КОМИТЕТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

«КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА №4»

ПРОТОКОЛ

заседания Общественного совета

ГУЗ «Клиническая больница №4»

Волгоград

10.05.2016 № 3

Председатель- К.П. Позднышев

Секретарь – Л.Н. Ефтеева

Присутствовали члены общественного совета: заместитель главного врача по медицинской части К.П. Позднышев, заместитель главного врача по КЭР Г.В. Старкова, врач функциональной диагностики В.В. Шопик, заведующий хирургическим отделением М.П. Козлов, заведующий отделением травматологии и ортопедии Ю.В. Грошев, заведующая гинекологическим отделением А.Г. Ионкина, заведующий отделением анестезиологии и реанимации С.А. Левченко, заведующая эндоскопическим отделением М.Б. Шварц, заведующая кардиологическим отделением Т.Г. Захарьина, заведующий терапевтическим отделением А.А. Тарасов, заведующая эндокринологическим отделением А.А. Анипенко, заведующая неврологическим отделением М.А. Воробьева, заведующий пульмонологическим отделением Г.В. Некрылов, заведующая приемным отделением И.Т. Вихлянцева, заведующая КДЛ Н.С. Козина, заведующий рентгенологическим отделением О.Б. Кононенко, , заведующий отделением переливания крови А.Ф. Лаврененко, заведующая отделением функциональной диагностики Л.С. Крапивина, ст. медицинская сестра рентгенолгического отделения Т.В. Попова- председатель ПК, заместитель главного врача по организационно-методической работе Л.Н. Ефтеева.

Приглашены: главный врач Е.В.Щербинина

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг в медицинских организациях Волгоградской области в 2015 году.

Докладчик: секретарь общественного совета Л.Н. Ефтеева.

1. СЛУШАЛИ: Л.Н. Ефтееву.

Независимая оценка качества оказания медицинской помощи в медицинских организациях Волгоградской области проводилась по результатам анализа анкет, заполненных на бумажном носителе-91%; с сайта МЗ РФ-5%; с сайта комитета здравоохранения Волгоградской области-4%. Оценивались:

1.Открытость и доступность информации о деятельности учреждения.

2.Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.

3.Время ожидания предоставления услуги.

4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения.

5. Удовлетворенность оказанными услугами.

Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.

86,9% потребителей услуг удовлетворены условиями пребывания в стационаре.

85,7%- удовлетворены питанием.

86,2%- во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет.

79,4 %- доля потребителей услуг у которых не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет.

83,8 %- доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья удовлетворенных условиями пребывания в медорганизациях.

Причины неудовлетворенности условиями пребывания в приемном отделении:

38%- отсутствие питьевой воды,

23%- состояние туалета,

19%- санитарные условия,

12%-состояние гарбероба,

8%- отсутствие свободных мест ожидания.

Причины неудовлетворенности условий пребывания в медицинской организации:

44%- медицинским организациям требуется ремонт,

34%- старая мебель,

13%- освещение, температурный режим,

9%- уборка помещений.

Причины необходимости оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет:

48%- для уточнения диагноза.

26%- с целью сокращения сроков лечения,

26%- с целью приобретения расходных материалов.

Время ожидания предоставления медицинских услуг.

Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации, среднее значение составило-91,8%

Время ожидания в приемном отделении

83%-до 30 мин.

10%- до 45 мин.

3%-до 60 мин.

3%-до2 ч.

1%- до75 мин.

Среднее время ожидания плановой госпитализации

86%-15дн. и более,

4%-30 дн. и более,

4%27 дн.

4%-28 дн,

2%-29 дн.

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинских организаций – 96,3% ГБУЗ «ВОКБ» и ГУЗ «ГКБСМП №25»; 81,9-ГБУЗ «Ольховская ЦРБ»;

89,2%- положительно оценили доброжелательность и вежливость работников,

91,5%- оценили компетентность медработников.

Причины неудовлетворенности компетентностью медработников

57% не разъяснили информацию о состоянии здоровья,

36%- не дали рекомендации по диагностике, лечению, реабилитации.

Удовлетворенность оказанными услугами.

91,7%-удовлетворены оказанными услугами,

91,4%-готовы рекомендовать медорганизацию для получения медицинской помощи,

91,4-доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала по уходу.

ВЫСТУПИЛИ:1. Социальный работник М.А. Захарова.

В первом квартале 2016 года во всех отделениях ГУЗ «Клиническая больница № 4» проводилось анонимное анкетирование по изучению мнения пациентов о качестве оказания медицинской помощи в больнице. В анкетировании приняли участие 80 пациентов.

