

Протокол № 4

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

Дата проведения: 20 декабря 2014 года

г. Киров

Присутствовали: 11 человек

1. Петухов Ю.Л. – главный врач КОГКУЗ КОКПБ им. академика В.М.Бехтерева;
2. Кузнецов С.Ф. – заместитель руководителя медицинской организации по медицинской части КОГКУЗ КОКПБ им. академика В.М.Бехтерева;
3. Исупов А.В. - заместитель руководителя медицинской организации по врачебной комиссии КОГКУЗ КОКПБ им. академика В.М.Бехтерева;
4. Чукавина В.В. – главная медицинская сестра КОГКУЗ КОКПБ им. академика В.М.Бехтерева;
5. Ситякова Н.Н. – Председатель Общественного совета КОГКУЗ КОКПБ им. академика В.М.Бехтерева;
6. Великоречин Д.В. – заместитель Председателя Общественного совета КОГКУЗ КОКПБ им. академика В.М.Бехтерева;
7. Ревина О.Л. - секретарь Общественного совета КОГКУЗ КОКПБ им. академика В.М.Бехтерева;
8. Маркова Е.В. – член Общественного совета КОГКУЗ КОКПБ им. академика В.М.Бехтерева;
9. Зотова Ю.М.; – член Общественного совета КОГКУЗ КОКПБ им. академика В.М.Бехтерева;
10. Прокошева В.В. – член Общественного совета КОГКУЗ КОКПБ им. академика В.М.Бехтерева.

Председатель собрания: Ситякова Наиля Нуруловна

Секретарь собрания: Ревина Ольга Леонидовна

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Подведение итогов проведенного анкетирования среди пациентов диспансерного отделения (поликлиники) КОГКУЗ КОКПБ им. академика В.М.Бехтерева.
2. Подведение итогов проведенного анкетирования среди пациентов ЦПС (поликлиники) КОГКУЗ КОКПБ им. академика В.М.Бехтерева.
3. Подведение итогов проведенного анкетирования среди пациентов ЦПС (дневной стационар) КОГКУЗ КОКПБ им. академика В.М.Бехтерева.

4. Подведение итогов проведенного анкетирования среди пациентов отделений стационара КОГКУЗ КОКПБ им. академика В.М.Бехтерева.
5. Разработать и внести предложения по улучшению показателей анкетирования администрации КОГКУЗ КОКПБ им. академика В.М.Бехтерева.

Выступали:

1. По первому вопросу слушали: Петухова Ю.Л. – вступительное слово по подведению итогов прошедшего анкетирования среди пациентов диспансерного отделения (поликлиники) КОГКУЗ КОКПБ им. академика В.М.Бехтерева.

Общий балл по группам вопросов составил – 58,9 (МАХ – 85)

Открытость и доступность информации об мед.учреждении – 1,4 (МАХ – 3)

Комфортность условий и доступность получения мед. услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями – 12,6 (МАХ – 14)

Время ожидания в очереди при получении мед. услуги – 9,9 (МАХ – 11)

Доброжелательность, вежливость и компетентность работников мед.учреждения – 12,2 (МАХ – 16)

Удовлетворенность качеством обслуживания в медорганизации – 10,3 (МАХ – 17)

Доля пациентов, считающих информирование о работе ЛПУ достаточным – 57

Доля пациентов, удовлетворенных полнотой и качеством информации на официальном сайте ЛПУ – 57

Доля пациентов, записавшихся на прием в ЛПУ при первом посещении – 96

Доля пациентов, которые высоко оценивают доброжелательность мед. персонала – 92

Доля пациентов, которые высоко оценивают компетентность персонала – 86

Доля пациентов, которые готовы рекомендовать данное ЛПУ своим знакомым – 12

Голосовали о разработке предложений для администрации КОГКУЗ КОКПБ им. академика В.М.Бехтерева с целью повышения показателей анкетирования: «за» –10, «против» – 0, «воздержалось» – 0.

Решение принято единогласно.

2. По второму вопросу слушали: Ситякову Наилу Нуруловну – председателя Общественного совета КОГКУЗ КОКПБ им. академика В.М.Бехтерева по подведению итогов прошедшего анкетирования среди пациентов ЦПС (поликлиники) КОГКУЗ КОКПБ им. академика В.М.Бехтерева.

Общий балл по группам вопросов составил – 61,3 (МАХ – 85)

Открытость и доступность информации об мед.учреждении – 2,1 (МАХ – 3)

Комфортность условий и доступность получения мед. услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями – 13 (МАХ – 14)

Время ожидания в очереди при получении мед. услуги – 10,8 (МАХ – 11)

Доброжелательность, вежливость и компетентность работников мед.учреждения – 12,1 (МАХ – 16)

Удовлетворенность качеством обслуживания в медорганизации – 12,4 (МАХ – 17)

Доля пациентов, считающих информирование о работе ЛПУ достаточным – 95

Доля пациентов, удовлетворенных полнотой и качеством информации на официальном сайте ЛПУ – 95

Доля пациентов, записавшихся на прием в ЛПУ при первом посещении – 99

Доля пациентов, которые высоко оценивают доброжелательность мед. персонала – 76

Доля пациентов, которые высоко оценивают компетентность персонала – 76

Доля пациентов, которые готовы рекомендовать данное ЛПУ своим знакомым – 71

Голосовали о разработке предложений для администрации КОГКУЗ КОКПБ им. академика В.М.Бехтерева с целью повышения показателей анкетирования: «за» –10, «против» – 0, «воздержалось» – 0.

Решение принято единогласно.

3. По третьему вопросу слушали: Ситякову Наилю Нуруловну – председателя Общественного совета КОГКУЗ КОКПБ им. академика В.М.Бехтерева по подведению итогов прошедшего анкетирования среди пациентов ЦПС (дневной стационар) КОГКУЗ КОКПБ им. академика В.М.Бехтерева.

