

ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА №4»

ПРОТОКОЛ
заседания общественного совета ГУЗ «Клиническая больница № 4»

22.08.2018

№ 3

Волгоград

Председатель: И.В. Брамник
Секретарь - Л.Н. Ефтеева

Присутствовали члены общественного совета:

Л.С. Крапивина- заведующий отделением функциональной диагностики (заместитель председателя),

И.В. Шестакова – вице-президент Волгоградского городского общественного фонда развития здравоохранения, член совета общественных организаций по защите прав пациентов при комитете здравоохранения Волгоградской области,

Бабаева А.Р. –заведующий кафедрой факультетской терапии ВолгГМУ, профессор, доктор медицинских наук;

О.А. Седых- председатель Волгоградской общественной организации родителей детей с нарушением зрения, включая детей-инвалидов «Луч света»,

А.А. Рыбак - врач-оториноларинголог;

В.В. Шопик - врач функциональной диагностики;

Ю.В. Грошев - заведующий отделением травматологии и ортопедии.

Приглашены: главный врач ГУЗ «Клиническая больница № 4» Е.В. Щербинина.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

- 1. Результаты независимой оценки качества предоставляемых услуг в ГУЗ «Клиническая больница № 4» за 2 кв. 2018. и при проведении административных обходов неврологического, оториноларингологического отделений, отделения травматологии и ортопедии, эндокринологического, кардиологического отделений.

Докладчик: Л.Н. Ефтеева- заместитель главного врача по ОМР.

- 2. Выполнение решений общественного совета по протоколам № 1 от 22.03.2018 и № 2 от 23.04.2018.

Докладчик: Л.Н. Ефтеева- заместитель главного врача по ОМР.

СЛУШАЛИ:

- Заместителя главного врача по организационно- методической работе
Л.Н. Ефтееву.

За 2 кв. 2018 года было заполнено пациентами 85 анкет (апрель - 43 шт., май -32 шт., июнь -10 шт.)

При проведении административных обходов неврологического, оториноларингологического отделений, отделения травматологии и ортопедии, эндокринологического, кардиологического отделений общественный совет ГУЗ

«Клиническая больница № 4» провел независимую оценку качества условий предоставляемых услуг в этих отделениях.

1. В неврологическом отделении заполнено 7 анкет (пациентами и их родственниками).

1.1. Все госпитализированы по экстренным показаниям;

1.2. Все удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении;

1.3. Время ожидания в приемном отделении:

- до 30 мин.-6 чел.;

- до 45 мин.-1 чел.;

1.4. Удовлетворены отношением персонала в приемном отделении-5 чел., 2 не удовлетворены, из них 1 чел. средним персоналом.

1.5. Все проходили лечение за счет ОМС.

1.6. Группу инвалидности имеют 2 чел. (3 гр.-1 чел., 2гр.- 1чел.), из них 1 чел. удовлетворен оборудованием организации для лиц с ограниченными возможностями, 1 чел. отметил: отсутствие бегущих информационных строк и информации шрифтом Брайля.

1.7. Никто не заходил на сайт медорганизации перед госпитализацией.

1.8. Знакомились с информацией на стенде 2 чел.- удовлетворены информацией.

1.9. Все проходили лечение в круглосуточном стационаре.

1.10. Все удовлетворены питанием;

1.11. Все удовлетворены отношением персонала отделения.

1.12. Не оплачивали лечение и обследование в стационаре -5 чел., 2 чел. не отметили эти пункты.

1.13. Компетентностью персонала удовлетворены все.

1.14. Условиями пребывания в медорганизации удовлетворены 6 чел., 1 чел. отметил, что его не удовлетворяет уборка помещений и освещение и температурный режим.

1.15. Удовлетворены оказанными услугами в медорганизации все- 100%. Действиями персонала по уходу удовлетворены все- 100% случаев.

1.16. Все рекомендовали бы организацию для оказания услуг.

1.17. Никто не оставлял комментарии в соцсетях.

1.18. Отдельно в анкете была приписка со словами благодарности в адрес всех сотрудников отделения. Письменно благодарили персонал 2 чел. по собственной инициативе, в 1 случае отмечено, что на сайте.

2. В оториноларингологическом отделении заполнено 9 анкет.

2.1. По экстренным показаниям госпитализировано-5 чел., плановая госпитализация-4 чел, из них срок ожидания до 15 дн.- все 4 чел., все были госпитализированы в назначенный срок.

2.2. Все удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении;

2.3. Время ожидания в приемном отделении:

- до 30 мин.-8 чел.;

- до 45 мин.-1 чел.

2.4. Все удовлетворены отношением персонала в приемном отделении

2.5. За счет ОМС- 9 чел.,

2.6. Группу инвалидности имеет 1 чел. (2 гр.), отметил, что организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями.

