ПРОТОКОЛ

заседания Общественного совета ГБ № 8 от 18.01.23 года.

Об утверждении результатов независимой оценки качества оказания услуг медицинской организацией в 2022 году.

Присутствовали члены Общественного совета:

Алексаньян  А.В - председатель Общественного Совета,

ВитенкоН.П., Гроза З.Ф., Шапиро Е.Ф., - члены Общественного Совета,

Витрук Ю.В., Малышева Н.С., Ошейко И.В., Пивненко Н.М. - заместители главного врача,

Дацкевич В.П. - главная медицинская сестра,

Информация заместителя главного врача по КЭР Ошейко И.В: «Независимая оценка качества оказания услуг отделений проводится в соответствии с со ст. 79.1 Федерального закона от 29.11.2011 № 323- ФЗ «N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской федерации», по утвержденным Министерством здравоохранения РФ показателям, характеризующим:

- открытость и доступность информации о медицинской организации;

- комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения;

- время ожидания предоставления медицинской услуги;

- доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации;

- удовлетворенность оказанными услугами;

- условия оказания медицинской помощи лицам с ограниченными возможностями.

В 2022 году независимая оценка качества оказания услуг проведена в поликлинических и стационарных отделениях, участвующих в реализации программы госгарантий.

Источниками информации для оценки являются сайт медицинской организации, информация, размещенная на стендах непосредственно в помещениях отделений медицинской организации, анкетирование граждан – получателей услуг, а также проведение контрольных проверок членами общественного совета при Министерстве здравоохранения РО.

  Результаты опроса показали следующее – 100 процентов принявших участие отмечают открытость и доступность информации об отделениях ГБ № 8; в целом соблюдаются установленные программой госгарантий сроки госпитализации в стационары, время ожидания в приемном отделении. В установленные сроки были госпитализированы 96,4 процента пациентов (в т. ч. 64 % ответили, что ожидали плановой госпитализации менее 5 дней), у 94,5 % время ожидания в приемном отделении составило менее 30 мин., 92,4 % госпитализированы в установленное время. Условиями пребывания в стационарах удовлетворены 88,6 процента из числа ответивших на вопросы анкеты, питанием 97,8 процента. Опрос показывает, что не изжиты факты приобретения лекарственных препаратов и проведения диагностических исследований в стационарах за счет пациентов - так ответили 0,7 и 1,6 процента соответственно. Что касается качества оказания услуг в амбулаторных условиях, то 96,9 процента ответивших, удовлетворены условиями пребывания в отделениях, 94,6 % - оказанными услугами. Наибольшее количество баллов по качеству оказания услуг в амбулаторных условиях получили: время ожидания предоставления медицинской услуги, доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации, удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации.

Основными причинами неудовлетворенности инвалидов  является отсутствие всех необходимых компонентов доступной среды в поли-клинических отделениях, в гинекологическом отделении и паллиативном, женской консультации, а также отсутствие ремонта в лечебных под-разделениях, отсутствие туалетных комнат и моечной в паллиативном отделении.

  Не везде соответствуют санитарным нормам и требованиям санитарно-гигиенические условия: есть помещения, нуждающиеся в ремонте, замене старой мебели, посетители приемных отделений стационаров, амбулаторно-поликлинических учреждений не обеспечены питьевой водой, туалеты не приспособлены для маломобильных групп населения.

Алексаньян А.В - председатель Общественного Совета, сообщил, что рассмотрев результаты независимой оценки качества оказания услуг медицинской организации, общественный совет решил:

1. Утвердить результаты независимой оценки качества оказания услуг по больнице.
2. Довести до сведения всех сотрудников результаты оценки и решения Совета.
3. Рекомендовать заместителям   главного врача:

- разработать планы мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества оказания услуг;

- обеспечить размещение на официальном сайте больницы, а также на информационных стендах в помещениях медицинской организации информацию о деятельности медицинской организации, в соответствии с требованиями к содержанию и форме ее предоставления;

- обратить внимание на санитарное состояние, отсутствие свободных мест ожидания и питьевой воды в амбулаторно-поликлинических подразделениях и приемных отделениях;

- принять меры по повышению качества информирования медицинскими работниками пациентов о состоянии их здоровья, методах профилактики и реабилитации; соблюдению медицинскими работниками норм этики и деонтологии;

- принять меры по оснащению медицинских организаций оборудованием для оказания медицинской помощи с учетом особых потребностей инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с п.9 статьи 10 федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- принять дополнительные меры по активизации участия посетителей   больницы в интерактивном опросе по качеству оказания ими услуг;

- создать техническую возможность для выражения пациентами своего мнения о качестве оказания услуг, разместив на своих официальных сайтах баннеры-ссылки на интерактивные анкеты;

- в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в Телеграмм, в Контакте обратить особое внимание на информирование населения о перечне, порядке и сроках предоставления медицинских услуг, оказываемых медицинской организацией бесплатно в рамках территори-альной программы госгарантий по полису ОМС.

4. Главному врачу Рыжкову СВ. ходатайствовать перед Министерством Здравоохранения Ростовской области о выделении финансирования для капитального ремонта Женской консультации, изготовление ПСД по проведению капитального ремонта зданий поликлиники и гинекологического корпуса и устранения всех недостатков по обеспечению помещений доступной средой для маломобильных групп населения.

Председатель общественного совета А.В. Алексаньян.

Секретарь общественного совета Н.П. Витенко.