

ПРОТОКОЛ №4

Заседания Общественного совета медицинских работников ГБУЗ «Волгоградский областной клинический хоспис»

Тема: Разработка плана мероприятий по улучшения качества работы ГБУЗ «Волгоградский областной клинический хоспис» на основании результатов, полученных при проведении независимой оценки удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг за III квартал 2021 года.

Цель: Анализ полученных данных, обсуждение и разработка плана мероприятий по улучшению качества работы ГБУЗ «ВОКХ».

Программа публичных слушаний:

1. Оглашение результатов анкетного опроса потребителей услуг за III квартал 2021 года.

Место проведения: Актный зал ГБУЗ «ВОКХ», г. Волгоград, ул. Санаторная, 30.

Дата проведения: 05.10.2021 года.

Время проведения: 09 часов 35 минут.

Председатель:

Кристина Владимировна Малахова – медицинский психолог отделения круглосуточного медицинского наблюдения и лечения №1

Присутствовали:

1. **Т.В. Корсакова** – заместитель председателя Общественного совета медицинских работников, старшая медицинская сестра отделения выездной службы;

2. **Л.И. Живолуп** – секретарь Общественного совета медицинских работников, старшая медицинская сестра отделения круглосуточного медицинского наблюдения и лечения №1;

3. **А.А. Жидкова** - член Общественного совета медицинских работников, медицинский психолог отделения круглосуточного медицинского наблюдения и лечения №2

4. **Л.Ю. Верещагина** – член Общественного совета медицинских работников, старшая медицинская сестра отделения паллиативной медицинской помощи детям.

5. **Н.А. Сиволобова** - член Общественного совета медицинских работников, старшая медицинская сестра приёмного отделения.

Слушали:

1. К.В. Малахова зачитала результаты качества работы ГБУЗ «ВОКХ» за III квартал 2021 года.

Выступили:

К.В. Малахова – На основании приказа ГБУЗ «ВОКХ» от 30.12.2013 года №301 «Об организации работы по формированию независимой оценки качества работы ГБУЗ «Волгоградский областной клинический хоспис» был проведен сбор информации по анализу удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг. Всего за III квартал 2021 года было опрошено 76 человек – потребителей услуг (пациентов и их родственников). В июле было опрошено 28 человек, в августе 27 человек и в сентябре 21 человек. Согласно приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13.07.2018 №442 «Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет» мы рассматриваем новые критерии.

1. **Т.В. Корсакова** – проанализировав данные анкет, можно увидеть 100% удовлетворенность такими пунктами как:

- Условиями пребывания в приемном отделении;
- Вежливостью и отношением персонала во время пребывания в отделении;
- Вежливостью и отношением персонала во время пребывания в приемном отделении;
- Пациенты высоко оценивают компетентность медицинских работников;
- Условиями пребывания в нашем хосписе;
- Персоналом, который оказывает уход;
- Срок ожидания госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию в 100% случаев занимает менее 15 календарных дней;
- Удовлетворенностью навигацией внутри медицинской организации;
- Все пациенты и их родственники, которые обращались в ГБУЗ «ВОКХ» рекомендуют данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи;

2. **Н.А. Сиволобова** – в данном квартале мы видим существенное увеличение посещаемость официального сайта (92,1%) медицинской организации, в сравнении с I (53,7%) и II (68,8%) кварталами 2021 года.

3. **А.А. Жидкова** – Посещаемость информационных стендов в холле учреждения в среднем остаётся на том же высоком уровне, что и в предыдущих кварталах. Подводя итог можно сказать о положительной работе в целом всего медицинского учреждения, который приносит положительную динамику показателей.

Постановили:

1. Оставить план мероприятий, принятый для исполнения без изменений.

2. Внести полученные данные в таблицу согласно приложению 3 к приказу от 30.12.2013 года №301 «Об организации работы по формированию

независимой оценки качества работы ГБУЗ «Волгоградский областной
клинический хоспис» мероприятий по улучшению качества работы -
ЕДИНОГЛАСНО.

К.В. Малахова 
Председатель Общественного совета

Л.И. Живолуп 
Секретарь Общественного совета

Приложение 1
Показатели оценки качества работы ГБУЗ «ВОКХ» (стационарные условия)
(согласно приложению 4 к приказу ГБУЗ «ВОКХ» от 30.12.2013 №301)

Наименование показателя	Источник информации	Значимость показателя, баллы
1. Открытость и доступность информации о медицинской организации		
1) уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru	www.bus.gov.ru	_____
2) полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещенной на официальном сайте (балл)	Анализ сайтов	_____
3) наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл)	Анализ сайтов	_____
4) доля пациентов, считающих информирование о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг в сфере здравоохранения достаточным (от числа опрошенных %)	Опрос граждан – получателей социальных услуг	_____
5) доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации (%)	Опрос граждан – получателей социальных услуг	100% из 70 человек, которые заходили на сайт (это 92,1 % от общего количества опрошенных), остальные 7,9% анкетированных не посетили сайт учреждения
2. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе граждан с ограниченными возможностями здоровья		
1) доля пациентов, у которых не возникла необходимость приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет	Опрос граждан – получателей социальных услуг	_____
2) доля пациентов, у которых не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет (%)	Опрос граждан – получателей социальных услуг	_____
3. время ожидания в очереди при получении медицинской услуги		
1) время ожидания в приемном отделении (в минутах)	Опрос граждан – получателей социальных услуг	_____