2.7. На сайт медорганизации не выходил никто.

2.8. Знакомились с информацией на стенде 4 чел.- удовлетворены информацией.

- 2.9. Проходили лечение в круглосуточном стационаре 8 чел., 1- в условиях д\с.
- 2.10. Все удовлетворены питанием;
- 2.11. Все удовлетворены отношением персонала отделения.
- 2.12. Не оплачивали лечение в стационаре-9 чел.;
- 2.13. Никто не оплачивал обследование в стационаре.
- 2.14. Удовлетворены компетентностью- 9 чел.
- 2.15. Удовлетворены условиями пребывания в медорганизации 9 чел.
- 2.16. Удовлетворены оказанными услугами в медорганизации-9 чел. Действиями персонала по уходу удовлетворены все- 100% случаев.
- 2.17. Рекомендовали бы организацию для оказания услуг – 9 чел.
- 2.18. Оставляли комментарий в соцсетях – 0
- 2.19. Благодарили персонал 3 чел. по собственной инициативе (письменная благодарность).
3. В отделении травматологии и ортопедии заполнено 29 анкет.
- 3.1. В плановом порядке поступило 13 чел.- 45%, остальные экстренно.
- Срок ожидания плановой госпитализации:
- до 15 дн.-10 чел.-77%,
- 28 дн.-1 чел.,
- 30 и более дней -2 чел.
- 3.2. Все удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении;
- 3.3. Время ожидания в приемном отделении:
- до 30 мин.-28 чел.-97%; 2 чел. приписали в анкете 0 мин.
- до 45 мин.-1 чел.
- 3.4. Все удовлетворены отношением персонала в приемном отделении.
- 3.5. За счет ОМС-24 чел.
- За счет ДМС-3 чел., 2 чел не знают из каких средств оплачено лечение.
- 3.6. Группу инвалидности имеют 8 чел. (2гр.- 4чел., 3 гр.-4 чел.), все отметили, что организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями.
- 3.7. На сайт медорганизации выходили 9 чел., удовлетворены информацией.
- 3.8. Знакомились с информацией на стенде 14 чел.- удовлетворены информацией.
- 3.9. Проходили лечение в круглосуточном стационаре-27 чел..В д\с-3 чел.
- 3.10. Удовлетворены питанием 26 чел:-90%;
- 3 чел. не удовлетворены питанием.
- 3.11. Все удовлетворены отношением персонала отделения.
- 3.12. Оплачивали назначенные лекарственные препараты за свой счет -2 чел.
- 3.13. Диагностические исследования оплачивали 2 чел.
- 1 для уточнения диагноза,
- 1 с целью сокращения срока лечения.
- 3.14. Все удовлетворены компетентностью персонала.
- 3.15. Удовлетворены условиями пребывания в медорганизации 26 чел.
- 3.16. Все удовлетворены оказанными услугами в медорганизации и действиями персонала по уходу. В 1 случае даже –«да!»
- 3.17. Все рекомендовали бы организацию для оказания услуг.
- 3.18. Оставляли комментарий в соцсетях – 6 чел., все комментарии положительные.

3.19. Благодарили персонал 10 чел., все были сами инициаторами, в виде письменной и устной благодарности. Отдельные приписки со словами благодарности в адрес лечащих врачей М.А. Коневскому в 2 случаях и в 2 случаях А.В. Семикину.

4. В эндокринологическом отделении паредложено для заполнения 40 анкет, заполнено 19 шт.

4.1. в плановом порядке поступило 12 чел.-63 %, экстренно-5 чел.-26 %, 2 чел. не знают госпитализация в экстренном или плановом порядке.

Срок ожидания плановой госпитализации:

Все отметили -15 дн. и менее.

4.2. Удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении-18 чел., 1 чел.- не удовлетворен, не удовлетворяет отсутствие питьевой воды, нехватка туалета.

4.3. Время ожидания в приемном отделении:

- до 30 мин.-15 чел.-79%;

- до 45 мин.-2 чел.-10%;

До 60 мин.-1 чел.-5,3%

-90 мин. и более-1 чел.-5,3%.

4.4. 18 чел.-95% удовлетворены отношением персонала в приемном отделении, 1 чел. не отметил этот пункт.

4.5. За счет ОМС проходили лечение-16 чел.-84%;

На платной основе-2 чел.-10,5%, 1 чел. не знает из каких средств оплачено лечение.

4.6. Группу инвалидности имеют 6 чел.-31,6% (2гр.- 2чел., 3 гр.-3 чел. и 1 чел.- ребенок-инвалид), все отметили, что организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями.

