

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

г. Тула

№ 3

27.03.15

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

Председательствующий – Станкевич Т.В.

Секретарь – О.И. Гайдукова

Присутствовали:

Томаева М.А. – главный врач;

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»;

Василенко Н.В. – заведующая поликлиническим отделением № 1;

Мальшева О.В. – мать ребенка инвалида;

Фролов В.Б. - председатель уличного комитета;

Повестка заседания

1. Итоги работы комиссии по формированию независимой оценки качества работы в 1 квартале 2015 года.
2. Составление плана мероприятий по улучшению качества работы.
3. Вопросы-ответы.

Слушали Мариевского Ф.Ф.

В связи с изменениями в подходе к оценке результатов показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, внесенными приказом Министерства здравоохранения РФ № 787-н от 28.11.14 открытым клубом при Общественном Совете Министерства здравоохранения Тульской области были подготовлены рекомендации по использованию приказа.

Также были внесены дополнения в приказ министерства здравоохранения № 31-осн от 17.01.14 « Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы учреждений здравоохранения Тульской области».

Что же нового?

1. В анкету по анализу удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг в стационарных условиях внесен пункт о сроках ожидания в приемном покое.
2. Существенно изменился расчет по показателям, характеризующие общие критерии качества работы (амбулаторные и стационарные условия).
3. Сводная карта оценки доступности медицинских услуг теперь содержит подсчет отдельно баллов по амбулаторной и стационарной помощи.

Разберем по показателям.

Основными показателями оценки качества работы определены:

- **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.

Анализ анкет проводился совместно с присоединенной ГУЗ «детской больница № 3».

Итоговые показатели за 1 квартал 2015 года оказались следующими:

- открытость и доступность информации о медицинской организации.

по стационару - 14 баллов, максимально - 14

по амбулатории – 12 баллов, максимально - 14

- комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

по стационару - 18 баллов, максимально - 21

по амбулатории – 21 баллов, максимально - 24

- время ожидания в очереди при получении медицинской услуги.

по стационару – 14 баллов, максимально - 15

по амбулатории – 11 баллов, максимально - 15

- доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации.

по стационару – 10 баллов, максимально -10

по амбулатории – 8 баллов, максимально -10

- удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации.

по стационару – 13 баллов, максимально -15

по амбулатории – 6 баллов, максимально -10

В процентном соотношении у нас следующие результаты:
открытость и доступность информации о медицинской организации составляет

амбулатория 85,7 %

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 73,3 %

стационар 93,3%
 доброжелательность, вежливость и компетентность работников
 медицинской организации составляет
 амбулатория 80 %
 стационар 100%
 удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской
 организации составляет
 амбулатория 80 %
 стационар 86,6%

2. Составление плана мероприятий по улучшению качества работы.

Слушали:

Мариевского Ф.Ф.

На основании предложений, пожеланий, оставленных в анкетах населением был составлен план мероприятий по улучшению качества работы.

План мероприятий по улучшению качества работы
ГУЗ « Городская больница № 2 г. Тулы имени Е.Г. Лазарева
 (взрослое и детское население)

N п.п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1 квартал 2015 года						
1.	Доброжелательность, вежливость медицинского персонала при дистанционном общении: - по результатам проведенного для врачебно-сестринского состава авторского семинара профессора кафедры детской психиатрии, психотерапии и	анкетирование % удовлетворенность отношением мед. работников 80%	2 квартал 2015 года	Главный врач организационно-методический отдел аналитического центра		

	<p>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.</p> <p>- разработать рекомендации для врачебно-сестринского состава по соблюдению корпоративной этики</p> <p>- провести семинар «православная этика» для врачебно-сестринского состава</p> <p>- провести беседы по изучению кодекса этики и служебного поведения с регистраторами поликлиник № 1 и № 2 медицинского центра для детей</p>					
2.	<p>Открытость и доступность информации</p> <p>продолжить работу по повышению доступности информации:</p> <p>- провести работу по актуализации информации, размещенной на информационных стендах в поликлинике № 1 и поликлинике № 2 медицинского</p>	<p>% Удовлетворенности качеством и полнотой информации 92, 8%</p>	2 квартал 2015 года	Главный врач организационно-методический отдел аналитического центра		

