

Протокол №12

заседания Общественного совета

Дата проведения: 28.12.2017 г.

Место проведения: ГУЗ ТО «Центр детской психоневрологии» (Тула, Бундурина, 43).

Присутствовали: Председатель: Прохорова Г.Г. – общественный деятель, член президиума Ассоциации женщин-лидеров «Содружество»

Члены Совета:

1. Андреева Е.В. – начальник Культурного центра УМВД по Тульской области
2. Крупий О.И. – начальник отдела кадров ГУЗ ТО «Центр детской психоневрологии»
3. Елисеева Ж.Н. – представитель Комитета родителей
4. Медведева О.В. – зам. директора по поликлинической работе
5. Филиппова Е.В. – зам. директора по клинико-экспертной работе
6. Баранова О.А. – воспитатель ПНО №2

Темы:

- I. Итоги независимой оценки качества оказания услуг ГУЗ ТО «Центр детской психоневрологии» в IV квартале 2017г.
- II. Анализ жалоб и обращений за 4-й квартал 2017г.
- III. Праздник Новогодней елки.

I. Итоги независимой оценки качества оказания услуг ГУЗ ТО «Центр детской психоневрологии» в IV квартале 2017г.

При анализе 37 анкет пациентов круглосуточного стационара и их законных представителей выявлено:

Стационарная помощь:

1. *Открытость и доступность информации о ГУЗ ТО «Центр детской психоневрологии»* (14 баллов из 14). Процент удовлетворенности – 100%:

1.1. Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru- *****- 716. (1 балл).

1.2. Полнота, актуальность и понятность информации о Центре, размещаемой на официальном сайте медицинской организации: представлена общая информация, информация о медицинской деятельности, о медицинских работниках, новости, события, советы родителям, объявления, информация о заседаниях Общественного совета – 1балл.

1.3. Наличие и доступность способов обратной связи на официальном сайте учреждения: имеются в наличии рубрика «Вопрос-ответ» с возможностью задать вопрос специалистам Центра, получить своевременный ответ, написать отзыв о работе медицинских работников; размещена анкета для оценки качества предоставляемых медицинских услуг, форма для подачи электронной заявки на телемедицинскую консультацию (2балла).

1.4. Доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе ГУЗ ТО «Центр детской психоневрологии» и порядке предоставления услуг, доступной в помещениях Центра – 92 % что соответствует 5 баллам.

1.5. Доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе ГУЗ ТО «Центр детской психоневрологии» и порядке предоставления услуг, доступной на официальном сайте Центра - 100%, что соответствует 5 баллам.

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения (19 баллов из 21). Процент удовлетворенности – 90%:

2.1.Доля пациентов, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации- 92% (5б. из 5). В качестве предложений указаны необходимость проведения ремонта и замена мебели (по - видимому, в корпусе постройки 1978г., которая требует капитального ремонта), в 2-х анкетах указан неудовлетворительный температурный режим.

2.2 Доля пациентов, удовлетворенных питанием в стационаре- 81% (3 б. из 5).

2.3. Доля пациентов, у которых не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет – 100% (3 б.)

2.4. Доля пациентов, у которых не возникла необходимость приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет – 100% (3 б.)

2.5. Доля пациентов с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в Центре - 92% (5б.)

Отмечены отсутствие специального подъезда и парковки автотранспорта, отсутствие лифта в старом корпусе.

Е.В.Филиппова пояснила, что на территорию Центра разрешен въезд автотранспорта сопровождающих пациентов с выраженными двигательными нарушениями лиц. Установка лифта в корпусе постройки 1978г. невозможна.

3. Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги (14 баллов из 15). Процент удовлетворенности – 93%.

3.1. Время ожидания в приемном отделении:

до 30мин. – 76%
до 45 мин.– 16%
до 60 мин. –5,4%
до 75 мин. –0%
до 120мин.–2,6%

Среднее время ожидания составило **36 мин.** против 45 мин. в III квартале– 46. из 5.

В приемном отделении в качестве предложений указаны отсутствие места для зарядки телефонов, отсутствие бахил. Телефоны в приемном отделении заряжаться не должны. Бахилы в достаточном количестве имеются в регистратуре, а дети, госпитализируемые в стационар (и взрослые по уходу) должны иметь сменную обувь.

