Протокол №2

Заседания Общественного совета

при Государственном учреждении здравоохранения

«Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер».

Место проведения: г. Тула, 1-ый проезд М.Расковой д.1-а
Дата проведения: 25.06.2025
Время проведения: 11.00
Присутствовали:
- Боженко И.А. – председатель Общественного совета ГУЗ «ТОККВД»
- Бойченко А.И. – секретарь Общественного совета ГУЗ «ТОККВД»
члены общественного совета ГУЗ «ТОККВД»:
- Пенькова Е.В. – житель пролетарского района
- Михайлина Н.В. – инженер, член общества больных с псориазом
- Овчинников С.М. – писатель, главный редактор литературного альманаха «Тула»,
- Морковина А.В.- преподаватель, член общества больных с псориазом

Повестка дня:

1. Итоги работы комиссии по формированию независимой оценки качества работы во 2 квартале 2025г. Результаты анкетирования.

1. **Итоги работы комиссии по формированию независимой оценки качества работы в 2 квартале 2025г. Результаты анкетирования.**

Слушали: Дешко О.О.- председателя Комиссии по формированию независимой системы оценки качества работы ГУЗ «ТОККВД».

В настоящее время в состав комиссии входят:

Дешко Ольга Олеговна	Председатель комиссии; член первичной профсоюзной организации
Прыгунова Юлия Михайловна	Главная медсестра, член первичной профсоюзной организации
Овчинников Сергей Михайлович	Член союза писателей России
Рожкова Наталия Александровна	Член союза театральных деятелей России

В течение трех месяцев комиссия проводила анкетирование пациентов по анализу удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг в стационарных и амбулаторных условиях отдельно.

На основании приказа министерства здравоохранения Тульской области № 31-осн от 17.01.14г. «**Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы государственных учреждений здравоохранения Тульской области»** было определено, что на каждого члена совета должно приходиться не менее 30 анкет в квартал (15 по стационару и 15 поликлинике).

Таким образом, в нашем Общественном совете 7 членов, в квартал на каждого приходится по 30 анкет и на всех членов совета 210 анкет.

Опрошенным необходимо было ответить на 14 вопросов по амбулатории и на 16 вопросов по стационару.
Основными показателями оценки качества работы были определены:
- открытость и доступность информации о медицинской организации;
- комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
-время ожидания в очереди при получении медицинской услуги;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации;
-удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации.

Результаты анкетирования были внесены в предлагаемые формы отдельно по стационару и амбулатории.

Итоговые показатели оказались следующими:

Наименование показателя	Средняя оценка показателя за 2 квартал 2025 года					
	Амбулаторная помощь			Стационарная помощь		
	Максимальный балл	баллы	% удовлетворенности	Максимальный балл	баллы	% удовлетворенности
Открытость и доступность информации о медицинской организации	14	14	100	14	14	100
Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	24	24	100	21	20	95
Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги	15	14	93	15	14	93
Доброжелательность, и вежливость компетентность работников медицинской организации	10	9	90	10	10	100
Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации	10	9	90	15	15	100
Всего	73	70	96	75	73	97

Ответы на вопросы, не вошедшие в показатели (предложения, пожелания) были учтены при составлении плана по улучшению работы учреждения. Часть этих пожеланий и предложений уже направлена главному врачу Рудневой Н.С. для работы.

Собранные данные переданы председателю Общественного совета Боженко И. для ежеквартального направления до 5 числа месяца, следующего после отчетного периода в Открытый клуб при Общественном совете.

Обсудили результаты анкетирования, пришли к выводу, что пациенты высоко оценили работу поликлиники и стационара.

Предложили следующие мероприятия по улучшению качества оказания помощи ГУЗ «ТОККВД»:

- Продолжить работу по проведению независимой оценки качества работы учреждения в 2025г.: оценку качества осуществлять ежеквартально в амбулаторных и стационарных условиях; по результатам оценки разрабатывать и вносить на рассмотрение руководства учреждения предложения и рекомендации по повышению качества работы.
- Продолжить проведение анализа работы с письменными и устными обращениями граждан.
- Своевременно обновлять информацию на официальном сайте ГУЗ «ТОККВД» в сети Интернет.
- Продолжить информирование пациентов посредством официального сайта, средств массовой информации, телевидения о существующих услугах в ГУЗ «ТОККВД», о возможности электронной и других видов записи на прием к специалистам учреждения.
- Создать брошюры или аналогичные печатные материалы с информацией о работе отделений ГУЗ «ТОККВД» и разместить их для доступа заинтересованных лиц.

Голосовали «ЗА» - единогласно.

<u>Решили:</u>

1. Информацию принять для использования в работе и направления до 5 числа месяца, следующего после отчетного периода в Открытый клуб при Общественном совете.

Срок: 05 сентября 2025 года.

2. Продолжить работу по проведению независимой оценки качества:

— оценку качества осуществлять ежеквартально в амбулаторных и стационарных условиях;

— опрос населения проводить из расчета: не менее 15 анкет в амбулаторных условиях на 1 члена общественного совета и не менее 15 анкет в стационарных условиях на 1 члена общественного совета.

Срок: 3 квартал 2025 года

— по результатам оценки разрабатывать и вносить на рассмотрение руководства учреждения предложения и рекомендации по повышению качества работы.

Срок: 05 октября 2025 года

Председатель Общественного совета **Боженко И.**
Секретарь **Бойченко А.И.**