

**ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ ПРИ ГОСУДАРСТВЕННОМ  
УЧРЕЖДЕНИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
«ТУЛЬСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ОНКОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР»  
(ГУЗ «ТООД»)**

---

**ПРОТОКОЛ № 9  
заседания Общественного Совета при ГУЗ «ТООД»**

Г. Тула  
Ул. Плеханова 201а

30 марта 2015 г.

**Присутствовали члены Общественного Совета:**

**Председатель** Общественного Совета, заместитель главного врача по медицинской части – Бубликов Игорь Дмитриевич (член Комиссии по формированию независимой системы оценки качества работы ГУЗ «ТООД»);

**Члены Общественного Совета:**

1. Настоятель (наместник) Богородичного Пантелеймонова Щегловского мужского монастыря Архимандрит Клавдиан (отсутствовал 30.03.2015 г. по уважительной причине);
2. Судья Тульского областного суда – Гаврилова Елена Викторовна (Председатель Комиссии по формированию независимой системы оценки качества работы ГУЗ «ТООД»);
3. Депутат Тульской Городской Думы – Смолянинов Евгений Александрович (член Комиссии по формированию независимой системы оценки качества работы ГУЗ «ТООД»);
4. Начальник управления организации Территориального фонда ОМС Тульской области – Щербаков Денис Валерьевич ;
5. Ведущий юрист-консульт ГУЗ «ТООД» – Венглинская Юлия Вячеславовна;
6. Заместитель директора по учебно-воспитательной работе МБОУ «Лицей № 2 г. Тула» – Овсянников Виктор Викторович.
7. Руководитель отдела «Положение женщин в обществе» Член Экспертного совета Государственной думы РФ, Комитет по вопросам семьи женщин и детей - Константинова Марина Юрьевна (отсутствовала 30.03.2015 г. по уважительной причине);
8. Председатель общественной организации «Женское здоровье в твоих руках» член правления Тульского регионального отделения МОО «Проект Кешер» - Захарова Галина Васильевна;
9. Председатель Тульской региональной организации «Всероссийское общество инвалидов»- Новикова Алла Федоровна (отсутствовала 30.03.2015 г. по уважительной причине);
10. Заведующий отделом обслуживания Библиотечно - информационного комплекса МУК ТБФ - Попова Людмила Ивановна.

**ПОВЕСТКА ДНЯ:**

1. Внесение изменения в состав Общественного Совета ГУЗ «ТООД» и утверждение нового состава;
2. Об утверждении нового состава комиссии по формированию независимой системы оценки качества работы учреждения;
3. Обсуждение вопросов по улучшению качества оказания медицинской помощи и ее открытости и доступности;
4. О совместной работе ГУЗ «ТООД» и Общественной организации «Женское здоровье в твоих руках»;
5. О подведении итогов анкетирования по анализу удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг за 1-ый квартал 2015 года;
6. Обсуждение плана мероприятий Общественного совета и комиссии по формированию независимой системы оценки качества работы ГУЗ «ТООД».

1. **По первому вопросу повестки дня** выступала член Общественного Совета, ведущий юрист-консульт ГУЗ «ТООД» Венглинская Юлия Вячеславовна, с предложением внести изменения в состав Общественного Совета ГУЗ «ТООД» и утвердить его в следующем составе:

**Председатель** Общественного Совета (далее - ОС) - Заместитель директора по учебно-воспитательной работе МБОУ «Лицей № 2 г. Тула» Овсянников Виктор Викторович.

**Члены Общественного Совета:**

1. Судья Тульского областного суда – Гаврилова Елена Викторовна (Председатель Комиссии по формированию независимой системы оценки качества работы ГУЗ «ТООД»);
2. Депутат Тульской Городской Думы – Смолянинов Евгений Александрович (член Комиссии по формированию независимой системы оценки качества работы ГУЗ «ТООД»);
3. Председатель Тульской региональной организации «Всероссийское общество инвалидов»- Новикова Алла Федоровна (член Комиссии по формированию независимой системы оценки качества работы ГУЗ «ТООД»);
4. Руководитель группы взаимопомощи благотворительной программы «Женское здоровье в Тульском регионе» от МОО (Проект Кешер и Фонда «Вольное дело») - Захарова Галина Васильевна.

