ПРОТОКОЛ № 12

заседания общественного совета при ГУЗ «ГБ№11 г.Тулы»

от 25.09.14г 13час. Место проведения – конференц-зал поликлиники по адресу: г.Тула, ул. Металлургов д.40.

Председательствовала: Одородько Т.Н.

Присутствовали: Кулова Л.З., Свиридов В.В., Солозобова С.Ю., Куличков В.Н, Смирнов А.А., Бережная И.В., Кучеров В.А., Орлова Е.Н., Тарасова О.А.,Лукина Г.И.

I. Доклад председателя комиссии при Общественном Совете по формированию независимой системы оценки качества работы лечебного учреждения ГУЗ ГБ № 11 г. Тулы Бережной Ирины Васильевны.

«Анализ анкетирования пациентов за 111 квартал 2014г по поликлинике и стационару».

Проанализировано 318 анкет ( во втором квартале-320).

По поликлинике общий балл – 56 из 59 ( во 2 кв-55) –увеличение на 1 балл.

По стационару общий балл-56 из 60 ( во 2 кв-57)-снижение на 1 балл.

Средняя оценка показателя за третий квартал по поликлинике и стационару.

1. Открытость и доступность- 9б- 75% ( 1 квартал 7б- 59%, 2 кв-10б-83%)

Незначительная часть пациентов ответила на данный вопрос, редко кто изучает сайт лечебного учреждения.

1. Размещена информация о лечебном учреждении на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)
2. Имеется информация об обратной связи с потребителями услуг, но доступная связь не используется.

2. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг- 11 баллов -100% ( 1 кв- 11б-100%, 2 кв-10,5б-95,5%).

Не было отмечено необходимости приобретать лекарственные препараты за свой счет.

1. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги-9 б-95% ( 1,2 квартал 9 б-95%)

Если в 1 квартале отмечалось длительность ожидания при оформлении в приемном покое стационара, на приеме к врачу в поликлинике, во втором квартале отмечено превышение сроков ожидания в очереди к отдельным врачам в поликлинике, то в третьем квартале вновь отмечено превышение сроков ожидания на прием как к участковым врачам, так и к узким специалистам.

Нужно отметить, что введена повременная талонная система на сдачу общего анализа крови в лаборатории поликлиники, но сохраняется очередность при заборе крови в процедурном кабинете ( промежуток-8-30-10 час)

4. Доброжелательность , вежливость, компетентность работников медицинской организации-8 б- 100% ( 1,2 квартале 8б-100%) по поликлинике и стационару.

5 Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации- повысилась- 19 баллов -100% по поликлинике и стационару. ( 1 квартал 17б-89,5%, 2 кв- 18,5б-97,3%).

ИТОГО- 56 баллов из 59,5 возможных- 94%. ( 1 квартал 52 б-87,3%, 2 кв-56 б-94%)

Во 111 квартале отмечены следующие пожелания.

По поликлинике.

1.Сократить очереди в регистратуру и на прием к врачам (пожелание остается).

1. Сократить очереди при заборе крови, создать условия при ожидании в очереди.
2. Увеличить количество медперсонала, укомплектовать кадрами участковую службу.
3. Ремонт поликлиники .
4. Закупить новое оборудование.
5. Оснастить отделение восстановительного лечения.
6. Врачам и медсестрам быть более внимательными и вежливыми с пациентами.
7. Отремонтировать или заменить лифт.

По стационару.

1.Ремонт в терапевтическом отделении.

2.Решить вопрос с питьевой водой в хирургическом отделении.

3.Перевести неврологическое отделение на 1-й этаж главного корпуса.

4.Ускорить ремонт лифта.

5.Приобрести бахилы для посетителей.

В сентябре 2014г в анкеты по поликлинике были включены вопросы по обращаемости в частные поликлиники.

Проанализировано 30 анкет.

1. Вопрос

Приходилось ли Вам обращаться в частные поликлиники ( исключая стоматологические)

70 %-ответили-Да

1. Если обращались, то что привлекало?

100%-отсутствие очередей, легко можно дозвониться в регистратуру.

50%-наличие большого числа специалистов

3.Как Вы оцениваете условия ожидания приема?

100%-отличные

1. Как Вы оцениваете оказанную помощь?

80% отметили-как удовлетворительную.

1. Могли ли Вы рекомендовать выбранную Вами поликлинику своим знакомым и родственникам?

70% - ответили-нет

20%-затруднились ответить

10%-рекомендовали бы

ВЫВОДЫ: Следует отметить, что несмотря на некоторое снижение отдельных показателей согласно анкетированию за 3-й квартал, не всегда зависимое от администрации больницы, отмечена 100% удовлетворенность качеством оказания медицинской помощи как по стационару, так и по поликлинике, что является одной из самых приорететных задач работы лечебного учреждения, отсутствие жалоб на необходимость приобретать лекарственные препараты за свой счет.

Комиссия рекомендует:

Главному врачу ГУЗ ГБ № 11 г. Тулы Свиридову В.В.

1) Проконтролировать работу начальника отдела информатики Руднева С.В. о размещении недостающей информации о лечебном учреждении на официальном сайте.

2)Проводить контроль за работой регистратуры, в том числе электронной.

В прениях приняли участие члены комиссии Орлова Е.Н., Кучеров В.А., Лукина Г.И., Куличков В.Н.

II. Докладчик Кулова Л.З- показатели работы поликлиники по проведению дополнительной диспансеризации населения.

На 25.09.2014 года осмотрено 11002 человека- 95,8%. Подано на оплату 95,5%. Оплачено 90,7%. Необходимо посмотреть еще 1000 человек.

Причины невыполнения: 1. Неактивность населения.

3. Нежелание руководства частных фирм писать письменные отказы от прохождения диспансеризации.

1. Основная проблема- не укомплектованность кадрами.

Следующее заседание общественного совета состоится 23 октября 2014года в 13-00 по адресу г. Тула, ул. Металлургов д.40 конференц-зал поликлиники.

Тема: 1.Отчет заместителя главного врача по КЭР Филатовой Т.Ф. о состоянии доступности и качества медицинской помощи и экспертизе временной нетрудоспособности населению.

2. Отчет Свиридова В.В.- о подготовке ЛПУ к работе в зимний период.

Председатель общественного совета Одородько Т.Н.