

ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
«КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА №4»

**ПРОТОКОЛ**

заседания общественного совета ГУЗ «Клиническая больница №4»

02.08.2017

№ 4

Волгоград

Председатель- И.В. Брамник

Секретарь- Л.Н. Ефтеева

Присутствовали члены общественного совета: заведующая отделением функциональной диагностики Л.С. Крапивина, Бабаева А.Р. –заведующий кафедрой факультетской терапии ВолгГМУ, профессор, доктор медицинских наук, О.А. Седых- председатель региональной общественной организации родителей детей с нарушением зрения, включая детей инвалидов «Луч света», врач-оториноларинголог А.А. Рыбак, врач функциональной диагностики В.В. Шопик, заведующий отделением травматологии и ортопедии Ю.В. Грошев, ст. медицинская сестра рентгенологического отделения Т.В. Попова- председатель ПК.

**ПОВЕСТКА ДНЯ:**

1. О результатах независимой оценки качества оказания медицинских услуг за 2 кв. 2017 года и 1 полугодие 2017 г.

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

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

В рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг во 2 кв. 2017 года на бумажном носителе в медицинской организации заполнено 88 анкет (ф. утверждена приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.05.2015 № 240), на официальном сайте медицинской организации заполненных анкет нет. За 6 мес. 2017 г. заполнено анкет на бумажном носителе 140 шт., на сайте организации 1 шт.,

все отзывы положительные – 100% пациентов удовлетворены оказанными услугами.

Оцениваются:

1). Открытость и доступность информации о медицинской деятельности учреждения:

- доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медорганизации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации- в нашем учреждении- 77,3%, при этом процент взят от тех случаев, где заполнена эта графа анкеты (из 141 шт. заполненных анкет, 109 чел. обращались к информации на стендах организации, из всех заполненных анкет не удовлетворенных информацией не было).

- доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медорганизации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации: всего заполнено 141 анкета, 91 чел. (65,5%) заходили на сайт организации, не удовлетворенных информацией нет;

2). Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения:

- доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медорганизации- 100%;

- доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медорганизации- 99%;

- доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет-100%;

- доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет-100%;

- доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации 99%.

3). Время ожидания предоставления медицинских услуг:

- доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации- 100% .

4). Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения:

- доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников- 100%.

- доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников- 100%

5). Удовлетворенность оказанными услугами:

- доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами – 100%;

- доля потребителей услуг, готовых рекомендовать организацию для получения медицинской помощи- 100%;

-доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала по уходу -100%.

Во втором квартале 2017 года во всех отделениях ГУЗ «Клиническая больница № 4» проводилось анонимное анкетирование по изучению мнения пациентов о качестве оказания медицинской помощи в больнице по пятибалльной системе в рамках внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности. В анкетировании приняли участие 200 пациентов.

По сравнению с 1 кв. 2017 пациенты травматологического отделения отметили улучшение организации работы приемного отделения на 0,2 балла, организацию работы лаборатории на 0,4 балла, своевременность выполнения назначений оценили хуже на 0,1 балла, по обеспеченности шприцами и системами показатель улучшился на 0,1 балла, по обеспеченности перевязочным материалом показатель ухудшился на 0,2 балла, питание оценили лучше на 0,2 балла, санитарно-гигиенические условия оценили с улучшением на 0,1 балла. При проведении административных обходов в личной беседе с пациентами не было ни одного случая жалоб пациентов на то, что они приобретают лекарственные препараты или расходные материалы за личные средства.

В пульмонологическом отделении показатель регулярности осмотра лечащим врачом уменьшился на 0,1 балла и пациенты отметили улучшение

соблюдение принципа бесплатности на 0,9 балла и удовлетворенность пребывания в больнице на 0,2 балла.

По терапевтическому отделению доверие к профессионализму врачей уменьшилось на 0,1 балла.

В неврологическом отделении пациенты оценили лучше обеспеченность постельным бельем на 0,2 балла.