4.7. На сайт медорганизации выходили 2 чел.-10,5%, все удовлетворены информацией (в 1 случае приписка «даже очень, спасибо»

4.8. Знакомились с информацией на стенде 3 чел.-16%, все удовлетворены информацией.

4.9. Проходили лечение в круглосуточном стационаре-12 чел.-63%. В д\с-6 чел., 1 чел. не отметил этот пункт.

4.10. 1 чел. не удовлетворен питанием-5,3%;

4.11. Удовлетворены отношением персонала отделения 17 чел.-89%, 2 чел. не отметили этот пункт.

4.12. Оплачивали назначенные лекарственные препараты за свой счет -10 чел. -52,6% и 2 чел. не отметили этот пункт.

4.13. Диагностические исследования не оплачивал никто.

4.14. Удовлетворены компетентностью персонала 17 чел., 1 –не отметил этот пункт, 1- не удовлетворен (не дали рекомендации по лечению, диагностике, реабилитации).

4.15. Удовлетворены условиями пребывания в медорганизации 16 чел.-84%, не удовлетворены-3 чел. (2 случая- требуется ремонт, 2 случая- старая мебель-тумбочки, отдельная приписка «поменять матрасы» и занавесить окна)

4.16. Все удовлетворены оказанными услугами в медорганизации.

4.17. Действиями персонала по уходу удовлетворены-18 чел., 1 – не отметил этот пункт.

4.18. Рекомендовали бы организацию для оказания услуг-18 чел., 1 чел. не отметил этот пункт.

4.19. Оставляли комментарий в соцсетях – 2 чел., комментарии положительные.

4.20. Благодарили персонал 10 чел., все были сами инициаторами, в виде письменной и устной благодарности в адрес всего коллектива отделения. Отдельные приписки со словами благодарности в адрес заведующего отделением Т.А. Анипенко, лечащего врача С.В. Молчановой.

5. По кардиологическому отделению предложено для заполнения 37 анкет. Пожелали выразить свое мнение о качестве условий предоставления услуг 21 чел. Проведен анализ полученных результатов:

5.1. Экстренная госпитализация была в 17 случаях, плановая- в 2 случаях, в 2 случаях пункт не выбран.

В обоих случаях плановой госпитализации срок ожидания с момента получения направления составил менее 15 дн. и в обоих случаях сообщили о дате госпитализации при обращении в медорганизацию.

5.2. Удовлетворены комфортностью условий в приемном отделении-17 чел., 1 чел.- не удовлетворен, не удовлетворяет отсутствие питьевой воды. 3 чел. не отметили этот пункт. В тоже время из удовлетворенных комфортностью условий отметили, что их не удовлетворяет отсутствие питьевой воды в 1 случае и состояние гардероба в 2 случаях. Не удовлетворенных отношением персонала в приемном отделении нет.

5.3. Группу ограничения трудоспособности имеют 8 чел.-38% (2гр.- 3чел., 3 гр.-5 чел.), все отметили, что организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями.

5.4. Обращались к информации, размещенной на стенах -11 чел. Все удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.

5.5. Перед госпитализацией обращались к информации, размещенной на официальном сайте 4 чел., все удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на официальном сайте организации.

5.6. Удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медорганизации- 21 чел., в тоже время в 4 случаях есть отметка о том, что не удовлетворяет отсутствие питьевой воды, в 1 случае не удовлетворяет питание.

5.7. Отношением работников во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость) удовлетворены все.

5.8. Рекомендовали бы организацию для оказания медицинской помощи все в 100% случаях.

5.9. Все удовлетворены навигацией внутри медорганизации.

5.10. В целом все удовлетворены условиями оказания услуг в организации.

5.11. Электронные сервисы для взаимодействия с организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы) используют 6 чел.-28,6%, при этом отношении работников медорганизации при взаимодействии удовлетворены все.

5.12. Отдельно слова благодарности врачу О.В. Тупальской и всему персоналу отделения в 2 случаях и в 1 анкете- Е.В. Саркисовой.

СЛУШАЛИ:

- Заместителя главного врача по организационно- методической работе Л.Н. Ефтееву.

1. По протоколу заседания общественного совета № 1 от 22.03.2018 решение выполнено на 100%. Анализ выполнения целевых показателей, утвержденных приказом комитета здравоохранения Волгоградской области от 16.01.2018 № 58 «Об

утверждении плана-графика по достижению показателя «Процент от общего количества случаев оказания медицинской помощи, информация о которых передана в систему Интегрированной электронной медицинской карты Единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения» плана мероприятий («дорожной карты») по развитию Единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения в 2018 году»; приказом комитета здравоохранения Волгоградской области от 09.02.2018 № 315 «Об утверждении плана-графика по достижению показателя «Процент результатов исследований методом лабораторной диагностики, передаваемых в медицинские информационные системы в электронном виде от общего числа исследований, выполняемых в субъекте Российской Федерации ежегодно» плана мероприятий («дорожной карты») по развитию Единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения в 2018 году» проводится ежемесячно с доведением результатов на еженедельных совещаниях, проводимых главным врачом с работниками учреждения.

