

### Протокол № 3

заседания общественного совета по независимой оценке качества работы учреждения при Кировском областном государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Кировская областная клиническая психиатрическая больница им. академика В.М. Бехтерева»

Дата проведения: 10 апреля 2017 года

г. Киров

Присутствовали: 6 человек

1. Ситякова Н.Н. – Председатель Общественного совета КОГБУЗ КОКПБ
2. Великоречин Д.В. – заместитель Председателя Общественного совета КОГБУЗ КОКПБ
3. Ревина О.Л., - секретарь Общественного совета КОГБУЗ КОКПБ;
4. Маркова Е.В. – член Общественного совета КОГБУЗ КОКПБ;
5. Прокошева В.В. – член Общественного совета КОГБУЗ КОКПБ;
6. Зотова Ю.М. - член Общественного совета КОГБУЗ КОКПБ.

Председатель собрания: Ситякова Наиля Нурулловна

Секретарь собрания: Ревина Ольга Леонидовна

#### ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Подвести итоги по контролю качества приготовления питания, в связи со сменой поставщика услуг по питанию в 1 квартале 2017 года.
2. Подвести итоги по контролю за улучшением информатизации пациентов и их родственников в амбулаторных условиях КОГБУЗ КОКПБ в связи с переездом амбулаторных служб на территорию стационара КОКПБ за 1 квартал 2017 года.
3. Подвести итоги по контролю за улучшением информатизации пациентов и их родственников в стационарных условиях КОГБУЗ КОКПБ за 1 квартал 2017 года.
4. Подвести итоги по контролю жалоб пациентов и их родственников на качество оказания услуг КОГБУЗ КОКПБ. За 1 квартал 2017 года.
5. Подготовка к анкетированию пациентов, в соответствии со ст. 79 ч.1, п.п.7,14,ст.79.1 Федерального закона Минздрава России от 14.05.2015 года № 240 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями».

Выступали:

**1. По первому вопросу слушали:** Ситякову Наилю Нурулловну, председателя Общественного совета КОГБУЗ КОКПБ – которая подвела итоги по контролю качества приготовления питания, в связи со сменой поставщика услуг по питанию в 1 квартале 2017 года. В отделениях стационара регулярно проводится анкетирование пациентов по качеству приготовления пищи. Проведен анализ анкет пациентов: пациенты полностью удовлетворены качеством пищи, за 1 квартал 2017 года поступила только 1 жалоба от пациента на плохо прожаренные биточки. Данные жалобы сразу же докладываются руководству пищеблока.

**2. По второму вопросу слушали:** Ситякову Наилю Нурулловну, председателя Общественного совета КОГБУЗ КОКПБ – которая подвела итоги по контролю за улучшением информатизации пациентов и их родственников в амбулаторных условиях КОГБУЗ КОКПБ в связи с переездом амбулаторных служб на территорию стационара КОКПБ за 1 квартал 2017 года. В поликлинике больницы развешены информационные стенды, на которых имеется вся необходимая информация для пациентов: адреса и телефоны руководства больницы, адреса и телефоны вышестоящих органов, Государственная территориальная программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Кировской области на 2017 год и на плановый период 2018-2019 год (извлечения), извлечения из ФЗ № 323 «Об основах охраны здоровья граждан» ст. 18, ст. 19, ст. 20, ст.21, ст.22, ст.23, ст.24, ст.25, ст.26, ст.27, ст.28., перечень организаций ФОМС, Закон РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 года, прейскурант платных услуг, список сотрудников, оказывающих платные услуги, лицензия, свидетельства, условия и порядок оказания платных услуг, режим работы поликлиники. Работает электронная регистратура, установлена система голосового оповещения пациентов о порядке очередности. В регистратуре имеется «Книга предложений и отзывов».

В поликлинике нет информационного стенда по лекарственному обеспечению пациентов, нет ящика для обращения граждан.

**3. По третьему вопросу слушали:** Ситякову Наилу Нурулловну, которая подвела итоги по контролю за улучшением информатизации пациентов и их родственников в стационарных условиях КОГБУЗ КОКПБ за 1 квартал 2017 года. Во всех отделениях стационара имеются информационные стенды с указанием часов приема и телефонов руководства больницы и вышестоящих органов, есть «Книги обращения и отзывов пациентов и их родственников», на посту медицинских сестер имеются бумажные варианты анкет для пациентов и их родственников (на информационных стендах пациентам и родственникам предоставлена информация о возможности пройти анкетирование, есть ссылка на интерактивную форму анкетирования), в холле административного корпуса установлен ящик обращений. В отделениях имеются информационные плакаты, буклеты, газеты.

