

Протокол

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

г. Тула

№ 5

29.06.2016

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

Председательствующий – Мариевский Ф.Ф.

Секретарь – Погосова С. А.

Присутствовали:

Фролов В. Б.

Куфарова Л. А.

Старцева Л. В.

Абрамсон Г. Я.

Герасимова Л. А.

Представители общественности - 8 чел.

Повестка заседания:

1. Итоги работы комиссии по формированию независимой оценки качества работы во 2 квартале 2016 года.
2. О планируемых строительных работах в ГУЗ «ГБ № 2 г. Тулы им. Е. Г. Лазарева»
3. О награждении работников ГУЗ «Городская больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева» ведомственными и региональными наградами
4. Прочее

По первому вопросу слушали Мариевского Ф. Ф.

Рассмотрим показатели оценки качества в амбулаторных и стационарных условиях отдельно по взрослому и детскому населению.

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

Показатели составлены на основании статистической обработки 49 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 12 баллов.

97,6% опрошенных считают информирование о работе больницы и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения на стендах учреждения достаточным.

81,8% 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 22 баллов

95,9% 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.

83,6% потребителей услуг удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации.

3. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги. (максимально 15 баллов) оценивается на 11 баллов

74% 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.

100% опрошенных высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников медицинской организации.

98,9% 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.

97,9% опрошенных удовлетворены условиями оказания медицинской помощи в ГУЗ «Городская больница № 2 г. Тулы имени Е.Г. Лазарева»

100% опрошенных готовы рекомендовать ГУЗ «Городская больница № 2 г. Тулы имени Е.Г. Лазарева» для получения медицинской услуги.

Итоговая оценка 65 баллов из 73 возможных. Показатели выполнены на 89%

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

Показатели составлены на основании статистической обработки 54 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 12 баллов.

95% 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 21 балла) оценивается на 17 баллов

75% респондентов удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации

95% опрошенных не возникало необходимости приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет

93,3% потребителей услуг удовлетворены питанием в больнице.

95% опрошенных не возникало необходимости оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет

61% потребителей услуг с ограниченными возможностями удовлетворены условиями пребывания в больнице.

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

Среднее время ожидания в приемном отделении 45 минут

Средний срок плановой госпитализации составил 15 дней, что на 15 дней меньше срока ожидания, установленного территориальной программой гос. гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок, составила 93,3%

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

97% опрошенных высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников ГУЗ «Городская больница № 2 г. Тулы имени Е.Г. Лазарева»

94% опрошенных высоко оценивают компетентность работников ГУЗ «Городская больница № 2 г. Тулы имени Е.Г. Лазарева»

5. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации (максимально 15 баллов) оценивается в 15 баллов

98,9 % опрошенных удовлетворены условиями оказания медицинской помощи.

90,7% опрошенных готовы рекомендовать больницу для получения медицинской помощи.

97,8% респондентов удовлетворены действиями персонала по уходу

Итоговая оценка 65 балл из 75 возможных. Показатели оценены на 86,6%

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

Сводная карта оценки доступности медицинских услуг

за 2 квартал 2016 года

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

Наименование показателя	Средняя оценка показателя за 2 квартал 2016 года			
	Амбулаторная помощь		Стационарная помощь	
	баллы	% удовлетворенности	баллы	% удовлетворенности
Открытость и доступность информации о медицинской организации	12= 12=	85,7% = 85,7% =	13= 13=	92,8% = 92,8% =
Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	22 ↑ (17)	91,6% ↑ (70,8%)	12 ↓ (14)	57,14% ↓ (66,6%)
Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги	11 ↓ (12)	78,5% ↓ (80%)	15 ↑ (14)	100% ↑ (93,3%)
Доброжелательность, и вежливость компетентность работников медицинской организации	10= (10)=	100% (100%)	10= (10)=	100% = (100%)=
Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации	10 ↑ (9)	100% ↑ (90%)	15 = (15)=	100% = 100%
Всего	65 ↑ (60)	89,04% ↑ (83%)	65 = (65)=	86,6% = (86,6%)=

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

Показатели составлены на основании анкетирования 93 родителей, обратившихся с детьми за медицинской помощью в поликлинику №1, №2, в центр здоровья для детей во 2 квартале 2016 года.

