

КОМИТЕТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

«КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА №4»

**ПРОТОКОЛ**

заседания Общественного совета

ГУЗ «Клиническая больница №4»

Волгоград

01.06.2016

№ 5

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. Захарына, 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 рентгенологического 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 ГУЗ «Клиническая больница № 4» за май 2016 года.

Докладчик: секретарь общественного совета Л.Н. Ефтеева.

1. СЛУШАЛИ: Л.Н. Ефтееву.

Независимая оценка качества оказания медицинской помощи проводилась по результатам анализа анкет, заполненных на бумажном носителе - 12 шт.; с сайта комитета здравоохранения Волгоградской области - 30 шт., с сайта медицинской организации - 1 шт.

Оценивались:

1. Открытость и доступность информации о деятельности учреждения.

Перед госпитализацией заходили на официальный сайт организации 60%, удовлетворены качеством и полнотой информации о работе медицинской организации - 70%;

При обращении в учреждение обращались к информации, размещенной на стенах 70%, удовлетворены качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг - 83%.

2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.

83% потребителей услуг удовлетворены условиями пребывания в стационаре.

73% - удовлетворены питанием.

90% потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет.

87 % потребителей услуг, у которых не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет.

66 % потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации.

Условиями пребывания в приемном отделении удовлетворены 83%.

Причины неудовлетворенности условиями пребывания в приемном отделении:

13% - отсутствие свободных мест ожидания

6% - отсутствие питьевой воды,  
10% - состояние туалета,  
10% - санитарные условия,  
3% - состояние гардероба.

Причины неудовлетворенности условий пребывания в медицинской организации:

16% - медицинским организациям требуется ремонт,  
23% - старая мебель,  
3% - освещение, температурный режим,  
3% - уборка помещений.

Причины необходимости оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет:

0% - для уточнения диагноза.  
3% - с целью сокращения сроков лечения,  
0% - с целью приобретения расходных материалов.

### 3. Время ожидания предоставления услуги.

Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации, среднее значение составило-70%

Время ожидания в приемном отделении

77% - до 30 мин.  
10% - до 45 мин.  
3% - до 60 мин.  
7% - до 90 мин.  
3% - 90 и более мин.

Среднее время ожидания плановой госпитализации

6% -30 дней и более,  
0% - 28 дней,  
0% - 29 дней,  
0% - 15 календарных дней,  
43% - менее 15 календарных дней.

4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения.

90% - положительно оценили доброжелательность и вежливость работников,  
90% - оценили компетентность медработников.

Причины неудовлетворенности компетентностью медработников

3% - не разъяснили информацию о состоянии здоровья,  
3% - не дали рекомендации по диагностике, лечению, реабилитации,  
10% - другое.

### 5. Удовлетворенность оказанными услугами.

87% - удовлетворены оказанными услугами,  
83% - готовы рекомендовать мед.организацию для получения медицинской помощи,  
90% потребителей услуг удовлетворены действиями персонала по уходу.

**ВЫСТУПИЛИ:** Е.В. Щербинина- главный врач.

1. Информация на официальном сайте медицинской организации размещена строго в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети Интернет». С целью повышения уровня доверия потребителя качеством и полнотой информации о работе медицинской организации на официальном сайте рекомендовать заведующим отделениями провести анализ размещенной информации о работе своих отделений и внести предложения по размещению информации в наглядной и доступной для потребителя услуг форме.

**РЕШИЛИ:** заведующим отделениями провести анализ размещенной на официальном сайте учреждения информации о работе своих отделений и внести предложения по улучшению доведения информации до потребителя услуг в наглядной и доступной форме.

Председатель



К.П. Позднышев

Секретарь

Л.Н. Ефтеева