По результатам были выявлены следующие недостатки в работе отдельных отделений:

- в отделении травматологии и ортопедии, терапевтическом отделении пациенты жаловались на неудобные, старые кровати;

- в гинекологическом отделении пациенты обратили внимание на сантехнику, которая требует ремонта и замены.

Результаты сводной оценки качества оказания медицинской помощи в больнице:

Критерии оценки	Средняя оценка
Организация медицинской помощи в стационаре.	4.6
Организация работы приемного покоя.	4.6
Время ожидания врача в приемном отделении.	4.6
Своевременность проведения первичного осмотра врача.	4.7

Регулярность и тщательность проведения осмотра лечащим врачом.	4.8
Доверие к профессионализму врачей стационара.	4.7
Доверие к профессионализму среднего медицинского персонала стационара.	4.6
Обеспеченность лечения и обследования в стационаре.	4.7
Обеспеченность шприцами.	5
Обеспеченность системами.	5
Обеспеченность перевязочными материалами.	4.9
Качество питания.	4.7
Обеспеченность постельным бельем.	4.8
Санитарно-гигиенические условия.	4.7
Обеспеченность лечения лекарственными препаратами.	4.9
Вежливость и внимательность врачей.	4.7
Вежливость и внимательность среднего медицинского персонала.	4.6
Соблюдение принципа бесплатности оказания медицинской помощи в стационаре.	4.8
Оценка удовлетворенности от пребывания в больнице (оценка всей больнице в целом).	4.0

С 21 по 31 декабря 2015 года в ГУЗ «Клиническая больница №4» проводилось анонимное анкетирование по изучению мнения пациентов о качестве оказания медицинской помощи в больнице. В анкетировании приняли участие 70 пациентов.

По результатам были выявлены следующие недостатки в работе отдельных отделений:

- в терапевтическом отделении пациенты жаловались на плохое к ним отношение со стороны среднего медицинского персонала;

- в гинекологическом отделении пациенты высказали просьбу, о предоставлении дополнительных стульев для посетителей;

- в травматологическом отделении жаловались на нарушение температурного режима, как в отдельных палатах, так и в отделении в целом.

Результаты сводной оценки качества оказания медицинской помощи в больнице:

Организация медицинской помощи в стационаре. Средняя оценка 4.6. Организация работы приемного покоя. Средняя оценка 4. Время ожидания врача в приемном отделении. Средняя оценка 4.Своевременность проведения первичного осмотра врача. Средняя оценка 4.3. Регулярность и тщательность проведения осмотра лечащим врачом. Средняя оценка 4.1. Доверие к

профессионализму врачей стационара.Средняя оценка 4.2. Доверие к профессионализму среднего медицинского персонала стационара. Средняя оценка 4. Обеспеченность лечения и обследования в стационаре. Средняя оценка 4.8. Обеспеченность шприцами. Средняя оценка 4.9 Обеспеченность системами. Средняя оценка 4.8. Обеспеченность перевязочными материалами. Средняя оценка 4.8. Качество питания. Средняя оценка 4.2. Обеспеченность постельным бельем. Средняя оценка 4.4. Санитарно-гигиенические условия. Средняя оценка 4.3.Обеспеченность лечения лекарственными препаратами. Средняя оценка 4.7. Вежливость и внимательность врачей. Средняя оценка 4.7. Вежливость и внимательность среднего медицинского персонала. Средняя оценка 4.5. Соблюдение принципа бесплатности оказания медицинской помощи в стационаре. Средняя оценка 4.8. Оценка удовлетворенности от пребывания в больнице (оценка всей больнице в целом). Средняя оценка 3.9.

2. Заместитель главного врача по медицинской части К.П. Позднышев

По нашему учреждению показатели оценки качества предоставления медицинских услуг пациентам улучшились в 1 кв.2016 г. по сравнению с 4 кв. 2015 г. Оценка проводилась по вопросам анкеты, разработанной в нашем учреждении. Предлагаю для подготовки предложений по улучшению и оптимизации условий пребывания пациентов в нашем учреждении провести анализ мнения пациентов по вопросам, утвержденным приказом Министерства здравоохранения РФ от 14.05.15 № 240 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» ежемесячно в течение 2 кв.2016 г.

РЕШИЛИ: для подготовки предложений по улучшению и оптимизации условий пребывания пациентов провести ежемесячный анализ заполненных анкет для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях в течение 2 кв. 2016 г.

Председатель К.П. Позднышев

Секретарь Л.Н. Ефтеева