Амбулаторная помощь.

97% респондентов осталось удовлетворено доброжелательностью, вежливостью и компетентностью медицинского персонала, а также качеством обслуживания в медицинских организациях.

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

100% анкетизируемых удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации.

Однако в качестве пожелания 26% опрошенных указали, как недостаток, отсутствие свободных мест ожидания в поликлинике №1. Аналогичные пожелания высказало 24% опрошенных в поликлинике №2.

Также в качестве пожелания 214% анкетизируемых в поликлинике № 1 и 23% анкетизируемых в поликлинике № 2 указали на отсутствие питьевой воды.

21% анкетизируемых как в поликлинике №1, так и в поликлинике № 2 указали, что врач не принял их во время, установленное по записи.

Следует отметить, что СанПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации, осуществляющей медицинскую деятельность», утвержденный Постановлением главного государственного санитарного врача РФ от 18.05.2010 № 58, не предусматривает оснащение поликлинических отделений питьевой водой.

Итоговая оценка 66 баллов из 73 возможных. Показатели выполнены на 90,4%

Стационарная помощь

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

25% опрошенных высказали неудовлетворенность комфортностью условий пребывания в стационаре, а именно: необходимо проведение ремонта в палатах, требуется замена кроватей и стульев.

Итоговая оценка 68 баллов из 75 возможных. Показатели выполнены на 90,6%

**Сводная карта оценки доступности медицинских услуг
за 2 квартал 2016 года**

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

Наименование показателя	Средняя оценка показателя за 2 квартал 2016 года			
	Амбулаторная помощь		Стационарная помощь	
	баллы	% удовлетворенности	баллы	% удовлетворенности
Открытость и доступность информации о медицинской организации	12 ↑ (11)	85,7% ↑ (78,5%)	10 ↓ (13)	71,4% ↓ (92,8%)
Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	21 ↑ (19)	87,5% ↑ (79%)	18 ↓ (19)	85,7% ↓ (90,4%)
Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги	13 = (13)=	86,6% = (86%)=	15 ↑ (14)	100% ↑ (93,3%)
Доброжелательность, и вежливость компетентность работников медицинской организации	10 ↑ (9)	100% ↑ (90%)	10 ↑ (9)	100% ↑ (90%)
Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации	10 ↑ (9)	100% ↑ (90%)	15 ↑ (13)	100% ↑ (89,9%)
Всего	66 ↑ (61)	90,4% ↑ (83,5%)	68 = (68)=	90,6% = (90,6%)=

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

Наименование показателя	Средняя оценка показателя за 2 квартал 2016 года			
	Амбулаторная помощь		Стационарная помощь	
	баллы	% удовлетворенности	баллы	% удовлетворенности
Открытость и доступность информации о медицинской организации	12 = (12)=	85,7% = (85,7%)=	12 = (12)=	85,7% = (85,7%)=
Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	21 ↑ (19)	87,5% ↑ (80%)	17 = (17)=	81%= (81)=
Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги	12 ↓ (13)	80% ↓ (86,6%)	15 ↑ (14)	100% ↑ (93,3%)
Доброжелательность, и вежливость компетентность работников медицинской организации	10 ↑ (9)	100% ↑ (90%)	10 = (10)=	100% = (100%)=
Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации	10 ↑ (9)	100% ↑ (90%)	15 ↑ (14)	100% ↑ (93,3%)
Всего	65 ↑ (62)	89% ↑ (84,9%)	69 ↑ (68)	92% ↑ (90,6%)

На основании предложений, пожеланий, оставленных в анкетах населением, был составлен план мероприятий по улучшению качества работы государственного учреждения здравоохранения Тульской области