

## ПРОТОКОЛ №3

### Заседания Общественного совета ГБУЗ «ГКБ №24 ДЗМ»

г. Москва, ул. Писцовая, д.10

малый конференц. зал ГБУЗ «ГКБ №24ДЗМ»

Дата: 14.07.2017г.

Повестка заседания:

1. Итоги выполнения мероприятий во 2 квартале 2017г.
2. Организация проведения мероприятий, подлежащих исполнению в 3 квартале 2017г.

#### Присутствовали:

Председатель общественного совета

Таривердиев Михаил Леонидович

члены Общественного совета:

Фролов Сергей Алексеевич

Трофимова Юлия Николаевна

Серебряный Алексей Евгеньевич

Новицкий Иван Юрьевич

Большова Елена Игоревна

Секретарь Общественного совета:

Большова Елена Игоревна

Ответственные сотрудники:

Главный врач ГБУЗ «ГКБ №24 ДЗМ»

Родоман Григорий Владимирович

Зам. главного врача по мед. части

Сумеди Илья Романович

#### Вопросы:

1. Итоги выполнения мероприятий в 2 квартале 2017г.

2. Организация проведения мероприятий, подлежащих исполнению в 3 квартале 2017г.

**Докладчики:**

Таривердиев М.Л.

Серебряный А.Е.

Большова Е.И.

Фролов С.А.

Трофимова Ю.Н.

Новицкий И.Ю.

*По первому вопросу* выступили Председатель и члены общественного совета.

*Таривердиев Михаил Леонидович*, председатель общественного совета

- огласил повестку дня и порядок рассмотрения вопросов.

*Серебряный Алексей Евгеньевич*

- Анализ обращений населения, касающихся доступности и качества медицинской помощи в ГБУЗ «ГКБ №24 ДЗМ».

Выступающий проанализировал общее количество обращений в I полугодии, подробно остановившись на изложении тех жалоб, по которым были проведены заседания ВК (ЛКП) и приняты меры административных взысканий. Во всех случаях обращений и жалоб имелись ответы администрации как заявителям, так и в вышестоящие государственные органы. Зарегистрировано 42 обращения, имеющих характер жалоб. Из них 3 повторных. 19 жалоб прошли по филиалу «Перинатальный центр», по ГКБ №24 зарегистрирована 23 жалобы.

Если распределить все жалобы по характеру обращений, то можно сказать, что из них на качество оказания медпомощи – 28; на организацию медпомощи – 10; на нарушение этики и деонтологии -4. Из всех жалоб только 4 были обоснованы, 1 - жалоба аннулирована. По результатам служебных расследований издано 6 приказа по наложению дисциплинарных взысканий

Нарушений законодательства РФ при оказании медицинской помощи, нарушения медицинской деонтологии во взаимоотношениях с пациентами не установлено. Ответы администрации как заявителям жалоб и обращений, так и в вышестоящие государственные органы власти содержательные.

В необходимых случаях проводились совещания, на которых обсуждались вопросы недопущения прецедентов. Работа администрации по рассмотрению обращений и жалоб признана удовлетворительной. Проведено 15 заседаний ВК (ЛКП) и 7 совещаний с сотрудниками больницы, на которых освещены вопросы нарушений и замечаний в работе.

Существенных претензий медицинских страховых организаций и исполнительных органов Фонда социального страхования по качеству оказания медицинской помощи не зарегистрировано. Отдельные недостатки, выявленные в ходе проверок сотрудниками ДЗМ и Медицинской инспекции ДЗМ, не потребовали проведения повторных проверок с целью контроля устранения недостатков.

Следует признать, что в ГКБ№24 регулярно проводятся совещания по освещению недостатков, выявленных во время работы комиссии по внутреннему контролю качества и безопасности медицинской деятельности.

*Большова Елена Игоревна*

- Организация оказания медицинской помощи на базе ГКБ №24 ветеранам войн.

Представители Общественного совета инициируют направление на госпитализацию инвалидов, пенсионеров преклонного возраста, ветеранов войн в плановом порядке. За 1 полугодие 2016г. пролечено в больнице 299 инвалидов, из них 54 - ветераны войн.

