

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

г. Тула

№ 8

30.09.2016

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

**Присутствовали:**

Абрамсон Г. Я.

Фролов В. Б.

Прохорова И. М.

Станкевич Т. В.

Просунцова Е. А.

Представители общественности – 7 человек

Приглашенные: главный врач ГУЗ «ГБ №2 г. Тулы им. Е. Г. Лазарева»

М.А. Томаева

**Повестка заседания:**

1. Подведение итогов работы комиссии по формированию независимой оценки качества работы в 3-4 квартале 2016 года и за 2016 год. ( Мариевский Ф. Ф. – председатель общественного совета)
2. О награждении работников ГУЗ «Городская больница №2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева» ведомственными и региональными наградами. (Мешкова А. Н. – начальник отдела кадров ГУЗ «ГБ №2 г. Тулы им. Е. Г. Лазарева).
3. Мониторинг строительных работ в ГУЗ «Городская больница № 2 г. Тулы им. Е. Г. Лазарева». (Мариевский Ф. Ф. – председатель общественного совета)
4. Прочее:

Рассмотрение вопроса о включении в состав общественного совета Зотовой Е. И.

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

**Показатели оценки качества работы ГУЗ «Городская больница № 2 г. Тулы им. Е. Г. Лазарева» в 3 квартале 2016 года (амбулаторные условия).**

Показатели составлены на основании статистической обработки 44 анкет, заполненных пациентами, посетившими ГУЗ «Городская больница № 2 г. Тулы им. Е. Г. Лазарева» в первом квартале 2016 года (взрослое население)

**1. Открытость и доступность информации о медицинской организации (максимально 14 баллов) оценивается в 14 баллов.**

100% опрошенных считают информирование о работе больницы и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения на стендах учреждения достаточным.

100% опрошенных удовлетворены качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте.

**2. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья. (максимально 24 балла) оценивается на 21 баллов**

90,9% пациентов записались на прием к врачу при первом обращении в медицинскую организацию

Средний срок ожидания приёма врача с момента записи или получения направления составил 5 дней, что меньше, чем по территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинских услуг.

В работе использовались все формы записи пациентов на консультации к врачам: по телефону, через интернет, через регистратуру и на приеме у лечащего врача.

95,6% потребителей услуг удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации.

**3. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги. (максимально 15 баллов) оценивается на 14 баллов**

93,3% потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи



100% потребителей услуг, которым провели диагностические исследования в назначенный срок.

**4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации (максимально 10 баллов) оценивается на 10 баллов.**

97,7% опрошенных высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников медицинской организации.

97,7% опрошенных удовлетворены компетентностью работников ГУЗ «Городская больница № 2 г. Тулы имени Е.Г. Лазарева»

**5. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации (максимально 10 баллов) оценивается в 10 баллов.**

97,7% опрошенных удовлетворены условиями оказания медицинской помощи в ГУЗ «Городская больница № 2 г. Тулы имени Е.Г. Лазарева»

97,7% готовы рекомендовать ГУЗ «Городская больница № 2 г. Тулы имени Е.Г. Лазарева» для получения медицинской услуги.

**Итоговая оценка 69 баллов из 73 возможных. Показатели выполнены на 94,5%**

**Показатели оценки качества работы ГУЗ «Городская больница № 2 г. Тулы им. Е. Г. Лазарева» во 3 квартале 2016 года (стационарные условия).**

Показатели составлены на основании статистической обработки 60 анкет, заполненных пациентами в стационарах круглосуточного и дневного пребывания ГУЗ «Городская больница № 2 г. Тулы им. Е. Г. Лазарева» в 3 квартале 2016 года (взрослое население)

99% больных госпитализированы за счет ОМС : 63,3% в плановом порядке и 36,6% в экстренном. Установленную группу ограничения трудоспособности имеют 35% пациентов, из которых большая часть считает, что медицинская организация недостаточно оборудована для лиц с ограниченными возможностями, а именно: отсутствуют специальные подъезды и парковки для автотранспорта, специально оборудованные туалеты, лифт в дневном стационаре (Комсомольской, 1.).

Удовлетворены условиями пребывания в приемном покое 83,3%. В отдельных случаях (2 из 60, т. е. 3,3%) – не удовлетворены отсутствием свободных мест ожидания, 9 из 60 состоянием туалета. Время ожидания в приемном отделении, в основном, до 30 минут.

Удовлетворены отношением персонала во время пребывания в приемном отделении и в стационарном отделении 100%.

Срок ожидания плановой госпитализации 15 и менее дней.

Лекарственные средства и диагностические исследования проводились за счет ОМС, в 4 случаях (6,6%) - за счет личных средств. Диагностические исследования проводились за счет личных средств для уточнения диагноза и с целью сокращения срока лечения.

100% анкетированных удовлетворены компетентностью медицинских работников учреждения.

80% удовлетворены питанием (исключение в 6 случаях).

Условиями пребывания в учреждении удовлетворены 65% анкетированных. Не удовлетворяет: больнице требуется ремонт (особенно стационар на Комсомольской, 1,) в медицинской организации старая мебель.

Удовлетворены оказанными услугами и действиями медицинского персонала учреждения - 96,6%.

Персонал медицинской организации благодарили за оказанные услуги по собственной инициативе. Форма благодарения: письменная и устная благодарности, цветы.