5. Настоятель (наместник) Богородичного Пантелеймонова Щегловского мужского монастыря Архимандрит Клавдиан;
6. Начальник управления организации Территориального фонда ОМС Тульской области – Щербаков Денис Валерьевич (член Комиссии по формированию независимой системы оценки качества работы ГУЗ «ТООД»);
7. Руководитель благотворительной программы «Женское здоровье в Тульском регионе» от МОО (Проект Кешер и Фонда «Вольное дело») Член Экспертного совета Государственной думы РФ, Комитет по вопросам семьи женщин и детей – Константинова Марина Юрьевна;
8. Заведующий отделом обслуживания Библиотечно - информационного комплекса МУК ТБФ - Попова Людмила Ивановна.
9. Заместитель главного врача по медицинской части – Бубликов Игорь Дмитриевич;
10. Ведущий юрист-консульт ГУЗ «ТООД» – Венглинская Юлия Вячеславовна (член Комиссии по формированию независимой системы оценки качества работы ГУЗ «ТООД»)- секретарь ОС и КОК.

**Голосовали 8 (за), 0 (против), 0 (воздержались).**

**Решение принято единогласно.**

2. **По второму вопросу повестки дня** выступала Гаврилова Елена Викторовна (Председатель Комиссии по формированию независимой системы оценки качества работы ГУЗ «ТООД»).

Она предложила высоко оценить деятельность членов ОС и администрации и сотрудников учреждения по улучшению показателей, влияющих на рейтинг учреждения и качество оказания медицинской помощи.

В частности, она обратила внимание собравшихся на следующие факты: в стационарных и поликлиническом отделении появились кулеры с водой; существенно изменилась и стала доступной и наглядной информация на стендах учреждения; стал доступным и понятным для пользователей сайт учреждения; снизилось количество жалоб на оказание медицинской помощи.

Решили – признать работу Комиссии по формированию независимой системы оценки качества работы ГУЗ «ТООД» за 2014 год удовлетворительной.

**Голосовали 8 (за), 0 (против), 0 (воздержались).**

**Решение принято единогласно.**

При этом совместно обсудив принцип независимости работы комиссии, решили внести изменение в состав Комиссии по формированию независимой системы оценки качества работы ГУЗ «ТООД» на 2015 год и избрать ее в следующем составе:

**Председатель** Комиссии по формированию независимой системы оценки качества работы ГУЗ «ТООД» - судья Тульского областного суда – Гаврилова Елена Викторовна;

**Члены:**

1. Депутат Тульской Городской Думы – Смолянинов Евгений Александрович;
2. Председатель Тульской региональной организации «Всероссийское общество инвалидов»- Новикова Алла Федоровна;
3. Руководитель группы взаимопомощи благотворительной программы «Женское здоровье в Тульском регионе» от МОО (Проект Кешер и Фонда «Вольное дело») - Захарова Галина Васильевна;
4. Ведущий юрист-консульт ГУЗ «ТООД» – Венглинская Юлия Вячеславовна – секретарь комиссии.

**Голосовали 8 (за), 0 (против), 0 (воздержались).**

**Решение принято единогласно.**

3. **По третьему вопросу** выступил Игорь Дмитриевич Бубликов – заместитель главного врача и член комиссии по независимой оценке качества оказания медицинской помощи также сообщил, что с целью улучшения оказания медицинской помощи администрацией учреждения произведены следующие действия: планомерно ведется работа по обеспечению лекарственными средствами, входящими в стандарты оказания медицинской помощи; в результате заключения контракта в режиме аутсорсинга существенно улучшено качество пищи пациентов; в 2015 году намечено приобретение 240 комплектов кроватей, что полностью решит проблему комфортного размещения пациентов.

Для улучшения показателя открытости и доступности информации главный врач и ведущий юрист-консульт ГУЗ «ТООД» проводили беседы во всех отделениях ЛПУ и поликлинике, также существенно изменились наглядные материалы, оформленные в стенды, расположенные в местах наибольшего скопления граждан (рекреациях, холлах), а также в отделениях стационара. Администрация регулярно принимает участие в выступлениях по средствам массовой информации и печати.

