

## ПРОТОКОЛ №2

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

**Тема:** Разработка плана мероприятий по улучшения качества работы ГБУЗ «Волгоградский областной клинический хоспис» исходя из результатов, полученных при проведении независимой оценки удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг за I квартал 2022 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 I квартал 2022 года.

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

**Дата проведения:** 03.04.2022 года.

**Время проведения:** 09 часов 15 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 круглосуточного медицинского наблюдения и лечения №2;

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 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 отделения выездной службы.

#### Слушали:

1. К.В. Малахова зачитала результаты качества работы ГБУЗ «ВОКХ» за I квартал 2022 года.

### Выступили:

1. **Т.В. Корсакова** – 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 I квартал 2022 года было опрошено 72 человека – потребителей услуг (пациентов и их родственников). В январе было опрошено 30 человек, в феврале 17 человек и в марте 25 человек. В связи с приказом МЗ РФ от 14.05.2015 №240 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями», приказа комитета здравоохранения Волгоградской области от 30.06.2015 №2085 «О проведении независимой оценки качества оказания услуг в медицинских организациях, подведомственных комитету здравоохранения Волгоградской области», информационного письма ГКУ ДЗ ВО от 24.07.2015 № 01-3182, мы рассматриваем новые критерии.

2. **А.А.Жидкова** – благодаря хорошо разработанному плану работы и правильно организованный рабочий процесс, в данных отчета мы видим 100 % удовлетворенности по таким пунктам 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;

3. **К.В. Малахова** – проведя анализ можно увидеть следующие показатели посещаемости граждан на официальном сайте медицинской организации – 79,1%. Это довольно высокий показатель, необходимо поддерживать его на этом же уровне. Посещаемость стенда в холле и отделениях круглосуточного медицинского наблюдения и лечения составляет 54,1%, что на данный момент говорит о невысоком уровне данного показателя и о необходимости проведения работы для повышения «посещаемости стендов». Необходимо проанализировать актуальность информации на стендах учреждения, привести в соответствие с сайтом

медицинской организации и учитывать пожелания родственников пациентов о размещении той или иной информации на стендах учреждения.

4. **Т.В. Корсакова** – Подводя итог можно сказать о положительной работе в целом всего медицинского учреждения.

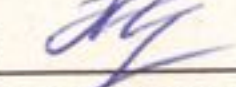
**Постановили:**

1. Обратить внимание на посещаемость стендов медицинской организации, актуализации информации в соответствии с официальным сайтом учреждения, учитывая пожелания родственников пациентов;

2. Внести в план мероприятий по улучшению качества оказания медицинской помощи пункт о «Актуализация информации на стендах учреждения, в соответствии с официальным сайтом учреждения, провести опрос родственников пациентов на предмет необходимой информации» - **ЕДИНОГЛАСНО;**

3. 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

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
<b>1. Открытость и доступность информации о медицинской организации</b>		
1) уровень рейтинга на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	<a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	_____
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 57 человек, которые заходили на сайт (это 79,1% от общего количества опрошенных), остальные 20,9% не посетили сайт учреждения
<b>2. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе граждан с ограниченными возможностями здоровья</b>		
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	_____
<b>3. время ожидания в очереди при получении медицинской услуги</b>		

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	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	100%
<b>4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации</b>		
1) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников медицинских организаций (%)	Опрос граждан – получателей социальных услуг	В приемном отделении: 100%; В отделении: 100%
2) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников (%)	Опрос граждан – получателей социальных услуг	100%
<b>5. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации</b>		
1) доля пациентов, удовлетворенных условиями оказания медицинской помощи (%)	Опрос граждан – получателей социальных услуг	100%
2) доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%)	Опрос граждан – получателей социальных услуг	100%
3) доля пациентов удовлетворенных продолжительностью, условиями ожидания, отношением персонала больницы в приемном покое (%)	Опрос граждан – получателей социальных услуг	100%
4) удовлетворенность действиями врачей и медсестер по обезболиванию	Опрос граждан – получателей социальных услуг	_____
5) удовлетворенность отношениям врачей и медсестер во время пребывания в медицинской организации	Опрос граждан – получателей социальных услуг	100%
6) доля пациентов, удовлетворенных питанием в медицинской организации (%)	Опрос граждан – получателей социальных услуг	_____

## Пояснительная записка к приложению 1

На основании проведенного анализа анкет, опрошенных респондентов (72 человека), из числа пациентов хосписа и их родственников можно сделать следующие выводы:

1. Доля пациентов, имеющих группу ограничения трудоспособности (инвалидность) – 57% (41 человек), остальные пациенты инвалидности не имеют;  
Из 41 человека имеющего группу инвалидности:
  - I группу имеет 46,4% - 19 человека;
  - II группу имеют 26,8% - 11 человек;
  - III группу имеют 26,8% - 11 человек;
  - ребенок – инвалид 0% - нет
2. Доля пациентов посещавших официальный сайт учреждения – 79,1% (57 человек), из них 100% удовлетворены качеством и полнотой информации, остальные 20,9% (15 человек) не посетили сайт учреждения;
3. Доля пациентов, которые обратались к информации, размещенной в помещениях организации (стенды), составила 54,1% (39 человек), из них 100% удовлетворены качеством и полнотой информации размещенной на стендах. Остальные респонденты (45,9% - 33 человека) не обратались к данному виду информации;
4. Все пациенты (72 человека), ожидали госпитализацию меньше 15 дней;
5. Доля пациентов, которые используют электронные сервисы для взаимодействия с медицинской организацией – 79,1% (57 человек), остальные респонденты 20,9% (15 человек) 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;	Высокий уровень посещения официального сайта медицинской организации – 79,1%.	II квартал 2022 года	Выездная служба хосписа		
2	Актуализация информации на стендах учреждения, в соответствии с официальным сайтом.	Невысокий уровень «посещаемости» стендов учреждения, всего 54,1%	II квартал 2022 года	Медицинские психологи, специалист по социальной работе		
3	Опрос родственников пациентов и ухаживающих лиц о необходимой информации для стендов	Невысокий уровень «посещаемости» стендов учреждения, всего 54,1%	II квартал 2022 года	Медицинские психологи, специалист по социальной работе		
4	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	II квартал 2022 года	Медицинский психолог Малахова К.В.		

5	Проведение разъяснительных бесед с родственниками пациентов, об оставления комментариев, отзывов на официальном сайте медицинского учреждения	информации на сайте Низкий процент пациентов и их родственников, оставивших комментарий о качестве обслуживания в социальных сетях	II квартал 2022 года	Лечащие врачи, заведующие отделениями, медицинские психологи		
---	---	---	----------------------	--	--	--