**Итоговая оценка 66 баллов из 75 возможных. Показатели выполнены на 88%**

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



## Сводная карта оценки доступности медицинских услуг

за 3 квартал 2016 года

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

Наименование показателя	Средняя оценка показателя за 3 квартал 2016 года			
	Амбулаторная помощь		Стационарная помощь	
	баллы	% удовлетворенности	баллы	% удовлетворенности
Открытость и доступность информации о медицинской организации	14↑ (12)*	100%↑ (85,7%)	14↑ (13)	100% ↑ (92,8%)
Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	21↓ (22)	87,5%↓ (91,6%)	13↑ (12)	61,9%↑ (57,14%)
Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги	14↑ (11)	93,3%↑ (78,5%)	15= (15=)	100% = (100%=)
Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации	10= (10)=	100% (100%)	10= (10)=	100% = (100%)=
Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации	10 (10)	100% (100%)	14↓ (15)	93,3% ↓ (100%)
<b>Всего</b>	<b>69↑ (65)</b>	<b>94,5%↑ (89,04%)</b>	<b>66↑ (65)</b>	<b>88%↑ (86,6%)</b>

\*() – данные второго квартала 2016 года.

Отдельно рассмотрим показатели оценки качества работы Медицинского центра для детей ГУЗ «Городская больница № 2 г. Тулы им. Е. Г. Лазарева» во 3 квартале 2016 года (амбулаторные и стационарные условия).

В третьем квартале 2016 года было проведено анонимное анкетирование 93 родителей, обратившихся с детьми за медицинской помощью в учреждении Медицинского центра для детей ГУЗ «Городская больница №2 г. Тулы имени Е. Г. Лазарева»:

### **Амбулаторная помощь.**

100% опрошенных удовлетворены открытостью и доступностью информации о медицинской организации.

100% анкетированных удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации.

Однако в качестве пожелания, как недостаток, требующий устранения, респонденты указали:

	Поликлиника № 1 (процент респондентов)	Поликлиника № 2 (процент респондентов)
Отсутствие воды	23%	15,6%
Отсутствие свободных мест ожидания	11,5%	3,1%
Состояние туалета	3,8%	6,2%
Состояние гардероба	3,8%	-

30% анкетированных в поликлинике № 1 отметили, что врач не принял их во время, установленное по записи. В поликлинике № 2 эта цифра составляет 9,3%.

В поликлинике №2 100% респондентов остались удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью медицинского персонала, а также качеством обслуживания.

В поликлинике №1 процент респондентов, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью и компетентностью медицинского персонала составил 88,5% (11,5% анкетированных остались недовольны посещением узких специалистов).

100% анкетированных, посетивших Центр здоровья для детей остались удовлетворены полнотой информации, условиями пребывания в медицинской организации, качеством медицинского обслуживания и доброжелательностью медицинского персонала

### Стационарная помощь

100% респондентов остались удовлетворены как доброжелательностью, вежливостью и компетентностью медицинского персонала, так и качеством обслуживания в педиатрическом отделении.

30% опрошенных высказали неудовлетворенность комфортностью условий пребывания в стационаре, а именно: необходимо проведение ремонта в палатах, требуется замена мебели.

15% анкетированных сообщили, что не удовлетворены питанием.

15% анкетированных в качестве пожелания указали на отсутствие питьевой воды в приёмном отделении.



**Сводная карта оценки доступности медицинских услуг  
за 3 квартал 2016 года**

Медицинский центр для детей ГУЗ «Городская больница № 2 г. Тулы  
имени Е. Г. Лазарева»

Наименование показателя	Средняя оценка показателя за 3 квартал 2016 года			
	Амбулаторная помощь		Стационарная помощь	
	баллы	% удовлетворенности	баллы	% удовлетворенности
Открытость и доступность информации о медицинской организации	14↑ (12)	100%↑ (85,7%)	14↑ (10)	100%↑ (71,4%)
Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	23↑ (21)	95,8%↑ (87,5%)	15↓ (18)	72%↓ (85,7%)
Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги	13 = (13)=	86,6% = (86%)=	15 = (15) =	100% = (100%)=
Доброжелательность, и вежливость компетентность работников медицинской организации	9↓ (10)	90%↓ (100%)	10 = (10)=	100% = (100%)=
Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации	10 = (10)=	100% = (100%)=	15 = (15)=	100% = (100%) =
<b>Всего</b>	<b>69↑ (66)</b>	<b>94,5%↑ (90,4%)</b>	<b>69↑ (68)</b>	<b>92%↑ (90,6%)</b>

**Сводная карта оценки доступности медицинских услуг  
за 3 квартал 2016 года  
ГУЗ «Городская больница № 2 г. Тулы имени Е.Г. Лазарева» взрослое и  
детское население**

Наименование показателя	Средняя оценка показателя за 3 квартал 2016 года			
	Амбулаторная помощь		Стационарная помощь	
	баллы	% удовлетворенности	баллы	% удовлетворенности
Открытость и доступность информации о медицинской организации	14↑ (12)	100%↑ (85,7%)	14↑ (12)	100%↑ (85,7%)
Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	22↑ (21)	91,6%↑ (87,5%)	14↓ (17)	66,6↓ (81%)
Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги	13↑ (12)	86,6%↑ (80%)	15= (15) =	100%= (100%) =
Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации	9↓ (10)	90%↓ (100%)	10= 10 =	100%= (100%) =
Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации	10= (10) =	100%= (100%) =	14↓ (15)	93,3↓ (100%)
<b>Всего</b>	<b>68↑ (65)</b>	<b>93,1↑ 89%</b>	<b>67↓ (69)</b>	<b>89,3%↓ (92%)</b>

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 15.10.2016, а также в связи с письмом Министерства здравоохранения РФ от 11.08.15 № 21-5/10/2-4554 о сроках проведения анкетирования населения необходимо до 01.10.16 завершить анкетирование населения и представить результаты в Открытый клуб при Общественном совете до 15.10.16.

Поэтому на сегодняшнем заседании мы ещё проанализируем цифры 4 квартала и подведем итоги за 2016 год.