4. **По четвертому вопросу повестки дня** выступала Руководитель группы взаимопомощи благотворительной программы «Женское здоровье в Тульском регионе» от МОО (Проект Кешер и Фонда «Вольное дело») - Захарова Галина Васильевна. Она рассказала, что в 2015 г., планируется продолжение обучения специалистов ГУЗ «ТООД» на различных курсах, включая психологические тренинги. Предложила сотрудничество с целью улучшения качества оказания медицинской помощи, в том числе участие в проведение различного уровня мониторингов, совместных благотворительных акций (выдаче 20 наборов для реабилитационных целей женщин, перенесших радикальную резекцию молочной железы), а также проведение психологических тренингов среди сотрудников ГУЗ «ТООД». Также отмечено о необходимости продолжения совместной деятельности в рамках соглашения о сотрудничестве по реализации Программы «Женское здоровье».

Члены ОС положительно оценили результаты совместной работы.

5. **По пятому вопросу повестки дня** выступил Овсянников В.В., который подвел итоги анкетирования по анализу удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг за 4-ый квартал:

Наименование показателя	Оценка показателя за 1 квартал 2015 г.		
	план	факт	%
Открытость и доступность информации о медицинской организации	12	10,2	85
Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	11	10	90
Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги	9,5	9,1	95
Доброжелательность, и вежливость компетентность работников медицинской организации	8	7,7	96
Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации	19	17	89
<b>Всего</b>	<b>59,5</b>	<b>54</b>	<b>90,7</b>

В результате проведенной администрацией ГУЗ «ТООД», а также членами ОС работы, показатели претерпели существенное изменение.

Также важное значение имеет и то, что опрос (анкетирование) носил неформальный подход. Пациентам разъясняли их права и обязанности.

Было выявлено, что по сравнению с 4-ым кварталом 2014 г. изменились следующие показатели: открытость и доступность информации о медицинской организации повысилась на 1,2 %; комфортность условий и доступность получения медицинских услуг осталась прежней; время ожидания очереди при получении медицинской услуги – данный показатель улучшился на 0,1% в связи с тем, что приведено в соответствие ожидание исследований, включая МРТ и т.д., четко соблюдается график приема пациентов поликлиники и стационара (локальным актом установлен порядок приема в стационар).

Постоянная работа по соблюдению принципов медицинской этики и деонтологии, публичное обсуждение последствий их нарушения (на проводимых совещаниях и конференциях), дисциплинарные взыскания позволили улучшить данный показатель на 0,1%.

Общая удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации повысилась на 2 %.

Таким образом, по сравнению с показателем за 2014 г. (86,4%), первый квартал дал увеличение на 4,6%, что, по мнению ОС является существенным.


#### 6. По шестому вопросу повестки дня

Была заранее обсуждена и утверждена дата следующего собрания – 24.06.2015 г.

С целью конкретизации планирования работы ОС на 2015 год, с учетом рекомендаций министерства здравоохранения Тульской области утвержден План работы Общественного совета ГУЗ «Тульский областной онкологический диспансер» на 2015 год

№/№	Даты заседаний	Темы для обсуждения на ОС (могут быть скорректированы по результатам анкетирования)	Планируемые цели	Ответственные
1	23.03.15 30.03.15	1. Улучшение качества обслуживания пациентов на основе неукоснительного соблюдения кодекса этики и служебного поведения сотрудниками ГУЗ «ТООД». 2. Улучшение качества сайта ГУЗ «ТООД» и приведение его в соответствии с требуемыми нормами и пожеланиями членов ОС. 3. Подведение итогов анкетирования за 1-ый квартал. 4. Обсуждение результатов	Повышение удовлетворенности населения отношением медицинского персонала  Открытость, доступность информации о медицинской организации  Улучшение качества ОМП (далее - оказания медицинской помощи) и повышение рейтинга ГУЗ «ТООД»	Председатель ОС И.Д.Бубликов Председатель комиссии по этике и деонтологии Л.Ш.Дивногорцева Зам. главного врача по ОМК Енин И.С. Начальник ОИТ Скворцов Р.А.  Секретарь ОС Венглинская Ю.В.