**4. По четвертому вопросу слушали:** Ситякову Наилу Нурулловну, председателя Общественного совета КОГБУЗ КОКПБ, которая предложила подвести итоги по контролю жалоб пациентов и их родственников на качество оказания услуг КОГБУЗ КОКПБ. За 1 квартал 2017 года.

За 1 квартал 2017 года зарегистрировано 27 обращений граждан, проанализировано 27 обращений, из них 4 признаны обоснованными. В ходе анализа поступивших обращений от населения, Общественный совет пришел к выводу, что документация по регистрации и хранению обращений ведется не должным образом: ФИО и дата рождения обращающегося указаны не полностью, отсутствует графа от кого и как получено обращение, нет отметки о дате исполнения и обоснованности обращений, нет отметки каким образом ответ на обращение был отправлен. Журнал регистрации обращений не сброшюрован и не оформлен титульный лист журнала. Обращения и ответы на них хранятся не в хронологическом порядке

**5. По пятому вопросу слушали:** Великоречина Дмитрия Владимировича, заместителя председателя Общественного совета КОГБУЗ КОКПБ, который предложил начать подготовку к анкетированию пациентов, в соответствии со ст. 79 ч.1, п.п.7,14,ст.79.1 Федерального закона Минздрава России от 14.05.2015 года № 240 «Об утверждении Методических рекомендаций по

проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»:

- подготовить компьютерный класс и проверить исправность всех компьютеров;
- распечатать бумажный вариант анкеты для тех пациентов, которые не смогут проголосовать в компьютерном классе, а также для всех желающих родственников;
- назначить ответственных лиц за проведение подготовки.

**Решили:**

1. По первому вопросу: подвели итоги по контролю за качеством приготовления питания, в связи со сменой поставщика услуг по питанию. По результатам регулярного анкетирования пациентов по качеству приготовленной пищи, за 1 квартал 2017 года поступила только 1 жалоба от пациента на плохо прожаренные биточки. Данная жалоба сразу же доложена руководству пищеблока – в дальнейшем такой жалобы больше не повторялось. Питание в больнице решено оценить на «хорошо».

Голосовали: «за» – 6, «против» – 0, «воздержалось» – 0.

Решение принято единогласно.

2. По второму вопросу: подвели итоги по контролю за улучшением информатизации пациентов и их родственников в амбулаторных условиях КОГБУЗ КОКПБ в связи с переездом амбулаторных служб на территорию стационара КОКПБ за 1 квартал 2017 года. В поликлинике больницы имеется основная информационная база для пациентов и их родственников, установлена система голосового оповещения пациентов.

В поликлинике нет информационного стенда по лекарственному обеспечению пациентов, нет ящика для обращения граждан.

Заведующей диспансерным отделением Шиховой Елене Викторовне предложено устранить имеющиеся недостатки в ближайшее время.

Голосовали: «за» – 6, «против» – 0, «воздержалось» – 0.

Решение принято единогласно.

3. По третьему вопросу: подвели итоги по контролю за улучшением информатизации пациентов и их родственников в стационарных условиях КОГБУЗ КОКПБ за 1 квартал 2017 года.

Предложено оценить информатизационную работу отделений стационара на «хорошо».

Голосовали: «за» – 6, «против» – 0, «воздержалось» – 0.

Решение принято единогласно.

4. По четвертому вопросу: подвели итоги по контролю жалоб пациентов и их родственников на качество оказания услуг КОГБУЗ КОКПБ:

- привести в надлежащий вид «Журнал регистрации обращений граждан»;

- рекомендовано издать приказ с возложением обязанностей по ведению документации на администратора.

Голосовали: «за» – 6, «против» – 0, «воздержалось» – 0.

Решение принято единогласно.

5. По пятому вопросу:

- ответственным за подготовку компьютерного класса возложить на специалиста по социальной работе Козлову Е.В.;

- ответственным за исправность компьютеров назначить начальника отдела информационных технологий Новоселова А.А.;

- ответственным за подготовку бумажного варианта анкеты для тех пациентов, которые не смогут проголосовать в компьютерном классе, а также для всех желающих родственников назначить секретаря Общественного совета КОГБУЗ КОКПБ им. академика В.М. Бехтерева Ревину О.Л.

Голосовали: «за» – 6, «против» – 0, «воздержалось» – 0.

Председатель общественного совета

  
Н.Н. Ситякова

Заместитель председателя общественного совета

  
Д.В. Великоречин

Секретарь

  
О.Л. Ревина