

Протокол № 3
заседания Общественного совета

Дата проведения: 30.03.2018г.

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. Макалов Е.А. – председатель правления АНБО «МОГУ!» руководитель проекта «Не молчи!», член Общественной Палаты Тульской области
4. Вербицкая Т.В.- координатор общественного родительского объединения интернет - сообщества «Мы вместе»
5. Баранова Ольга Алексеевна – воспитатель психоневрологического отделения №2 Центра.
6. Елисеева Ж.Н. – представитель комитета родителей
7. Горбачева Е.А.- помощник депутата Тульской Городской Думы,

Приглашенные: Гулина О.П.- зам. директора по лечебной работе
Филиппова Е.В.- зам. директора по КЭР
Крупий О.И. – начальник отдела кадров Центра.

Темы:

1. Анализ результатов анкетирования, формирование оценки качества работы учреждения за I квартал 2018 г.
2. Анализ обращений граждан за I квартал 2018г.
3. Праздничные мероприятия к 10- летию Центра.

1. Анализ результатов анкетирования, формирование оценки качества работы учреждения за I квартал 2018 г.

Заслушали: зам. директора по КЭР Филиппову Е.В. по результатам анкетирования законных представителей пациентов, получавших медицинскую помощь в стационарных условиях.

При анализе 49 анкет пациентов круглосуточного стационара и их законных представителей выявлено:

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- ***** - 71б. (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, актуальные 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

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 – 96,5 % 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 – 96,5%, что соответствует 5 баллам.

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения (18 баллов из 21). Процент удовлетворенности – 86%:

2.1. Доля пациентов, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации- 93% (5б. из 5). В качестве предложений указана необходимость наличия шкафов в палатах.

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

По поводу усиления контроля за качеством привозного питания принимаются меры: создана в феврале 2018г. контрольная комиссия, осуществляющая внеплановый бракераж и оценку качества блюд, ежедневно ответственные сотрудники Центра на телефонной связи с начальником производства ООО «Отраслевое питание», при возникновении каких-либо нарушений органолептических свойств привозного питания сотрудники приглашаются для совместного решения проблемы.

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 – 96,6% (2 б.)- в одной анкете.

Филиппова Е.В. пояснила, что, возможно, приобретение из личных средств лекарственного препарата одним родителем, касалось непрофильного лечения (по сопутствующей патологии).

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 – 93%.

3.1. Время ожидания в приемном отделении:

до 30мин. – 57%

до 45 мин.– 14%

до 60 мин. –7%

до 75 мин. –0%

до 120мин.–21 %

Среднее время ожидания составило **53 мин.** против 36 мин. в IV квартале– 3б. из 5.

Удлинение времени ожидания в приемном отделении связано с отпуском одной из двух медицинских сестер (3 нед.), для нормализации ситуации по возможности привлекались на помощь старшие медицинские сестры.

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). По сроку ожидания в анкетах распределение следующее:

- менее 15 дней – 43%
- 15 дней – 38%
- 28 дней – 6%
- 29 дней – 6%
- 30 дней – 7%.

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% (56.). Единичные случаи переносов дат госпитализации возникают в связи с отсутствием каких-либо необходимых по СанПин результатов анализов или справок, в связи с семейными обстоятельствами, карантинными мероприятиями, 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 – 96,6% (5 баллов из 5);

4.2. Доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников – 96,6 % (5 баллов из 5).

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

5.1. Доля пациентов, удовлетворенных оказанными услугами – 96,6% (5 баллов).

5.2 Доля пациентов, готовых рекомендовать ГУЗ ТО «Центр детской психоневрологии» для получения медицинской помощи своим знакомым-96,6% (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: 70 баллов из 75. Процент удовлетворенности – 93,3%.

II. Анализ обращений граждан за I квартал 2018г.

Заслушали: начальника отдела кадров Крупий О.И.

1. За I квартал в адрес Центра поступило 30 обращений иногородних граждан по поводу получения курсов стационарного лечения, в установленные сроки даются письменные ответы (на эл. почту), проводятся при необходимости телемедицинские консультации с пациентами и их законными представителями.

Часть иногородних пациентов (12 чел.) уже получили курсы реабилитации в I квартале, часть были проконсультированы по скайпу (8 консультаций)

2. Предоставление информации в ответ на обращение матери ребенка Р. к Президенту РФ по поводу реабилитации и технических средств реабилитации слабослышащих детей.
3. 5 запросов из следственных органов по розыску.

III Празднование 10-летия Центра.

Члены Общественного совета приняли участие в праздновании 10-летия учреждения, которое состоялось в конференц-зале Sk-Royal в 14.00.

Присутствующие были ознакомлены со 80-летней историей учреждения, в котором располагаются подразделения Центра и этапах его развития.

В 1937 году решением Наркомздрава был создан первый в Тульской области детский специализированный санаторий для лечения костно-туберкулезных больных.

Новое рождение больницы стало возможным благодаря решению в 2006г. Депутата Государственной Думы Российской Федерации Зубицкого Бориса Давыдовича превратить санаторий в современное медицинское учреждение. Строительство и оборудование по последнему слову техники нового корпуса дало больнице новую жизнь. После завершения строительства в 2008 году, в результате реорганизации путем объединения и переименования Тульского областного детского психоневрологического санатория «Юность» и Научно-практического Центра клинической нейрофизиологии и нейрореабилитации была создана Тульская областная детская психоневрологическая больница, переименованная в 2014г. в ГУЗ ТО «Центр детской психоневрологии».

В ходе празднования состоялось награждение ценными призами детей - участников конкурса художественно - изобразительного творчества «Равные возможности», ставшего традиционным.

Грамотами и благодарностями региональных органов власти были награждены сотрудники Центра.

Постановили:

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

1. Утвердить результаты независимой оценки качества оказания медицинских услуг за I квартал 2018г.
2. Продолжить работу по оптимизации работы приемного отделения Центра с целью сокращения времени ожидания приема пациентов путем более четкого разграничения потоков плановых больных, госпитализируемых в круглосуточный и дневной стационар.

Срок – постоянно

3. Продолжить взаимодействие с ООО «Отраслевое питание» и неукоснительный контроль за качеством привозного питания, осуществить плановый выезд в ООО «Отраслевое питание» в апреле 2018г.

Срок – постоянно

4. Продолжить работу с родителями и родительскими и пациентскими организациями в целях координации социально-значимых мероприятий и по вопросам оказания помощи благотворительными фондами.

Срок – постоянно

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

Срок – до 03.04.2018г.

Председатель:



Прохорова Г.Г.

Члены Совета:



Андреева Е. В.



Вербицкая Т.В.



Макалов Е.А.



Баранова О.А.



Крупий О.И.



Елисеева Ж.Н.



Горбачева Е.А.

Приглашенные лица:



Гулина О.П.



Филиппова Е.В.