		рассмотрения обращения граждан.		
2	22.06-26.06 24.06.2015	1. Разработка стандарта ГУЗ «ТООД» по телефонным переговорам и ответам на обращения граждан. 2. Подведение итогов анкетирования за 2-ой квартал. 3. Обсуждение результатов рассмотрения обращения граждан.	Повышение удовлетворенности населения отношением медицинского персонала  Улучшение качества ОМП и повышение рейтинга ГУЗ «ТООД»	Председатель ОС И.Д.Бубликов Председатель комиссии по этике и деонтологии Л.Ш.Дивногорцева Секретарь ОС Венглинская Ю.В.
3	21.09-25.09	1. Об организации форума на сайте ГУЗ «ТООД» в интернете.  2. Подведение итогов анкетирования за 3-ий квартал. 3. Обсуждение результатов рассмотрения обращения граждан.	Повысить открытость ГУЗ «ТООД»  Улучшение качества ОМП и повышение рейтинга ГУЗ «ТООД»	Председатель ОС И.Д.Бубликов Зам. главного врача по ОМК Енин И.С. Начальник ОИТ Скворцов Р.А.  Секретарь ОС Венглинская Ю.В.
4	14.12-18.12	1. Совершенствовать обсуждение в СМИ качества организации работы ГУЗ «ТООД». 2. Подведение итогов анкетирования за 4-ый квартал и год в целом. 3. Обсуждение результатов рассмотрения обращения граждан. 4. Анализ работы ОС за период 2013-2015 годы и составление плана на 2016 г.	Повысить степень участия населения в оценке качества организации работы ЛПУ  Улучшение качества ОМП и повышение рейтинга ГУЗ «ТООД»  Улучшение качества ОМП и повышение рейтинга ГУЗ «ТООД»	Председатель ОС И.Д.Бубликов Зам. главного врача по ОМК Енин И.С.  Секретарь ОС Венглинская Ю.В.  Члены Общественного совета с приглашением Главного врача ГУЗ «ТООД» Д.А.Истомина

Председатель Общественного Совета  Овсянников Виктор Викторович  
(подпись)

Секретарь Общественного Совета и комиссии по формированию независимой системы оценки качества при ГУЗ «ТООД»  
 Венглинская Юлия Вячеславовна  
(подпись)



Государственное учреждение здравоохранения «Тульский областной онкологический диспансер»

**Информация о составе Общественного Совета и Комиссии по формированию независимой системы оценки качества работы ГУЗ «ТООД»**

Дата и номер протокола ОС	№/№	ФИО члена ОС, место работы, должность	Дата и номер протокола КОК	№/№	ФИО члена Комиссии по формированию независимой системы оценки качества работы, место работы, должность
30.03.2015 №9	1	Председатель Общественного Совета (далее - ОС) - Заместитель директора по учебно-воспитательной работе МБОУ «Лицей № 2 г. Тула» Овсянников Виктор Викторович.	30.03.2015 №9	1	Председатель - Судья Тульского областного суда Гаврилова Елена Викторовна
	2	Судья Тульского областного суда – Гаврилова Елена Викторовна		2	Депутат Тульской Городской Думы – Смолянинов Евгений Александрович
	3	Депутат Тульской Городской Думы – Смолянинов Евгений Александрович		3	Председатель Тульской региональной организации «Всероссийское общество инвалидов»- Новикова Алла Федоровна
	4	Председатель Тульской региональной организации «Всероссийское общество инвалидов»- Новикова Алла Федоровна		4	Руководитель группы взаимопомощи благотворительной программы «Женское здоровье в Тульском регионе» от МОО (Проект Кешер и Фонда «Вольное дело») - Захарова Галина Васильевна
	5	Руководитель группы взаимопомощи благотворительной программы «Женское здоровье в Тульском регионе» от МОО		5	Ведущий юристконсульт ГУЗ «ТООД» – Венглинская Юлия Вячеславовна (член Комиссии по формированию независимой системы оценки качества

		(Проект Кешер и Фонда «Вольное дело») - Захарова Галина Васильевна
	6	Настоятель (наместник) Богородичного Пантелеймонова Щегловского мужского монастыря Архимандрит Клавдиан
	7	Начальник управления организации Территориального фонда ОМС Тульской области – Щербаков Денис Валерьевич
	8	Руководитель благотворительной программы «Женское здоровье в Тульском регионе» от МОО (Проект Кешер и Фонда «Вольное дело») Член Экспертного совета Государственной думы РФ, Комитет по вопросам семьи женщин и детей – Константинова Марина Юрьевна
	9	Заведующий отделом обслуживания Библиотечно - информационного комплекса МУК ТБФ - Попова Людмила Ивановна
	10	Заместитель главного врача по медицинской части ГУЗ «ТООД» – Бубликов Игорь Дмитриевич
	11	Ведущий юрисконсульт ГУЗ «ТООД» – Венглинская Юлия Вячеславовна- секретарь ОС и КОК.