В эндокринологическом отделении оценили улучшение обеспечения лекарственными препаратами на 0,2 балла.

В хирургическом отделении санитарно-гигиенические условия оценили хуже на 0,4 балла, обеспеченность лекарственными препаратами ухудшилась на 0,1 балла. Удовлетворенность пребывания оценили хуже на 0,2 балла.

В гинекологическом отделении санитарно-гигиенические условия оценили лучше на 0,1 балла, в остальном показатели без динамики.

В среднем отклонения составляют 0,2 балла.

Заведующим отделениями информацию принять к сведению, при этом заведующему отделением травматологии и ортопедии обратить внимание на то, что пациенты оценили обеспеченность шприцами, системами, перевязочным материалом не на 5,0 баллов, в то время, как учреждение обеспечивает пациентов лекарственными средствами, расходными материалами в объеме 100% в соответствии с перечнем, утвержденным Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи на 2017 год и на плановый период 2018 и 2019 годов.

Хочется отметить, что при проведении административных обходов в личной беседе с пациентами все пациенты ответили, что не приобретали лекарственные средства и расходные материалы за личные средства и ни в одной анкете в рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг не было отмечено, что приобретались лекарственные средства или проводились диагностические исследования за личные средства граждан.

Решение общественного совета (протокол №3 от 09.06.2017) выполнено на 100%, а именно проведен косметический ремонт санузлов приемного отделения в хирургическом и терапевтическом корпусах; проведена обрезка сухих веток деревьев на территории учреждения и по ул. Ополченская 40, и по ул. Тракторостроителей 13; разработан стенд для

терапевтического корпуса с информацией по указателям расположения отделений и кабинетов, информация согласована с заведующими отделениями; проведена замена кнопки вызова персонала в терапевтическом корпусе.

РЕШИЛИ: 1. Заведующим отделениями информацию принять к сведению, при этом обратить внимание на то, что пациенты при проведении анкетирования в рамках внутреннего контроля качества оказания медицинской помощи оценили обеспеченность шприцами, системами, перевязочным материалом не на 5,0 баллов, в то время, как учреждение обеспечивает пациентов лекарственными средствами, расходными материалами в объеме 100% в соответствии с перечнем, утвержденным Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи на 2017 год и на плановый период 2018 и 2019 годов.

Председатель



И.В. Брамник

Секретарь



Л.Н. Ефтеева

2 кв 2017	Неврологи ч. отд.	Терапевт ич. отд.	Кардио логич. отд.	Пульманол бчич. отд.	Эндокри н. отд.	Хирургич. отд.	Отд. травматологии	Гинеколог. отд	Офтальм. отд	Лор
1. Организация работы приемного покоя	4.4	4.5	4.5	4.7	4.4	4.3	4.2	4.6	4.8	4.7
2. Организация работы лаборотории	4.9	5.0	4.7	4.7	4.6	4.9	4.6	5.0	4.9	4.9
3. Своевременно сть выполнения назначений врача	4.8	4.9	5.0	4.8	4.9	4.8	4.8	4.9	4.9	5.0
4. Регулярность осмотров лечащим врачом	4.7	5.0	5.0	4.9	4.5	4.9	4.7	5.0	4.8	4.9
5. Доверие к профессионализ му врачей	4.7	4.9	5.0	4.7	5.0	4.7	4.9	5.0	5.0	4.9
6. Доверие к профессионализ му среднего медицинского	4.7	4.9	4.9	4.4	5.0	4.8	4.8	4.9	4.9	4.9