Общий балл по группам вопросов составил – 53 (МАХ – 63)

Открытость и доступность информации об мед.учреждении – 3 (МАХ – 3)

Комфортность условий и доступность получения мед. услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями – 8 (МАХ – 16)

Доброжелательность, вежливость и компетентность работников мед.учреждения – 16 (МАХ – 16)

Удовлетворенность качеством обслуживания в медорганизации – 26 (МАХ – 28)

Доля пациентов, считающих информирование о работе ЛПУ достаточным – 100

Доля пациентов, удовлетворенных полнотой и качеством информации на официальном сайте ЛПУ – 100

Доля пациентов, у которых не возникла необходимость приобретать лекарственные средства за свой счет – 0

Доля пациентов, у которых не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет – 100

Доля пациентов, которые высоко оценивают доброжелательность персонала – 100

Доля пациентов, удовлетворенных уровнем оказания помощи - 100

Доля пациентов, которые высоко оценивают компетентность персонала – 100

Доля пациентов, которые готовы рекомендовать данное ЛПУ своим знакомым – 100

Голосовали о разработке предложений для администрации КОГКУЗ КОКПБ им. академика В.М.Бехтерева с целью повышения показателей анкетирования: «за» –10, «против» – 0, «воздержалось» – 0.

Решение принято единогласно.

4. По четвертому вопросу слушали: Ситякову Наилу Нуруловну – председателя Общественного совета КОГКУЗ КОКПБ им. академика В.М.Бехтерева по подведению итогов прошедшего анкетирования среди пациентов отделений стационара КОГКУЗ КОКПБ им. академика В.М.Бехтерева.

Общий балл по группам вопросов составил – 48,7 (МАХ – 63)

Открытость и доступность информации об мед.учреждении – 2,2 (МАХ – 3)

Комфортность условий и доступность получения мед. услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями – 10,5 (МАХ – 16)

Доброжелательность, вежливость и компетентность работников мед.учреждения – 12,7 (МАХ – 16)

Удовлетворенность качеством обслуживания в медорганизации – 23,2 (МАХ – 28)

Доля пациентов, считающих информирование о работе ЛПУ достаточным – 82

Доля пациентов, удовлетворенных полнотой и качеством информации на официальном сайте ЛПУ – 82

Доля пациентов, у которых не возникла необходимость приобретать лекарственные средства за свой счет – 67

Доля пациентов, у которых не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет – 93

Доля пациентов, которые высоко оценивают доброжелательность персонала – 82

Доля пациентов, удовлетворенных уровнем оказания помощи - 89

Доля пациентов, которые высоко оценивают компетентность персонала – 81

Доля пациентов, которые готовы рекомендовать данное ЛПУ своим знакомым – 36

Голосовали о разработке предложений для администрации КОГКУЗ КОКПБ им. академика В.М.Бехтерева с целью повышения показателей анкетирования: «за» – 10, «против» – 0, «воздержалось» – 0.

Решение принято единогласно.

5. По пятому вопросу слушали: Ситякову Наилу Нурулловну – председателя Общественного совета КОГКУЗ КОКПБ им. академика В.М.Бехтерева по разработке предложений по улучшению показателей анкетирования администрации КОГКУЗ КОКПБ им. академика В.М.Бехтерева.

Предложено:

- Улучшить комфортность условий пребывания пациентов в стационаре КОКПБ им. академика В.М.Бехтерева, доступность получения медицинских услуг, обратить внимание на качество питания пациентов,
- Поставить вопрос о строительстве нового корпуса диспансерного отделения и противотуберкулезного отделения стационара КОКПБ им. академика В.М.Бехтерева перед Департаментом здравоохранения и Правительством Кировской области,
- Провести обучающие семинары для персонала больницы по этико-деонтологическим принципам работы с пациентами,
- Продолжить работу по информационному обеспечению сайта больницы и стендов в подразделениях, расширить доступность в электронной регистратуре графика работы детских психиатров,
- Обеспечить подразделения больницы расходными материалами (установка кулеров с водой, обеспечение туалетной бумагой и бумажными полотенцами в туалетных комнатах),
- Обратить внимание на приобретение пациентами лекарственных средств в стационаре КОКПБ им. академика В.М.Бехтерева.

Голосовали о разработке предложений для администрации КОГКУЗ КОКПБ им. академика В.М.Бехтерева с целью повышения показателей анкетирования: «за» – 10, «против» – 0, «воздержалось» – 0.

- Решение принято единогласно.

Решили:

1. По первому вопросу: предоставить предложения по улучшению результатов анкетирования среди пациентов диспансерного отделения (поликлиники) КОГКУЗ КОКПБ им. академика В.М.Бехтерева.
2. По второму вопросу: предоставить предложения по улучшению результатов анкетирования среди пациентов ЦПС (поликлиники) КОГКУЗ КОКПБ им. академика В.М.Бехтерева.
3. По третьему вопросу: предоставить предложения по улучшению результатов анкетирования среди пациентов ЦПС (дневной стационар) КОГКУЗ КОКПБ им. академика В.М.Бехтерева.
4. По четвертому вопросу: предоставить предложения по улучшению результатов анкетирования среди пациентов отделений стационара КОГКУЗ КОКПБ им. академика В.М.Бехтерева.
5. По пятому вопросу: разработали предложения по улучшению показателей анкетирования для администрации КОГКУЗ КОКПБ им. академика В.М.Бехтерева.

Решение принято единогласно

Председатель общественного совета

Н.Н.Ситякова

Заместитель председателя общественного совета

Д.В. Великоречин

Секретарь

О.Л. Ревина