

ПРОТОКОЛ №11

заседания Общественного совета медицинских работников при
государственном автономном учреждении здравоохранения
«Клиническая стоматологическая поликлиника №12»

Место проведения: г. Волгоград, ул. Марийская, 4

Дата проведения: 30.10.2015

Время проведения: 15.30

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

1. Председатель – Кораблина Е.В.
2. Заместитель председателя - Дубоносов В.И.
3. Секретарь – Осадчая О.Г.

Члены:

4. Назаренко Н.П.
5. Куляева И.И.
6. Фролова О.В.
7. Шрайнер А.А.

ПРИГЛАШЕННЫЕ:

Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе Осыко А.Н.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Анализ результатов проведенного анкетирования пациентов для независимой оценки качества оказания медицинских услуг в ГАУЗ КСП № 12.

СЛУШАЛИ:

Заместителя главного врача по клинико-экспертной работе Осыко А.Н. - Во исполнение приказа комитета здравоохранения Волгоградской области № 2085 от 30.06.2015 «О проведении независимой оценки качества оказания услуг в медицинских организациях, подведомственных комитету здравоохранения Волгоградской области», в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 N 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.05.2015 N 240 "Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями" в ГАУЗ КСП № 12 организовано проведение независимой оценки качества оказания услуг.

В проведении независимой оценки качества оказания услуг в анкетирование приняло участие 335 человека (июль-93; август – 91; сентябрь – 82; октябрь – 69), посетивших поликлинику.

В результате проведенного анализа анкет, заполненных гражданами, посетившими поликлинику, установлено, что:

1. Основная причина обращения в ГАУЗ КСП № 12- заболевание (275 человек-82%).
 2. Основное количество пациентов 241 (72%) обслуживались за счет ОМС и на платной основе -52 (16%), за счет ДМС – 27(8).
 3. Десять пациентов (3%), из числа опрошенных имеют группу ограничения трудоспособности.
- ГАУЗ КСП № 12 оборудовано для лиц с ограниченными возможностями, считают 208(62%) пациентов. 56 (17%) пациентов считает, что учреждение не оборудовано для посещения лицами с ограниченными возможностями. Из них: отсутствие специального подъезда и парковки для автотранспорта – 6(2%); отсутствие пандусов, поручней – 9(3%); отсутствие электрических подъемников – 46(14%); отсутствие специальных лифтов - 70(21%); отсутствие голосовых

сигналов – 40(12%); отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов – 64(20%); отсутствие информации для слабовидящих людей шрифтом Брайля – 7(2%); отсутствие специально оборудованного туалета – 29(9%).

4. При первом обращении в ГАУЗ КСП № 12 сразу записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) - 298 человек (89%).

5. Записались на прием к врачу: по телефону -103 (31%); с использованием сети Интернет -42 (13%); в регистратуре лично – 136 (41%); лечащим врачом на приеме при посещении – 29 (9%).

6. Срок ожидания приема у врача с момента записи на прием, опрашиваемых пациентов: 10 дней – 5 человек (2%); 9 дней- 4 человека (2%); 8 дней -7 человек (2%); 7 дней – 19 человек (6%); 5 дней – 32 человека (10%); меньше 5 дней – 225 человек (68%).

7. Врач принял во время, установленное по записи - 292 человека (88%) (непринятые во время всего -18 человек (6%) анкетированных).

8. 283 пациента (85%) удовлетворены условиями пребывания в ГАУЗ КСП № 12.

Не удовлетворены условиями – 19 (6%) (отсутствие свободных мест ожидания -19(6%), состояние гардероба -3 (1%); состояние туалета -4 (2%); отсутствие питьевой воды – 19 (6%); санитарные условия -5 (2%).

9. Перед посещением врача 84 человека (25%) заходили на официальный сайт ГАУЗ КСП № 12 (225 (68%) – не посещали), удовлетворены качеством и полнотой информации о работе учреждения и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте ГАУЗ КСП № 12.

10. При обращении в ГАУЗ КСП № 12 124 пациента (37%) обращались к информации, размещенной в помещениях учреждения (стенды, инфоматы и др.) (124 (37%) – не обращались), удовлетворены качеством и полнотой информации о работе учреждения и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях ГАУЗ КСП № 12 (12 (4%) –нет).

11. Большая часть обратившихся удовлетворены обслуживанием и компетентностью врачей – специалистов.

12. Срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование меньше 5 дней для 193 (58%) анкетированных пациентов

13. Удовлетворены оказанными услугами и рекомендовали ГАУЗ КСП № 12 для получения медицинской помощи 283 пациентов(85%).

14. Оставляли комментарий о качестве обслуживания в ГАУЗ КСП № 12 и о медицинских работниках учреждения в социальных сетях только 64 человека (20%) из числа анкетированных.

15. Благодарили персонал медицинской ГАУЗ КСП № 12 за оказанные Вам медицинские услуги 69 человек (21%) инициатором благодарения был сам пациент и основная форма благодарности письменная на сайте и цветы.

РЕШИЛИ: Совершенствовать качество и доступность амбулаторно-поликлинической помощи пациентам с ограниченными возможностями при стоматологических заболеваниях. Активизировать работу с врачами по вопросам обеспечения диспансерного наблюдения, этическим вопросам, возникающим между пациентами с ограниченными возможностями и медицинскими работниками.

Усилить внутренний контроль качества для обеспечения прав пациентов на получение необходимого объема и надлежащего качества стоматологической помощи в соответствии с установленными порядками оказания и стандартами стоматологической помощи.

ГОЛОСОВАЛИ: «за» - единогласно.

2. Очередное заседание Общественного совета провести 18.01.2016года.

Председатель



Е.В. Кораблина

Секретарь



О.Г. Осадчая