Для ускорения приема пациентов в приемном отделении работает 2 медицинских сестры, кулер с питьевой водой установлен (в августе 2017г.)

3.2. Срок ожидания плановой госпитализации ввиду специфики учреждения, необходимости получения **этапного** реабилитационного лечения - 5б. (более 80% пациентов при выписке лечащий врач назначает конкретные даты повторных курсов госпитализации), которые в дальнейшем соблюдаются либо корrigируются при возникновении затруднений со стороны пациентов (интеркуррентные заболевания, невозможность сдачи в срок необходимых для госпитализации анализов). По сроку ожидания в анкетах распределение следующее:

- менее 15 дней – 43%
- 15 дней – 19%
- 28 дней – 8%
- 29 дней – 9%
- 30 дней – 22%.

Согласно Территориальной Программе государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи населению Тульской области сроки ожидания специализированной стационарной помощи не должны превышать 30 дней.

3.3. Доля пациентов, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации: 92% (5б.). Единичные случаи переносов дат госпитализации возникают в связи с отсутствием каких-либо необходимых по СанПин результатов анализов или справок, в связи с семейными обстоятельствами, препятствующими госпитализации в назначенный срок. В этих случаях госпитализация переносится на другую дату (по согласованию родителей и лечащего врача).

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации (10 баллов из 10). Процент удовлетворенности – 100%:

4.1. Доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность и вежливость работников медицинской организации – 97,3% (5 баллов из 5);

4.2. Доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников – 94,6 % (5 баллов из 5).

5. Удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации (15 баллов из 15):

5.1. Доля пациентов, удовлетворенных оказанными услугами – 94,6% (5 баллов).

5.2 Доля пациентов, готовых рекомендовать ГУЗ ТО «Центр детской психоневрологии» для получения медицинской помощи своим знакомым- 97,3% (5 баллов):

5.3 Доля пациентов, удовлетворенных действиями персонала по уходу 100% (5баллов).

Благодарности в той или иной форме оставили 4 законных представителя (записи в журнале отзывов и предложений).

Итоговое количество: 72 балла из 75. Процент удовлетворенности – 96,9%.

Амбулаторная помощь:

1. Открытость и доступность информации о ГУЗ ТО «Центр детской психоневрологии»-12 баллов из 14. Процент удовлетворенности – 85,7%:

1.1. Уровень рейтинга на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru – ***** (оценка- 1балл)- 8 голосов.

1.2. Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (**1** балл).

1.3. Наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг (**2** балла). В истекшем квартале на сайт поступило 5 вопросов о консультациях специалистов Центра и проводимых методиках. Даны своевременные ответы.

1.4. Доля пациентов, считающих информирование о работе ГУЗ ТО «Центр детской психоневрологии» и порядке предоставления услуг, доступной в помещениях, достаточным-88% (**4** балла).

1.5. Доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации на официальном сайте Центра -84%(**4** балла).

Необходимо отметить, что более половины опрошенных на сайт учреждения не заходили, информационные стенды не изучали.

2. Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения (**23** балла из **24**).

2.1. Доля пациентов, которые записались на прием у врача при первом обращении в медицинскую организацию – 91,5% (**5** баллов).

2.2. Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием составил 7,3 дня (**3** балла), что на 3 дня меньше срока, установленного территориальной ПГГ.

2.3. Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении, в том числе по квоте (оценка **4** балла). Большая часть опрошенных была записана на консультацию или диагностическое обследование либо по телефону-40%, либо лечащим врачом (неврологом или педиатром территориальной поликлиники, в т.ч. по квотам, или специалистом Центра, с приема)-50%.

2.4. Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания – 98% (оценка **5** баллов).1 опрошенный не удовлетворен отсутствием кулеров с питьевой водой.

2.5. Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями, удовлетворенных условиями пребывания – 98% (оценка **5** баллов), 1 опрошенного не удовлетворило отсутствие информационных бегущих строк.

3. Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги (**15** баллов из **15**). Процент удовлетворенности – 93,3%:

3.1. средний срок ожидания диагностического исследования составил 6,1 день (**5** балла), что на 4 дня меньше установленного ПГГ (значительная часть пациентов - около 70%, получает направления на диагностические исследования у врача-невролога территориальной поликлиники, с

фиксированной датой и временем благодаря ежемесячному распределению мест зам. директора по поликлинической работе).

