

## 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 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 III квартал 2022 года.

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

**Дата проведения:** 05.10.2021 года.

**Время проведения:** 09 часов 55 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 приёмного отделения;

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 отделения выездной службы.

#### Слушали:

1. К.В. Малахова зачитала результаты качества работы ГБУЗ «ВОКХ» за III квартал 2022 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 2022 года было опрошено 87 человек – потребителей услуг (пациентов и их родственников). В июле было опрошено 35 человек, в августе 29 человек и в сентябре 23 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 падение показателей по «посещаемости» информационных стендов в холле учреждения и в отделениях круглосуточного медицинского наблюдения и лечения. За III квартал, посещаемость составила 70,1%.

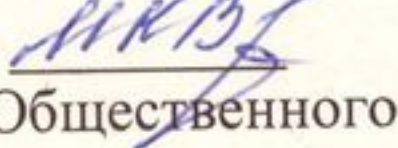
3. **А.А. Жидкова** – опрос родственников пациентов показал, что на официальных стендах не хватает иллюстрированной информации по уходу за пациентом. Считаю целесообразным добавить данную информацию в отделениях;

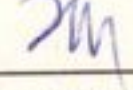
4. **Л.Ю. Верещагина** - посещаемость официального сайта учреждения в среднем остаётся на том же высоком уровне, что и в предыдущих кварталах. Подводя итог можно сказать о положительной работе в целом всего медицинского учреждения, который приносит положительную динамику показателей.

### **Постановили:**

1. Добавить в план реализации размещение иллюстрированных плакатов по уходу для родственников пациентов. В остальном 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
<b>1. Открытость и доступность информации о медицинской организации</b>		
1) уровень рейтинга на сайте <a href="http://www.bus.gov.gu">www.bus.gov.gu</a>	<a href="http://www.bus.gov.gu">www.bus.gov.gu</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 71 человека, которые заходили на сайт (это 81,6 % от общего количества опрошенных), остальные 19,4% анкетированных 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	_____
7) удовлетворенность пребыванием в медицинской организации в ночное время	Опрос граждан – получателей социальных услуг	_____

## Пояснительная записка к приложению 1

На основании проведенного анализа анкет, опрошенных респондентов (87 человек), из числа пациентов хосписа и их родственников можно сделать следующие выводы.

1. Доля пациентов, имеющих группу ограничения трудоспособности (инвалидность) – 71,3% (62 человека), остальные пациенты инвалидность не имеют;

Из 62 человек имеющих группу инвалидности:

- I группу имеет 33,8% - 21 человек;
  - II группу имеют 24,3% - 15 человек;
  - III группу имеют 41,9 - 26 человек;
  - Статус «ребенок – инвалид» не имеет ни один из опрошенных;
2. Доля пациентов посещавших официальный сайт учреждения – 81,6% (71 человек), из них 100% удовлетворены качеством и полнотой информации, остальные 19,4% (16 человек) не посетили сайт учреждения;
  3. Доля пациентов, которые обращались к информации, размещенной в помещениях организации, составила 70,1% (61 человек), из них 100% удовлетворены качеством и полнотой информации размещенной на стендах. Остальные респонденты (29,9% - 16 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 - 35,6% (31 человек), остальные респонденты 64,4% (56 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 – 81,6%.	IV квартал 2022 года	Выездная служба хосписа		
2	Обеспечение своевременной актуализации информации на стендах учреждения, в соответствии с официальным сайтом.	Падение уровня посещаемости стендов, в сравнении с предыдущим кварталом 2022 года	IV квартал 2022 года	Медицинские психологи, специалист по социальной работе		
3	Продолжение опроса родственников пациентов и ухаживающих лиц о необходимости информации для стендов	Падение уровня посещаемости стендов, в сравнении с предыдущим кварталом 2022 года	IV 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	IV квартал 2022 года	Медицинский психолог Малахова К.В.		

		качеством и полнотой информации на сайте				
4	Проведение разъяснительных бесед с родственниками пациентов, об оставлении комментариев, отзывов на официальном сайте медицинского учреждения	Низкий процент пациентов и их родственников, оставивших комментарий о качестве обслуживания в социальных сетях	IV квартал 2022 года	Лечащие врачи, заведующие отделениями, медицинские психологи		
5	Размещение на стендах учреждения в отделениях круглосуточного медицинского наблюдения и лечения, иллюстрированных памяток по уходу за пациентами (по просьбе родственников)	Падение уровня посещаемости стендов, в сравнении с предыдущим кварталом 2022 года	IV квартал 2022 года	Старшие медицинские сестры отделений		