	центра для детей					
3.	<p>Удовлетворённость качеством обслуживания (условия ожидания, пребывания)</p> <p>-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)</p> <p>- ремонт в палатах (стационар детский)</p>	<p>анкетирование % условия обслуживания, ожидания 83,3%</p>	2 квартал 2015 года	<p>Главный врач Заместитель главного врача по экономическим вопросам, Заместитель главного врача по детству</p>		
4	<p>Комфортность условий (доступность записи на прием к врачу, поликлиника № 1 медицинского центра для детей)</p> <p>- положительно решить вопрос о дополнительном номере в регистратуре поликлиники</p>	<p>анкетирование % условия обслуживания, ожидания 86,6%</p>	2 квартал 2015 года	<p>Главный врач Заместитель главного врача по АХЧ</p>		

Работа по анкетированию и анализу должна проводиться ежемесячно. Информация по подразделениям предоставляется до 30 числа месяца.

В заключении хочется напомнить, что целью реализации независимой работы является:

- 1) улучшение информированности потребителей о качестве работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере здравоохранения;
- 2) установление диалога между организациями, оказывающими социальные услуги и гражданами - потребителями услуг;
- 3) повышения качества организации социальных услуг населению в сфере здравоохранения.

А проведение независимой оценки включает в себя решение следующих задач:

- 1) выявление и анализ практики организации предоставления социальных услуг в сфере здравоохранения;
- 2) получение сведений от получателей социальных услуг учреждений здравоохранения о практике получении данных услуг;
- 3) выявление соответствия представления информации о работе учреждения на его сайте критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей поликлиник и иных заинтересованных граждан;
- 4) интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
- 5) формирование предложений по повышению качества работы учреждений.
- 6) подготовка предложений для подготовки методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества работы учреждений.

3. Вопросы-ответы.

Мариевский Ф.Ф. озвучил пожелания населения о повышении качества работы ГУЗ «Городская больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева», Герасимова Л.А, Василенко Н.В., Станкевич Т.В. ответили на основные из них.

Пожелание:

Проблемы с нехваткой кадров. Трудно записаться на прием к неврологу, эндокринологу.

Ответ: Герасимова Л.А.

Да, эта проблема актуальная. Но мы пытаемся ее решить постоянно. У нас создан совет по наставничеству. Мы привлекаем молодых специалистов – создали классную комнату для студентов ТГУ (медицинский факультет). Главный врач прикладывает большие усилия для решения этой проблемы. С каждым будущим медиком проводит беседы, приглашая в будущем на работу в наше подразделение.

Благодарность

Хочется выразить благодарность сотрудникам процедурного кабинета. За их труд, за большую нагрузку и добросовестное выполнение своих обязанностей.

Ответ: Герасимова Л.А.

Очень приятно, спасибо.

Пожелание: Ремонт в отделении (инфекция), лифт в стационаре

Ответ: Станкевич Т.В.

При наличии финансирования будет подготовлена проектно-сметная документация. Решение этой проблемы планировалось на текущий год.. Речь идет не о косметическом ремонте, а о капитальном. Вопрос, повторюсь находится на контроле и по мере поступления финансовых средств будет решен положительно.

Пожелание:

Если будет в будущем проводиться ремонт, стационар будет закрыт?

Ответ: Станкевич Т.В.

Ни в коем случае. Будет проводится ремонт сначала левого, потом правого крыла. Планируется сделать блок из двух палат на 2 человек. В каждом блоке все удобства. Но, повторюсь при наличии соответствующего финансирования.

Пожелание:

Если пока нет возможности провести ремонт, можно ли будет предусмотреть откидные стулья на этажах, для того чтобы подниматься на верхние этажи имея возможность отдохнуть?

