

ПРОТОКОЛ №6

Заседание 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 2022 год.

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 2022 год.

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

Дата проведения: 12.01.2023 года.

Время проведения: 13 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 2022 год.

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 2021 год было опрошено 278 человек – потребителей услуг (пациентов и их родственников).

2. К.В. Малахова – Анализируя данные, мы видим положительные стороны и хорошо организованный рабочий процесс, на это указывают такие пункты 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;

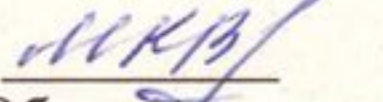
3. Н.А. Сиволобова – 219 человек (78,7%) из 278 опрошенных, перед госпитализацией обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации. Все они удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности МО;

4. А.А. Жидкова - Во время пребывания в медицинской организации все 73,7% опрошенных (205 человек) обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, информанты). Все они удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации;

5. Т.В. Корсакова - Благодаря хорошо составленному и проведенному плану мероприятий, мы видим в целом положительную работу медицинского учреждения и медицинских работников.

Постановили:

1. Продолжить выполнение плана мероприятий в 2023 году
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 278 человек, которые заходили на сайт (это 78,7 % от общего количества опрошенных), остальные 21,3% 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	100 %
2) доля пациентов, у которых не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет (%)	Опрос граждан – получателей социальных услуг	100%
3. время ожидания в очереди при получении медицинской услуги		
1) время ожидания в приемном	Опрос граждан – получателей	_____

отделении (в минутах)	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%
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	В приемном отделении: 100%; В отделении: 100%
2) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников (%)	Опрос граждан – получателей социальных услуг	100%
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации		
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	Опрос граждан – получателей социальных услуг	100%

Пояснительная записка к приложению 1

На основании проведенного анализа анкет, опрошенных респондентов (278 человека), из числа пациентов хосписа и их родственников можно сделать следующие выводы.

1. доля пациентов, имеющих группу ограничения трудоспособности (инвалидность) – 63% (175 человек), остальные пациенты инвалидность не имеют;
 - Из 175 человек имеющих группу инвалидности:
 - I группу имеет 43,4% - 76 человек;
 - II группу имеют 25,2% - 44 человек;
 - III группу имеют 31,4% - 55 человек;
 - Ребенок – инвалид 0% - нет.
2. доля пациентов, которые считают медицинскую организацию оборудованной для лиц с ограниченными возможностями 100% (278 человек);
3. доля пациентов посетивших официальный сайт учреждения – 78,7% (219 человек), из них 100% удовлетворены качеством и полнотой информации, остальные 21,3 (59 человек) не посетили сайт учреждения;
4. доля пациентов, которые обратались к информации, размещенной в помещениях организации, составила 73,7% (205 человек), из них 100% удовлетворены качеством и полнотой информации размещенной на стендах. Остальные респонденты (26,3% - 73 человека) не обратались к данному виду информации;
5. все пациенты, ожидали госпитализацию меньше 15 дней;
6. доля пациентов, которые рекомендуют медицинскую организацию для получения медицинской помощи – 100% (278 человек);
7. При анализе анкет по множеству пунктов 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.