

## ПРОТОКОЛ № 6

### Заседания общественного Совета ГУЗ «ГБ № 12 г. Тулы»

« 19 » июня 2017 г.

Председатель: Алексеева Т.В.

Секретарь: Лаптева Е.В.

Присутствовало 10 чел.: члены общественного Совета - 8 чел.;  
приглашенные лица: Васильев В.П. – главный врач ГУЗ «Городская больница №12 г. Тулы»; Половинкин А.А. – заведующий терапевтическим отделением;

#### **Повестка дня:**

Анализ качества работы по формированию независимой системы оценки качества по критериям и показателям работы за II квартал 2017г..

По данному вопросу заслушали Авдюшину Т.И. – председателя комиссии при ОС по формированию независимой системы оценки качества работы ЛПУ, которая предоставила анализ анкетирования пациентов по удовлетворенности качеством предоставленных медицинских услуг в ЛПУ за II кв. 2017г.

Проанализировано 70 анкет по амбулаторной помощи и 30 – по стационарной помощи. Проведение анкетирования по амбулаторной помощи проводилось путем подомовых обходов, территориально прикрепленных для медицинского обслуживания к ГУЗ «Городская больница №12 г. Тулы».

Результаты анкетирования:

Амбулаторная помощь:

1. Открытость и доступность информации о медицинской организации, размещенной на официальном сайте ГУЗ «ГБ № 12 г. Тулы», оценена среди 23 из 70 опрошенных, имевших возможность доступа на сайт. Из них, полностью удовлетворены качеством и полнотой информации о работе и порядке предоставления медицинских услуг в ГУЗ «ГБ № 12 г. Тулы» 100 % (23чел.).

2. Комфортность условий и доступность медицинских услуг.

97,1 % пациентов записались на прием к врачу при первом обращении в поликлинику.

Сроки ожидания от записи до приема врача:

участкового врача-терапевта – в день обращения – 97,4 %; на следующий день – 2,6%;

врачей-специалистов менее 7 дней – 56,7%, от 7 до 10 дней - 36,7% и более дней – 6,6 % (кадровые проблемы с врачом-эндокринологом).

Время ожидания приема врача в поликлинике от установленного:

- врач принял во время – 88,6%.

Запись на прием к врачу при первом обращении:

- по телефону(39 чел.) – в 55,6 % случаев,
- через регистратуру (17 чел.) – в 24,4%,
- через лечащего врача (4 чел.) – 5,7%
- через Интернет (10 чел.) – в 14,3 %.

3. Количество дней от назначения исследования до его проведения:  
Менее 7 дней – 57,8%; 7 дней – 17,6 %; более 10 дней – 24,6%;  
Диагностическое исследование выполнено во время установленной записи – 91,1%
4. Доброжелательность, вежливость и внимательность медицинских работников пациенты положительно оценивают в - 98,6 %, компетентность – 87,1 % опрошенных.
5. Удовлетворены условиями ожидания приема у врача полностью 94,3% пациентов.
6. Удовлетворены посещением поликлиники 98,6 % опрошенных, 92,9 % готовы рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.

#### Оценка качества работы в стационарных условиях.

Проанализировано 30 анкет.

1. Экстренная госпитализация – 7 чел. (23,3%); плановая – 23 чел. (76,7%). Время ожидания плановой госпитализации: 12,5 дней.
2. Доля пациентов полностью удовлетворенных продолжительностью, условиями ожидания, отношением персонала в приемном отделении составляет 96,7% (время ожидания – от 30 до 45 мин.).
3. Госпитализация за счет ОМС -100%. Группу инвалидности имеют 9 чел. (30%).
4. На официальный сайт не заходили – .
5. К информации, размещенной в помещениях МО обращались – 2 чел. Информацией, размещенной на стендах удовлетворены.
6. Полностью удовлетворены питанием 96,7 % опрошенных.
7. Условиями пребывания в МО (качеством уборки помещения, комфортностью помещений полностью) удовлетворены 96,7 % опрошенных. В медицинской организации требуется ремонт – высказались 6 чел.(20%). Охранительный режим в ночное время соблюдался в 96,7% случаев.
8. Доля пациентов, у которых не возникла необходимость приобретения лекарственных средств, необходимых для лечения, за свой счет составила 86,7% (13,3% приобретали лекарственные препараты в качестве лучшей альтернативы).
9. Доля пациентов, у которых не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования – 96,7%.
10. Доброжелательность, вежливость, внимательность и компетентность медработников в 100% случаев оценена как «отлично». Действия персонала по уходу за больными оценивалась «отлично» в 96,7% случаев.
11. Полностью удовлетворены качеством и условиями оказания медицинской помощи – 96,7% опрошенных.
12. Доля больных, готовых рекомендовать стационар для получения медицинской помощи- 96,7 %.
13. Комментарий о качестве обслуживания в МО и о медицинских работниках в социальных сетях никто не оставлял.

**В пожеланиях опрошенные, по- прежнему, отметили:**

- улучшение материально- технической базы, приобретение нового оборудования, ремонт стационара, частичная замена мебели в стационаре;
- укомплектование МО врачами-эндокринологами.
- работа врача с компьютером во время приема пациентов отвлекает его от общения с ними, часто случаются сбои в работе техники.

**Выступления:**

Васильев В.П. - главный врач.

Следует отметить как положительную тенденцию – уменьшение замечаний по доступности записи на прием к врачу. Это связано с достаточно хорошей укомплектованностью узкими специалистами, но сохраняется большая проблема укомплектованности врачами-эндокринологами. В перспективе, в текущем году, мы ожидаем получение нового УЗ- аппарата. Что касается вопросов удовлетворенности пребывания в медицинской организации, администрация этому направлению работы уделяет большое внимание: составлена проектно-сметная документация по ремонту стационара, на 2018г. ЛПУ включена в программу «доступная среда», которая будет способствовать улучшению условий пребывания в больнице для лиц с ограниченными возможностями.

**Решение:**

1. Принять к сведению представленную информацию.
2. С учетом высказанных замечаний, продолжить работу по улучшению кадровой ситуации, материально- технического обеспечения.

Ответственный Главный-врач Васильев В.П. Срок - в течение года.

Председатель ОС



Л.В. Маслова