персонала										
7.Обеспеченность шприцами	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.9	5.0	5.0	5.0
8.Обеспеченность системами.	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.9	4.8	5.0	5.0	5.0
9.Обеспеченность перевязочными материалами (вата, марля, бинты и др.)	5.0	5.0	4.9	4.5	4.8	4.6	4.6	4.8	5.0	5.0
10.Обеспеченность питанием.	4.8	5.0	4.9	4.5	4.4	4.6	4.6	4.8	4.8	4.8
11.Обеспеченность постельным бельём.	4.7	5.0	5.0	4.7	5.0	4.9	4.6	5.0	4.9	5.0
12.Санитарно-гигиенические условия.	4.8	4.6	5.0	4.6	4.6	4.0	4.6	4.7	4.8	4.8
13.Обеспеченность лекарственными препаратами	4.8	5.0	5.0	4.7	4.6	4.7	4.8	4.9	5.0	5.0
14. Вежливость и внимательность врачей.	4.7	5.0	4.8	4.9	4.9	4.8	4.8	5.0	4.9	5.0
15. Вежливость и внимательность среднего медицинского персонала.	4.6	4.9	5.0	4.7	4.9	4.8	4.7	5.0	5.0	4.9

16. Соблюдение принципа бесплатности оказания мед. помощи в стационаре.	4.7	5.0	5.0	4.9	4.8	4.8	4.8	4.9	4.9	5.0
17. Удовлетворенность от пребывания в больнице (какую бы оценку Вы поставили всей больнице в целом).	4.7	4.8	5.0	4.7	4.7	4.6	4.6	4.8	4.8	4.8

1 кв 2017	Неврологи ч. отд.	Терапевт ич. отд.	Кардио логич. отд.	Пульманол очич. отд.	Эндокри н. отд.	Хирургич. отд.	Отд. травматологии	Гинеколог. отд	Офтальм. отд	Лор
1. Организация работы приемного покоя	4.4	4.5	4.5	4.7	4.4	4.3	4.0	4.6	4.8	4.7
2. Организация работы лаборотории	4.9	5.0	4.7	4.7	4.6	4.9	4.2	5.0	4.9	4.9
3. Своевременность выполнения назначений врача	4.8	4.9	5.0	4.8	4.9	4.8	4.9	4.9	4.9	5.0
4. Регулярность осмотров лечащим врачом	4.7	5.0	5.0	5.0	4.5	4.9	4.7	5.0	4.8	4.9
5. Доверие к профессионализ му врачей	4.7	5.0	5.0	4.7	5.0	4.7	4.9	5.0	5.0	4.9
6. Доверие к	4.7	4.9	4.9	4.4	5.0	4.8	4.8	4.9	4.9	4.9

1 кв  
2017

профессионализ му среднего медицинского персонала										
7.Обеспеченнос ть шприцами	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.8	5.0	5.0	5.0
8.Обеспеченнос ть системами.	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.9	4.7	5.0	5.0	5.0
9..Обеспеченнос ть перевязочными материалами (вата, марля, бинты и др.)	5.0	5.0	4.9	4.5	4.8	4.6	4.8	4.8	5.0	5.0
10.Обеспеченно сть питанием.	4.8	5.0	4.9	4.5	4.4	4.6	4.4	4.8	4.8	4.8
11.Обеспеченно сть постельным бельём.	4.5	5.0	5.0	4.7	5.0	4.9	4.6	5.0	4.9	5.0
12.Санитарно- гигиенические условия.	4.8	4.6	5.0	4.6	4.6	4.4	4.5	4.6	4.8	4.8
13.Обеспеченно сть лекарственными препаратами	4.8	5.0	5.0	4.7	4.4	4.8	4.8	4.9	5.0	5.0
14. Вежливость и внимательность врачей.	4.7	5.0	4.8	4.9	4.9	4.8	4.8	5.0	4.9	5.0
15. Вежливость и внимательность	4.6	4.9	5.0	4.7	4.9	4.8	4.7	5.0	5.0	4.9

среднего медицинского персонала.				
16. Соблюдение принципа бесплатности оказания мед. помощи в стационаре.	4.7	5.0	5.0	4.
17. Удовлетворен ность от пребывания в больнице (какую бы оценку Вы поставили всей больнице в целом).	4.7	4.8	5.0	4.5

4.8	4.8	4.8	4.9	4.9	5.0
4.7	4.8	4.6	4.8	4.8	4.8