о медицинской организации:**

Заходили на официальный сайт учреждения 18% опрошенных, удовлетворены 18%.

К информации, размещенной в помещениях мед.учреждения обращались: 46%; удовлетворены- 46%

**2. Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения:**

92% опрошенных записались к врачу при первом обращении в медицинскую организацию.

90,2% респондентов удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации.

7,5% (12 человек) опрошенных с ограниченными возможностями здоровья удовлетворены условиями пребывания.

Срок ожидания приема у врача с момента записи на прием (узкие специалисты):

меньше 7-ти дней – 66,6%

7 дней – 30,5%

10 дней – 2,7%

97,2% опрошенных удовлетворены условиями пребывания в мед. учреждении

2,7% (1 чел.) неудовлетворен

Причины неудовлетворенности условиями пребывания в мед. организации (2,7%) отсутствие свободных мест ожидания.

Оплачивали назначенные диагностические исследования за свой счет 6,7% (4 чел.) опрошенных

Причины:

5,0% (3 чел.) – для уточнения диагноза

1,6% (1 ч.)- сокращение срока лечения

**3. Время ожидания предоставления медицинской услуги**

Средний срок ожидания диагностического исследования:

Меньше 7-ми дней – 58,3%

7 дней – 20,3%

8 дней – 5,5%

10 дней – 2,7%

Количество опрошенных, которых врач принял во время, установленное по записи:

88,8%

Срок ожидания диагностического исследования (компьютерная томография, МРТ и др.):

15 дней – 25%

27 дней - 75%

**4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации;**

94,4% положительно оценивают доброжелательность и вежливость медицинских работников. 6,3% - неудовлетворены

95,0% опрошенных удовлетворены компетентностью медработников,

3,5%(1ч.)-неудовлетворен.

Причины неудовлетворенности компетентностью врачей: 3,5%- не разъяснили информацию о состоянии здоровья.

**5. Удовлетворенность оказанными услугами.**

100% опрошенных удовлетворены оказанными услугами в медицинской организации.

97,2% готовы рекомендовать наше учреждение для получения медицинской помощи.

Удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями здоровья:

12чел.- имеют установленную группу ограничения трудоспособности.

10 чел. считают, что мед.организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

**Показатели оценки качества работы ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г.Тулы им. Е. Г. Лазарева» в 2017 году (стационарные условия).**

Опрошено 174 респондента.

В режиме дневного стационара проходили лечение 40,9% опрошенных,  
в режиме круглосуточного пребывания 59,1%

Плановая госпитализация:

65,5%

Экстренная:

34,5%

Источник финансирования госпитализации за счет ОМС, бюджета – 92,4%  
За счет ДМС – 2,1% (4 чел.), на платной основе-1,9% (2 чел)

**1. Открытость и доступность информации о медицинской организации:**

На официальный сайт учреждения обратились 9,4%, удовлетворены- 9,4%

К информации, размещенной в помещениях мед.учреждения обращались: 35,4%; удовлетворены- 35,4%

**2. Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения:**

75,8%% (132 чел.) удовлетворены условиями пребывания в мед. организации

24% (42чел.)- неудовлетворены.

Причины неудовлетворенности:

медицинской организации требуется ремонт,  
старая мебель;

**3. Время ожидания предоставления медицинской услуги**

Среднее время ожидания в приемном отделении:

до 30 мин. – 80%

до 45 мин.- 8,7%

до 60мин.-6,6%

Среднее время ожидания плановой госпитализации:

меньше 15 дней– 83,48%

15 дней – 3,2%

28 дней-3,08 %

**4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации;**

Доля потребителей услуг, оценивающих компетентность медицинских работников:

96,6% - удовлетворены

3,3% - неудовлетворены

Причина неудовлетворенности: не разъяснили информацию о состоянии здоровья

100% положительно оценивают доброжелательность, вежливость медицинских работников

**5. Удовлетворенность оказанными услугами.**

Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами в медицинской организации:

100%- удовлетворены

97,2% - рекомендовали бы данную мед. организацию для получения медицинской помощи

100% - удовлетворены действиями персонала медицинской организации по уходу.

**Удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями здоровья условиями пребывания в медицинской организации:**

Имеют установленную группу ограничения трудоспособности 38 чел. опрошенных:

1 группа - 1 чел. (2,6%)

2 группа - 17 чел. (44,7%)

3 группа - 20 чел. (52,6%)

68,4% (26 чел.) считают, что медицинская организация не оборудована для лиц с ограниченными возможностями.

Причины неудовлетворенности:

отсутствие специального подъезда;

отсутствие пандусов, поручней;

отсутствие специальных лифтов;

отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений.

В поликлинике №1 Медицинского центра для детей в качестве пожелания, как недостаток, требующий устранения, респонденты указали на отсутствие питьевой воды (25%) и отсутствие свободных мест ожидания (8%).