3.2. доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи – 98% (**5 баллов**);

3.3. доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи – 98% (**5 баллов**).

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации (10 баллов из 10).

4.1. доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинских организаций – 98% (**5 баллов**);

4.2. доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников – 94% (**5 баллов**).

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации (10 баллов из 10). Процент удовлетворенности – 100%:

5.1. доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами – 96% (**5 баллов**);

5.2. доля пациентов, готовых рекомендовать ГУЗ ТО «Центр детской психоневрологии» для получения медицинской помощи своим знакомым – 96% (**5 баллов**);

Итоговое количество: 70 баллов из 73. Процент удовлетворенности – 95,9%.

II Анализ жалоб и обращений за IV квартал 2017г.

По II вопросу заслушали зам. директора по КЭР Филиппову, которая ознакомила с полученными обращениями в адрес Центра:

- от 06.10.17г. (МЗ ТО)- от гражданки Д. по поводу «устаревшего» аппарата для проведения микрополяризации: в ответе указано, что функционирует 2 аппарата для МП 2012г. выпуска, с заменой аккумуляторов в 2017г., все аппараты в исправном состоянии, регулярно проводится их техническое обслуживание;

- от 11.10.17г. (портал правительства ТО)- от гражданина Е. по поводу «невозможности записаться на курс лечения в стационар»: ребенок заявителя был записан на 31.08.17г., но по телефону отказались в указанную дату из-за ОРЗ, записан повторно, в декабре 2017г. проведен курс стационарного лечения;

- от 07.11.17г. (в адрес Центра) обращение гражданки Г. о фактах и периодах госпитализации ее ребенка в ГУЗ ТО «ЦДП»: ответ дан;

- от 23.11.17г. (в адрес Центра) – от гражданки С. по поводу отсутствия квот для проведения ЭЭГ для жителей Чернского района: в ответе указано, что Чернский район относится к зоне обслуживания ГУЗ «Плавская ЦРБ», куда выделяются места по квотам, заявительница записана на требуемое обследование дополнительно;

- от 08.12.17г.(в адрес Центра) - от гражданина Д. о трудности записи к сурдологу: записан на 12.12.2017г.

- от 21.12.17г. (в Росздравнадзор) – от гражданки В. о «проблеме записи на консультацию к врачу- сурдологу»: ребенок заявительницы в период с 01.08.17г. по 30.11.17г. в условиях КДО Центра получил следующую помощь: дважды- консультации сурдолога, дважды- диагностические исследования (импедансометрия, отоакустическая эмиссия, КСВП), дважды- консультации сурдопедагога, 1- ЭХО-ЭГ; в настоящее время в консультативно-диагностических мероприятиях не нуждается.

За истекшие 3 месяца в адрес Центра поступило также 15 обращений по поводу возможности получения консультационной или стационарной помощи из различных регионов РФ. Все обращения рассмотрены специалистами Центра, даны ответы, проведены 4 видеоконсультации по Skype. 48 иногородних пациента из числа обратившихся получили стационарную помощь в условиях Центра, подавляющее большинство из пролеченных записались на повторные курсы реабилитации.

III Разное

Члены Общественного совета приняли участие в Новогоднем празднике елки, который состоялся для пациентов стационара и законных представителей.

Постановили:

Членам Общественного совета совместно с представителями ГУЗ ТО «Центр детской психоневрологии» (Кузина Т.И., Филиппова Е.В., Медведева О.В., Крупий О.И., Токарев Д.С.):

1. Утвердить результаты независимой оценки качества оказания медицинских услуг за 4-й квартал 2017г.
2. Продолжить в 2018г. взаимодействие с ООО «Отраслевое питание» и неукоснительный контроль за качеством привозного питания.

Срок – постоянно

3. Продолжить анкетирование законных представителей пациентов и пациентов старше 15 лет по вопросам независимой оценки качества оказания медицинских услуг в 2018г.

Срок – постоянно

4. Продолжить работу по актуализации информации, размещаемой на официальном сайте Центра.

Срок – постоянно

5. Разместить информацию о заседании Общественного совета на сайте Центра.

Срок – до 29.12.2017г.

Председатель:

Члены Совета:

Прохорова Г.Г. 
Крупий О.И. 
Андреева Е.В. 
Елисеева Ж.Н. 
Медведева О.В. 
Филиппова Е.В. 
Баранова О.А. 