

Протокол № 6 заседания Общественного совета

Дата проведения: 29.06.2017г.

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. Иванушкин А.Е. – директор ООО «Отраслевое питание»
2. Макалов Е.А. – председатель правления АНБО «МОГУ!» руководитель проекта «Не молчи!», член Общественной Палаты Тульской области
3. Медведева О.В.– зам. директора по поликлинической работе
4. Кузина Т.И. – зам. директора по лечебной работе

Приглашенные лица:

Починок О.А. – представитель Комитета родителей

Исаева И.В. – юрисконсульт Центра

Темы:

1. Анализ результатов анкетирования, формирование оценки качества работы учреждения за II квартал 2017 г.

2. Анализ обращений граждан за II квартал 2017 г.

3. Разное.

1. Анализ результатов анкетирования, формирование оценки качества работы учреждения за II квартал 2017 г.

Заслушали: зам. директора по поликлинической работе Медведеву О.В. по результатам анкетирования законных представителей пациентов, получавших медицинскую помощь в стационарных условиях.

1. *Открытость и доступность информации о ГУЗ ТО «Центр детской психоневрологии» (13 баллов из 14). Процент удовлетворенности – 92,8%:*

1.1. Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru- *****- 8 голосов (1б.)

1.2. Полнота, актуальность и понятность информации о Центре, размещаемой на официальном сайте медицинской организации – **1б.** (представлена общая информация, информация о медицинской деятельности, о медицинских работниках, новости, события, информационные материалы для родителей).

1.3. Имеются в наличии на сайте учреждения: рубрика «Вопрос-ответ» с возможностью задать вопрос специалистам Центра, получить своевременный ответ; размещена анкета для оценки качества предоставляемых медицинских услуг, форма для подачи электронной заявки на телемедицинскую консультацию, версия для слабовидящих пациентов (2б.)

1.4. Доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе ГУЗ ТО «Центр детской психоневрологии» и порядке предоставления услуг, доступной в помещениях Центра – 96% что соответствует 5б.

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 - 83,3%, что соответствует **4 б.**

1. **Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения (19 баллов из 21).** Процент удовлетворенности – 90,5%:

2.1. Доля пациентов, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации- 92% (**5б.** из 5).

2.2 Доля пациентов, удовлетворенных питанием в стационаре- 92% (**5б.** из 5).

2.3. Доля пациентов, у которых не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет – 96% - **2 балла** (1 респондент указал, что оплачивал исследования за свой счет, не указав какие)

2.4. Доля пациентов, у которых не возникла необходимость приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет – 98% - **2 балла.**

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

3. **Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги (13 баллов из 15).** Процент удовлетворенности – 86,7%.

3.1. Время ожидания в приемном отделении:

до 30мин. – 50% против 42,5% в 1 кв.

до 45 мин.– 25% против 35,9% в 1 кв.;

до 120 мин. – 25%.

Среднее время ожидания составило 53мин.- **3б.** из 5.

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 корректируются при возникновении затруднений со стороны пациентов (интеркуррентные заболевания, невозможность сдачи в срок необходимых для госпитализации анализов).

3.3. Доля пациентов, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации: 92,3% (**5б.**). Единичные случаи переносов дат госпитализации возникают в связи с отсутствием каких-либо необходимых по СанПин результатов анализов или справок, в связи с острыми заболеваниями детей.

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 – 95% (**5 баллов**);

4.2. Доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников – 95% (**5 баллов**).

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

5.1. Доля пациентов, удовлетворенных оказанными услугами - 90% (**5 баллов**).

5.2. Доля пациентов, готовых рекомендовать ГУЗ ТО «Центр детской психоневрологии» для получения медицинской помощи своим знакомым-90% (**5 баллов**):

5.3. Доля пациентов, удовлетворенных действиями персонала по уходу 97,5% (**5б.**)

Итого: 70 баллов из 73 (96,8%).

По поводу **«формы благодарения»** медицинских работников 3 человека оставили записи в журналах благодарностей, 2- подарили цветы.

По результатам экспресс – опроса законных представителей пациентов КДО в регистратуре: 94,7% опрошенных (198 из 209) остались удовлетворенными качеством оказанной медицинской помощи.

II. Анализ обращений граждан за II квартал 2017г.

Заслушали: зам. директора по лечебной работе Кузину Т.И.

1. За 2 кв. в адрес Центра поступило 31 обращение иногородних граждан по поводу получения курсов стационарного лечения.

2. Обращение жительницы г. Алексина о возможности получения консультативной помощи специалистов Центра по месту жительства (выезды). Дан ответ, что выезды в районы осуществляются по предварительно заключенным договорам, в г.Алексин выезды не планируются, дана информация о порядке получения консультативной помощи в ГУЗ ТО «ЦДП».

3. 2 запроса из военкомата по поводу оказания медицинской помощи в условиях Центра подросткам, 1- из суда. Информация предоставлена в срок.

4. Письмо из Управления Роскомнадзора по Тульской области в связи с обращением в их адрес гр. М. «о возможных нарушениях законодательства РФ в сфере персональных данных» (о проведении медицинского обследования сына заявительницы без согласия родителей на территории МОУ Куркинская СОШ). Дан ответ о том, что все организационно-подготовительные мероприятия по проведению профилактических осмотров (в том числе, информирование родителей и получение согласия на проведение медицинского осмотра) осуществляет ГУЗ ТО «Куркинская ЦРБ», согласно Соглашению о межведомственном взаимодействии.

5. Обращение на сайт Центра гр. Д. об отношении к ней и ее ребенку врача УЗИ. Случай разобран на заседании Совета по этике. Специалисты Центра пояснили, что маме во время проведения обследования (ЭХО-КГ) было лишь указано, что данное исследование проведено ее сыну по месту жительства несколькими днями ранее. Заместителем директора по лечебной работе в беседе по телефону с зав. территориальной поликлиникой, направившей пациента на дублирующее обследование и непосредственно заявительницей, разъяснен порядок направления в ГУЗ ТО «Центр детской психоневрологии» на диагностические исследования и прием специалистов.

III Разное – организация медико-генетического обследования пациентов с умственной отсталостью и расстройствами аутистического спектра в условиях круглосуточного стационара.

Заслушали: зам. директора по лечебной работе Кузину Т.И., которая сообщила, что в настоящее время проводится организационная работа по медико-генетическому обследованию пациентов с умственной отсталостью и расстройствами аутистического спектра в условиях круглосуточного стационара

Постановили:

Членам Общественного совета совместно с представителями ГУЗ ТО «Центр детской психоневрологии» (Кузина Т.И., Медведева О.В., Исаева И.В., Баранов В.В.):

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

Срок – до 01.07.2017г.

2. Продолжить анкетирование и экспресс-опрос пациентов и их законных представителей для оценки качества работы подразделений Центра.

Срок – постоянно

3. Продолжить работу с обращениями с родителями с целью улучшения качества оказываемой помощи.

Срок – постоянно (еженедельно по средам)

4. Продолжить работу по организации медико-генетического обследования пациентов с умственной отсталостью и расстройствами аутистического спектра в условиях круглосуточного стационара.


Срок – в течение 3 квартала 2017 г.


Председатель:

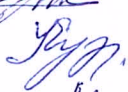



Прохорова Г.Г.

Члены Совета:

Иванушкин А.Е. 

Макалов Е.А. 

Кузина Т.И. 

Медведева О.В. 

Приглашенные лица:

Починок О.А. 

Исаева И.В. 