33% анкетированных в поликлинике № 1 отметили, что врач не принял их во время, установленное по записи.

100% анкетированных, посетивших Центр здоровья для детей остались удовлетворены полнотой информации, условиями пребывания в медицинской

организации, качеством медицинского обслуживания и доброжелательностью медицинского персонала.

26% опрошенных высказали неудовлетворённость комфортностью условий пребывания в стационаре (детская), а именно: необходимо проведение ремонта в палатах, требуется замена мебели и установка пластиковых окон.

В качестве пожелания 1 респондент указал на необходимость установки жалюзи на окна палат и оборудование приёмного отделения кулером с питьевой водой.

**(Приложение 1. Сводная карта оценки доступности медицинских услуг за 2017 года ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы имени Е.Г. Лазарева» взрослое и детское население)**

**По второму вопросу:**

На основании предложений, пожеланий, оставленных в анкетах населением, **составлен план мероприятий** по улучшению качества работы ГУЗ «ГКБ №2 г. Тулы им. Е. Г. Лазарева» **(приложение 2).**

**Основные предложения населения:**

- капитальный ремонт стационара (Комсомольская, 1);
- сделать санитарно-гигиенические помещения для лиц с ограниченными возможностями (в стационарных условиях и амбулаторных) и устроить специальный лифт (стационар взрослое население);
- предложение обеспечить питьевой водой в приемном отделении (стационар мед. центр для детей);
- проведение ремонта в палатах и замена мебели (мед. центр для детей стационар).

**По третьему вопросу слушали Мешкову А. Н.**

Мешкова А. Н. представила членам общественного совета кандидатуры награждаемых сотрудников ГУЗ «ГКБ №2 г. Тулы им. Е. Г. Лазарева».

**ХАРАКТЕРИСТИКА**

**на заведующего отделением сестринского ухода, врача-терапевта**

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

**Гамзатова Ахмеда Гамзатовича**

Гамзатов Ахмед Гамзатович (09.05.1951 года рождения) начал трудовую деятельность в сфере здравоохранения в 05.09.1977 года в должности медицинского брата. В 1978 году Ахмед Гамзатович окончил дагестанский Государственный медицинский институт по специальности «Лечебное дело» и был зачислен врачом-интерном в Тульскую областную больницу №1, где приобретался первый опыт врача-терапевта.

Трудовую деятельность в ГУЗ «ГКБ № 2 г. Тулы имени Е.Г. Лазарева» Гамзатов А.Г. начал с 07.09.1979 года в должности врача-терапевта участкового поликлиники, в 1984 году переведен на должность заведующего

организации, качеством медицинского обслуживания и доброжелательностью медицинского персонала.

26% опрошенных высказали неудовлетворённость комфортностью условий пребывания в стационаре (детская), а именно: необходимо проведение ремонта в палатах, требуется замена мебели и установка пластиковых окон.

В качестве пожелания 1 респондент указал на необходимость установки жалюзи на окна палат и оборудование приёмного отделения кулером с питьевой водой.

**(Приложение 1. Сводная карта оценки доступности медицинских услуг за 2017 года ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы имени Е.Г. Лазарева» взрослое и детское население)**

**По второму вопросу:**

На основании предложений, пожеланий, оставленных в анкетах населением, **составлен план мероприятий** по улучшению качества работы ГУЗ «ГКБ №2 г. Тулы им. Е. Г. Лазарева» **(приложение 2).**

**Основные предложения населения:**

- капитальный ремонт стационара (Комсомольская, 1);
- сделать санитарно-гигиенические помещения для лиц с ограниченными возможностями (в стационарных условиях и амбулаторных) и устроить специальный лифт (стационар взрослое население);
- предложение обеспечить питьевой водой в приемном отделении (стационар мед. центр для детей);
- проведение ремонта в палатах и замена мебели (мед. центр для детей стационар).

**По третьему вопросу слушали Мешкову А. Н.**

Мешкова А. Н. представила членам общественного совета кандидатуры награждаемых сотрудников ГУЗ «ГКБ №2 г. Тулы им. Е. Г. Лазарева».

**ХАРАКТЕРИСТИКА**

**на заведующего отделением сестринского ухода, врача-терапевта**

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

**Гамзатова Ахмеда Гамзатовича**

Гамзатов Ахмед Гамзатович (09.05.1951 года рождения) начал трудовую деятельность в сфере здравоохранения в 05.09.1977 года в должности медицинского брата. В 1978 году Ахмед Гамзатович окончил дагестанский Государственный медицинский институт по специальности «Лечебное дело» и был зачислен врачом-интерном в Тульскую областную больницу №1, где приобретался первый опыт врача-терапевта.

Трудовую деятельность в ГУЗ «ГКБ № 2 г. Тулы имени Е.Г. Лазарева» Гамзатов А.Г. начал с 07.09.1979 года в должности врача-терапевта участкового поликлиники, в 1984 году переведен на должность заведующего