2. По протоколу заседания общественного совета № 2 от 23.04.2018 решение выполнено частично: приобретены прикроватные тумбы в количестве 70 шт. (планировалось-35). Выполнен большой объем ремонтных работ, а именно:

за счет субсидий из областного бюджета в размере 777,9 тыс. руб. проведен капитальный ремонт кровли лабораторного корпуса, ремонт кровли хирургического корпуса на сумму 81 тыс. руб., в настоящее время ведутся работы по капитальному ремонту помещений под размещение эндоскопического отделения на сумму 400 тыс. руб.

Проведен текущий ремонт из средств ОМС:

- санитарных комнат хирургического, гинекологического, приемного отделений с заменой 7 оконных блоков, штукатуркой, побелкой, покраской стен, потолков на сумму 287,1 тыс. руб.;
- ремонт напольного покрытия хирургического отделения на сумму 100,3 тыс. руб.;
- ремонт напольного покрытия терапевтического отделения;
- ремонт фасада хирургического и терапевтического корпусов на сумму 184,8 тыс. руб.;
- ремонт напольного покрытия коридора и палат гинекологического отделения на сумму 192 тыс. руб.;
- замена 10 оконных блоков в ЦСО;

Своими силами проведен текущий ремонт:

- санузла офтальмологического отделения (штукатурка, покраска потолка, стен), текущий ремонт оперблока офтальмологического отделения (облицовка стен гипсокартонном, штукатурка потолка, стен, покраска), частично замена напольной плитки;
- кабинета старшей медицинской сестры оториноларингологического отделения: штукатурка, покраска потолка, облицовка стен гипсокартонном, покраска;
- 3-х палат оториноларингологического отделения, в т.ч. монтажные работы по замене старой проводки на новую, с заменой электрофурнитуры и осветительного оборудования;
- замена аварийных уличных светильников «кобра» (ДРЛ 250 Вт.) на светодиодные прожекторы 70 Вт. 4 шт.;
- замена люминисцентных ламп ЛБ-36 на светодиодные аналоги в 24 местах, ламп ЛБ-18 на светодиодные аналоги в 38 местах и ламп накаливания с цоколем Е-27 на светодиодные аналоги в 45 местах. Электрофурнитура замена в 15 точках;

- замена аварийной кабельной линии от воздушного провода 0,4 кВ до вводного рубильника длинной 16 м.;
- в хирургическом отделении в 3-х послеоперационных палатах проведена полная замена электропроводки на новую с добавлением функции вызова медицинского персонала в палаты, замена светильников на светодиодные аналоги, проведен монтаж настенных (прикроватных) светодиодных светильников, замена электрофорнитуры . В коридоре этого же отделения светильники и электрофорнитура заменены на светодиодные (энергоэффективные) аналоги, (12 шт.).

Специалистами Северных районных электрических сетей МУПП «ВМЭС» 27.08.2018г. на территории учреждения расположенного по ул. Тракторостроителей 13 были произведены технические мероприятия по замене изношенного в результате многолетней эксплуатации неизолированного воздушного провода 0,4 кВ на самонесущий изолированный провод ВЛ - 0,4 кВ.

Из-за больших финансовых затрат на уже выполненные первоочередные ремонтные работы, ремонт пульмонологического отделения и завершение ремонта терапевтического отделения переносится на 2019 год.

РЕШИЛИ:

1. Пациенты высоко оценили работу медперсонала отделений: удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении- 99%, время ожидания в приемном отделении составило менее 30 мин.- 92% , время ожидания в приемном отделении составило 90 мин. и более- 1,2% и связано с проведением обследований с целью диагностики заболевания. На сайт организации заходило 17% респондентов (что на 7% больше по сравнению с 1 кв. 2018 г.), все удовлетворены размещенной информацией, на стенах обращались к информации -40%, все удовлетворены размещенной информацией. Удовлетворены питанием-94%. Отношением персонала в отделении удовлетворены все. Условиями пребывания в медорганизации удовлетворены - 92%. Не удовлетворенных оказанными услугами нет.

2. Ввести новую анкету для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, утвержденную приказом министерства здравоохранения Российской Федерации от 13.07.2018 № 442 «Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет», разместить анкеты во всех отделениях и на официальном сайте учреждения.

Председатель

И.В. Брамник

Секретарь

Л.Н. Ефтеева