2) срок ожидания плановой госпитализации по направлению врачей и поликлиник (в днях)	Опрос граждан – получателей социальных услуг	–	получателей	100% - меньше 15 дней
3) соблюдение назначенного срока плановой госпитализации (в срок, с нарушением срока). Удовлетворены ли Вы сроками ожидания плановой госпитализации?	Опрос граждан – получателей социальных услуг	–	получателей	100%
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации				
1) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников медицинских организаций (%)	Опрос граждан – получателей социальных услуг	–	получателей	В приемном отделении: 100%; В отделении: 100%
2) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников (%)	Опрос граждан – получателей социальных услуг	–	получателей	100%
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации				
1) доля пациентов, удовлетворенных условиями оказания медицинской помощи (%)	Опрос граждан – получателей социальных услуг	–	получателей	100%
2) доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%)	Опрос граждан – получателей социальных услуг	–	получателей	100%
3) доля пациентов удовлетворенных продолжительностью, условиями ожидания, отношением персонала больницы в приемном покое (%)	Опрос граждан – получателей социальных услуг	–	получателей	100%
4) удовлетворенность действиями врачей и медсестер по обезболиванию	Опрос граждан – получателей социальных услуг	–	получателей	_____
5) удовлетворенность отношениям врачей и медсестер во время пребывания в медицинской организации	Опрос граждан – получателей социальных услуг	–	получателей	100%
6) доля пациентов, удовлетворенных питанием в медицинской организации (%)	Опрос граждан – получателей социальных услуг	–	получателей	_____
7) удовлетворенность пребыванием в медицинской организации в ночное время	Опрос граждан – получателей социальных услуг	–	получателей	_____

8) Доля пациентов, удовлетворенных качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом (%)	Опрос граждан – получателей социальных услуг	
9) Удовлетворенность действиями персонала медицинской организации по уходу	Опрос граждан – получателей социальных услуг	100%

Пояснительная записка к приложению 1

На основании проведенного анализа анкет, опрошенных респондентов (76 человек), из числа пациентов хосписа и их родственников можно сделать следующие выводы.

1. Доля пациентов, имеющих группу ограничения трудоспособности (инвалидность) – 78,9% (60 человек), остальные пациенты инвалидность не имеют;
Из 60 человек имеющих группу инвалидности:
 - I группу имеет 28,3% - 17 человек;
 - II группу имеют 43,3% - 26 человек;
 - III группу имеют 26,6% - 16 человек;Статус «ребенок – инвалид» имеет 1,8% - 1 человек;
2. Доля пациентов посещавших официальный сайт учреждения – 92,1% (70 человек), из них 100% удовлетворены качеством и полнотой информации, остальные 7,9% (6 человек) не посетили сайт учреждения;
3. Доля пациентов, которые обращались к информации, размещенной в помещениях организации, составила 76,3% (58 человек), из них 100% удовлетворены качеством и полнотой информации размещенной на стендах. Остальные респонденты (23,7% - 18 человек) не обращались к данному виду информации;
4. Все пациенты, ожидали госпитализацию меньше 15 дней;
5. Доля пациентов, которые используют электронные сервисы для взаимодействия с медицинской организацией - 31,6% (24 человека), остальные респонденты 68,4% (52 человека) не используют данный вид связи с медицинской организацией;
6. При анализе анкет по множеству вопросов можно увидеть показатели в 100%, такие пункты как:
 - Удовлетворенность условиями пребывания в приемном отделении;
 - Удовлетворенность отношением персонала во время пребывания в приемном отделении;
 - Удовлетворенность отношением персонала во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость);
 - Удовлетворенность компетентностью медицинских работников организации;
 - Удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации;
 - Удовлетворенность действиями персонала по уходу;
 - Считают медицинскую организацию оборудованной для лиц с ограниченными возможностями;
 - Пациенты, которые рекомендуют медицинскую организацию для оказания помощи.

Приложение 2

п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	Распространение визиток учреждения, с указанным в них адресом сайта, среди населения Волгограда и Волгоградской области (поликлиники, учреждения социального обслуживания и т.п.), используя, в том числе, работу выездной службы хосписа;	Благодаря продолжению мероприятий предложенных во II квартале 2014 года, удалось увеличить положительную динамику и процент удовлетворенных качеством и полнотой информации на сайте.	IV квартал 2021 года	Выездная служба хосписа		
2	Обеспечение своевременных ответов на вопросы посетителей сайта в «гостевой книге», в том числе специалистами разного уровня.	Благодаря продолжению мероприятий предложенных во II квартале 2014 года, удалось увеличить положительную динамику и процент удовлетворенных качеством и полнотой информации на сайте	IV квартал 2021 года	Медицинский психолог Малахова К.В.		
3	Проведение беседы с родственниками пациентов, привлечение внимания к информационным стендам и сайту медицинской организации	Продолжение работы в данном направлении (Посещаемость информационных стендов в холле учреждения в среднем остаётся на том же высоком уровне, что и в	IV квартал 2021 года	Медицинские психологи, специалист по социальной работе, специалисты выездной службы		

		предыдущих кварталах.)		Лечащие врачи, заведующие отделениями, медицинские психологи		
4	Проведение разъяснительных бесед с родственниками пациентов, оставления комментариев, отзывов на официальном сайте медицинского учреждения	Низкий процент пациентов и их родственников, оставивших комментарий о качестве обслуживания на официальном сайте учреждения	IV квартал 2021 года			