

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

г. Тула

№ 11

23.12.15

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

Председательствующий – Мариевский Ф.Ф.

Секретарь – О.И. Гайдукова

Присутствовали:

Станкевич Т.В. – зам. главного врача по лечебной работе;

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»;

Фролов В.Б.- председатель уличного комитета;

Якобсон Г.Я. – пенсионер.

Представители общественности -12 человек

Повестка заседания

1. Итоги работы общественного совета. Составление плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг в 2016 году. О рассмотрении состава совета и комиссии.
2. Результаты натуральных наблюдений – «тайный пациент».
3. Вопросы-ответы.

1. Итоги работы Общественного совета при ГУЗ « Городская больница № 2 г. Тулы имени Е.Г. Лазарева» за 2015 год. О рассмотрении состава совета и комиссии.

Слушали : Мариевского Ф.Ф.

Общественный совет при ГУЗ (« Городская больница № 2 г. Тулы имени Е.Г. Лазарева») создан в (октябре) 2013 года (приказ от 24.10.13 № 140, « О создании Общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы), приказ от 22.11.13 № 153 « О внесении изменений в приказ № 140 от 24.10.13», приказ от 15.09.14 № 112 « О внесении изменений в приказ № 153 от 22.11.13», приказ № 4 от 22.01.15, приказ № 43 от 02.03.15).

В настоящее время имеется следующий состав Общественного совета при учреждении (9 человек):

Мариевский Федор Федорович, пенсионер, **председатель Общественного совета;**

Василенко Нелла Владимировна, врач педиатр, зам. председателя Общественного Совета.

Гайдукова Оксана Игоревна, Главный специалист организационно-методического отдела аналитического центра, **секретарь Общественного совета;**

члены совета:

Станкевич Татьяна Викторовна, заместитель главного врача по медицинской части;

Герасимова Людмила Ариевна, заместитель главного врача по поликлинической работе;

Семенников Денис Васильевич, Заместитель главы администрации города – начальник территориального управления администрации города Тулы по Зареченскому району (по согласованию);

Зайцев Николай Алексеевич, генеральный директор ОАО НПО « Стрела» (по согласованию);

Темненко Юлия Сергеевна, зам. руководителя Тульского исполнительного комитета партии « Единая Россия г. Тулы по Зареченскому району);

Фролов Вячеслав Борисович, **председатель ТОС « Малахит»** (по согласованию);

Ильина Марина Леонидовна, исполнительный директор ЗАО « Капитал медицинское страхование» филиал в г. Туле (по согласованию);

Абрамсон Геннадий Яковлевич, пенсионер (по согласованию);

Салтаханова Светлана Анатольевна, мать ребенка инвалида

На заседаниях присутствуют представители общественности - 12-15 человек.

В связи с кадровыми изменениями, а также с рекомендациями министерства здравоохранения Тульской области нам необходимо пересмотреть состав общественного совета и утвердить новый на 2016 год.

Итак: вывести из состава совета:

Семенникова Дениса Васильевича

Василенко Неллу Владимировну

Ввести в состав:

Нырцова Валерия Анатольевича, члена Тульского отделения общероссийской общественной организации инвалидов « Российская ревматологическая ассоциация « Надежда».

Просунцову Елену Алексеевну – врача-педиатра поликлиники № 2 медицинского центра для детей.

Прохорову Ирину Михайловну – консультанта отдела по работе с населением и общественностью главного управления по Зареченскому территориальному округу (по согласованию)

Старцеву Людмилу Владимировну – заведующую поликлиникой № 1 медицинского центра для детей

Заместителем председателя совета назначить **Станкевич Татьяну Викторовну**, заместителя главного врача по поликлинической работе.

За 12 месяцев 2015 года проведено 11 заседаний Общественного совета.

21.01.15 Решение организационных вопросов: изменение состава общественного совета и комиссии по формированию независимой оценки качества работы.

27.02.15 Итоги работы совета по этике за 2014 год. О формировании состава общественного совета.

27.03.15 Итоги работы комиссии по формированию независимой оценки качества работы в 1 квартале 2015 года. Составление плана мероприятий по улучшению качества работы.

20.05.15 Основные показатели работы учреждения за 2014 год. Перспективы и задачи на 2015 год.

30.06.15 Итоги работы комиссии по формированию независимой оценки качества работы в 2 квартале 2015 года. Составление плана мероприятий по улучшению качества работы.

30.07.15 О результатах обращений граждан в 1 квартале 2015 года. Об обеспечении федеральных и региональных льготников лекарственными средствами.

03.09.15 Внедрение современных информационных систем.

29.09.15 Итоги работы комиссии по формированию независимой оценки качества работы в 3 и 4 квартале 2015 года. Подведение итогов работы за 2015 год. Составление плана мероприятий по улучшению качества работы.

