

Общественный Совет

при ГУЗ «Тульский областной госпиталь ветеранов войн и труда»

ПРОТОКОЛ № 6

от 05.07.2016

Повестка дня: «Результаты анкетирования населения и пациентов госпиталя, по вопросам оказания медицинской помощи, качества медицинской помощи в 1 полугодии 2016 года»

Докладчик: Коваленко В.В. – секретарь комиссии по оценке качества оказания медицинских услуг ГУЗ «ТОГВВиТ»

По вопросу

В своем выступлении секретарь комиссии по оценке качества оказания медицинских услуг ГУЗ «ТОГВВиТ» отметил что, в первом полугодии 2016 года, работа осуществлялась согласно соответствующих документов: приказа Министерства здравоохранения Тульской области № 647-осн, методических писем и рекомендаций Открытого Клуба при Общественном совете Тульской области.

В течение вышеуказанного периода, было проанкетировано около 400 пациентов ГУЗ «ТОГВВиТ», а также жителей пос. Грицовский и прилегающих к нему населенных пунктов, обслуживаемых поликлиникой госпиталя.

В результате проведенного анкетирования было установлено, что состояние удовлетворенности пациентов по открытости и доступности информации о предоставляемых мед. услугах ГУЗ «ТОГВВиТ» в первом квартале составил 90%, во втором 85,7%. Данная ситуация, учитывая отзывы и предложения, была связана с несколькими причинами:

1. Более половины пациентов поликлиники и особенно стационарных отделений госпиталя (люди пожилого и преклонного возраста) в повседневной жизни не пользуются сетью интернет.

2. Детальная информация на стендах помещений медучреждения о предоставляемых мед. услугах, как правило, не интересует пациентов, в связи с чем они не могут ее оценить. Как показывает их опрос, проще и быстрее получить информацию в справочном окне стационара либо регистратуре поликлиники.

3. В связи с реконструкцией сайта министерства здравоохранения Тульской области, баннер анкет которого размещен на официальном сайте госпиталя, (наличие обратной связи) - отзывы пациентов не поступали.

Удовлетворённость пациентов, отражающая комфортность условий и доступность получения услуг, в первом квартале, по амбулаторной помощи составила 79,2%, во втором 91,6%. По стационарной 95,2 и 100% соответственно.

Это может быть объяснено следующими причинами:

1. Капитальный ремонт помещений отделений стационара госпиталя, в частности окон, не проводился с момента его открытия 1995 г. Многие оконные рамы пришли в негодность, не держат тепло помещения. После открытия не закрываются. В условиях затяжной весны и отключения отопления в апреле месяце, данная ситуация привела к многочисленным жалобам пациентов на температурный режим стационара в ночное время суток.

2. В связи с переходом на тендерную систему закупок мед. препаратов, сложилась ситуация когда в силу отсутствия предложений продавцов лекарств в 1 квартале, наше учреждение не смогло вовремя приобрести некоторые мед препараты.

3. В ходе анкетирования многими пациентами были высказаны возмущения и пожелания, касающихся не надлежащих условий комфортности в медучреждении. Все их можно подразделить на несколько групп:

3.1. Увеличить продолжительность курса лечения с 12 до 18-21 дней. Как было ранее до 2016 года, «чтобы экономическая целесообразность не брала верх над главной, научно обоснованной – лечебной» (высказалось более 10 человек).

3.2. Провести капитальный ремонт помещений палат госпиталя, прежде всего замену окон в палатах. Отремонтировать фасад здания поликлиники – осыпавшиеся куски бетона могут травмировать взрослых и детей (до 5 человек).

3.3. Вместо ванной, либо дополнительно, оборудовать нормальный душ в отделениях стационара, а также выделить помещения для сушки личных вещей, на 3 этаже оборудовать дополнительный туалет (более 10 человек).

Удовлетворенность пациентов временем ожидания в очереди в первом квартале, по амбулаторной помощи составила 86,6%, во втором 93,3%, по стационару госпиталя по 93,3% соответственно.

Причинами увеличения времени ожидания в очереди в первом квартале послужили противоэпидемические условия требующие разделение очереди на два потока,- здоровых и больных. Соответственно прием больных был

организован в первую очередь, в утренние часы, что приводило к неудобствам остальных пациентов.

Во втором квартале, в силу отсутствия вышеуказанного условия, удовлетворенность временем ожидания оказания мед услуг значительно улучшилась.

Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью, отзывчивостью и компетентностью медицинского персонала по амбулаторной помощи в первом и втором кварталах по «ГУЗ ТОГВВ и Т» составила 100%, по стационарной помощи в первом -95 и 100% во втором, практически неизменна в течение нескольких лет.

Процент положительных отзывов по качеству медицинского обслуживания по амбулаторной помощи в первом квартале составил 95% во втором 100%, по стационарной помощи 98,6 и 100%.

Следует отметить, что результаты анкетирования регулярно анализируются и выносятся для обсуждения на Общественный Совет, а также для принятия решений руководством госпиталя, что в свою очередь позволяет своевременно улучшать качество медицинского обслуживания населения.

Общественный Совет

при ГУЗ «Тульский областной госпиталь ветеранов войн и труда»

ПРОТОКОЛ

от 05.07.2016

№ 6

«Результаты анкетирования населения и пациентов госпиталя, по вопросам оказания медицинской помощи, качества медицинской помощи»

Заслушав и обсудив доклад председателя комиссии по вопросам независимой оценки качества оказания услуг, Общественный Совет ГУЗ «Тульский областной госпиталь ветеранов войн и труда»

Решил:

1. Признать работу комиссии по вопросам независимой оценки качества оказания услуг удовлетворительной.

2. Продолжить работу по совершенствованию качества оказания медицинских услуг населению и пациентам стационарных отделений ГУЗ «Тульский областной госпиталь ветеранов войн и труда»

Срок исполнения – постоянно.

Председатель
Общественного Совета



Берникова В.Н.

Секретарь Совета



Котюкова С.В.