О награждении работников ГУЗ «Городская больница № 2 г. Тулы имени Е.Г. Лазарева» ведомственными и региональными наградами.

22.10.15 Анализ обращений граждан, поступивших за 10 месяцев 2015 года в поликлинику № 2 медицинского центра для детей.

27.11.15 Защита прав пациентов. План работы на 2016 год.

18.12.15 Итоги работы общественного совета. О рассмотрении состава совета и комиссии. Результаты натурных наблюдений – «тайный пациент».

В течении года при Общественном совете работала комиссия по формированию независимой оценки качества работы. Комиссия ежеквартально проводит заседания, а также анализ оценки с предоставлением данных в Открытый клуб при общественном совете министерства здравоохранения Тульской области. Состав ее следующий.

Мариевский Федор Федорович -

пенсионер, председатель Комиссии;

Рейрих Юлия Валерьевна -

председатель профкома, статист, секретарь Комиссии;

Члены Комиссии:

- Терешина Любовь Никитична - старшая по дому (по согласованию);
- Жидкова Людмила Ивановна - старшая по дому (по согласованию);
- Косарева Людмила Юрьевна - председатель профсоюза ГУЗ « Городская больница № 2 г. Тулы»;
- Мальшева Ольга Викторовна - мать ребенка инвалида.

Есть ли предложения по изменению состава?

По состоянию здоровья есть предложение вывести Терешину Любовь Никитичну, а ввести Демидову Алевтину Федоровну – старшую по дому.

По результатам работы комиссии составляется сводная карта оценки доступности, также план мероприятий по улучшению качества работы.

И еще раз к итогам года.

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	24	21	87,5%	21	18	85,7%

ограниченными возможностями здоровья						
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
- оставляет желать лучшего санитарное состояние взрослого стационара (оборудовать комнату для гигиены)
- отсутствие кадров (узкие специалисты, педиатры)
- проблема в записи к узким специалистам
- просьба обратиться в администрацию Зареченского района о необходимости ремонта пешеходной части тротуара на ул. Комсомольская, на участке от ул. Луначарского до входа на территорию больницы.

План мероприятий на 1 квартал 2015 года:

✓ **Доброжелательность, вежливость медицинского персонала при дистанционном общении:**

- 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 Валерьевича "Этические аспекты деятельности медицинских работников. Конфликтология ознакомить все структурные подразделения материалами для изучения.
- 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

✓ **Открытость и доступность информации**

продолжить работу по повышению доступности информации:

- провести работу по актуализации информации, размещенной на информационных стендах в поликлинике № 1 и поликлинике № 2 медицинского центра для детей

✓ **Комфортность условий (доступность записи на прием к врачу, поликлиника № 1 медицинского центра для детей)**

- положительно решить вопрос о дополнительном номере в регистратуре поликлиники

Данные мероприятия проведены в полном объеме.

План мероприятий на 2 квартал 2015 года:

✓ **Доброжелательность, вежливость медицинского персонала при дистанционном общении:**

- провести тестирование на тему: « Эмоциональное выгорание» с врачебно-сестринским ставом поликлиники № 1 и поликлиники № 2 медицинского центра для детей

Данное мероприятие проведено в полном объеме

✓ **Удовлетворённость качеством обслуживания (условия ожидания, пребывания)**

- 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 лифта (стационар взрослый);
- ремонт в палатах (стационар детский)

Мероприятие остается на исполнении

План мероприятий на 3 квартал 2015 года:

✓ **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»

Данные мероприятия проведены в полном объеме.

План мероприятий на 4 квартал выглядел следующим образом:

✓ 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»

Данные мероприятия проведены в полном объеме.

✓ 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).

В этом критерии не реализованным остается ремонт стационара, установка лифта.

План мероприятий по улучшению качества оказания услуг в учреждении на 2016 год

№ п.п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1 квартал						
1	Работа по повышению юридической грамотности и правовой защищенности медицинского персонала: - провести обучающий семинар по вопросу изучения и применения знаний законодательно			Начальник юридического отдела		

	<p>й базы РФ в сфере здравоохранения в практической деятельности, в т.ч. при обращении с пациентами и их родными</p>					
2	<p>Продолжить работу по повышению престижа профессии медицинских работников: - освещение работы на официальном сайте учреждения (мероприятия, благодарности пациентов) - организовать голосование в учреждении «мой любимый доктор»</p>			<p>Начальник отдела кадров организационно-методический отдел</p>		
3	<p>Продолжить работу по своевременному размещению и обновлению информации на стендах и официальном сайте учреждения</p>			<p>организационно-методический отдел руководители подразделений</p>		
4	<p>Работа по соблюдению норм этики и деонтологии: - проверка работы регистратур членами Совета</p>			<p>Зам. главного врача по КЭР</p>		