Накануне празднования 71 годовщины Победы в Великой Отечественной войне 1941-1945 г.г. администрация больницы оказала содействие в обследовании ветеранов ВОВ. При проведении профилактического осмотра ветеранов ВОВ на базе учреждения ГКБ № 24 решен вопрос о госпитализации нуждающихся ветеранов ВОВ. Кроме этого накануне празднования 71 годовщины Победы в Великой Отечественной войне 1941-1945 г.г. представители администрации больницы участвовали на встрече представителей префектуры САО с жителями округа. Заместитель главного врача по медицинской части очень подробно отвечал на все вопросы жителей и обещал содействие в вопросах обследования и лечения ветеранов округа.

*Фролов Сергей Алексеевич:*

- Контроль организации независимой оценки качества предоставления услуг в ГКБ№24 и филиале «Перинатальный центр»

Выступающий сообщил, что для выполнения поставленной задачи изучены:

- состав информации на официальном сайте учреждения;

- отзывы больных на официальном сайте учреждения;

- размещение баннера «Независимая оценка» на официальном сайте ДЗМ и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»;

- организация проведения анкетирования населения в ГКБ№24 и результаты анкетирования в 1 полугодии 2016г.

Результаты интерактивного анкетирования являются прерогативой ДЗМ. Конечный результат независимой оценки качества услуг складывается из многих показателей работы учреждения. Членам Общественного совета ДЗМ на заседании Общественного совета дано указание обеспечить личное участие. Конечный (бальный) результат независимой оценки качества предоставления услуг будет известен в конце года на заседании Общественного совета ДЗМ.

По учреждению ГБУЗ «ГКБ324 ДЗМ» в 1 полугодии желание принять участие в анкетировании на бумажном носителе изъявили 386 пациентов, 313 из них в ГКБ№24, 73 пациента в филиале «Перинатальный центр». В основном в анкетировании принимают участие стационарные больные (75%) . Я ознакомился с результатами анкетирования и могу с большой уверенностью комментировать, что оценка положительных ответов составляет более 80% по каждому вопросу.

*Трофимова Юлия Николаевна*

- Проведение поощрительных мероприятий ко дню медицинского работника.

Выступающая констатировала, что ко дню медицинского работника все сотрудники были поощрены денежными премиями в размере оклада. Сотрудники, награжденные грамотами МЗРФ за успехи в работе, поощрены премиями в размере тройного оклада.

*С учетом состоявшегося обсуждения решили:*

**Признать** удовлетворительными результаты работы Общественного совета в 1 полугодии 2017г.

За - 6

Против - 0

Воздержался- 0

По второму вопросу: «Организация проведения мероприятий, подлежащих исполнению в 3 квартале 2017г.» выступили члены Общественного совета: Серебряный А.Е., Большова Е.И., Фролов С. А.

В докладах выступающих дана оценка проведению мероприятий, подлежащих исполнению в 3 квартале 2017г. согласно плана работы Общественного совета. Назначены ответственные лица.

- Проведение сравнительного анализа обращений населения.

Ответственный исполнитель: Серебряный А.Е.

Организация оказания медицинской помощи на базе ГКБ №24 больным рассеянным склерозом. Оказание помощи больным инвалидам рассеянным склерозом по программе «Реабилитация» Межрегиональной общественной организации инвалидов «Московское общество рассеянного склероза» (МООИ «МосОРС»).

Ответственный исполнитель: Большова Е.И. Трофимова Ю.Н.

- Контроль организации независимой оценки качества услуг в ГКБ№24 и филиале «Перинатальный центр».

Ответственный исполнитель: Фролов С.А.

*С учетом состоявшегося обсуждения решили:*

**Утвердить** план Организации проведения мероприятий, подлежащих исполнению в 3 квартале 2017г. и заслушать доклады ответственных лиц на 3 заседании Общественного совета ГБУЗ «ГКБ №24ДЗМ» в октябре 2017г.

*По третьему вопросу:* «Предложения администрации больницы для улучшения работы учреждения»: выступили члены Общественного совета:

Трофимова Ю.Н., Большова Е.И., Новицкий И.Ю.

В докладах выступающих были освещены вопросы организации мероприятий, которые способствовали бы улучшению качества оказываемых услуг в учреждении. Назначены ответственные лица.

- Проведение поощрительных мероприятий сотрудников больницы ко дню города Москвы 3 сентября 2017г.

Ответственный исполнитель: Трофимова Ю.Н.

- Участие в работе Совета ветеранов войны и труда. Организация встречи администрации ГБУЗ «ГКБ№24 ДЗМ» с жителями Савеловского района.

Ответственный исполнитель: Большова Е.И.

- Информирование жителей района в организации использования открытых электронных площадок Правительства г. Москвы в целях расширения охвата аудитории москвичей для выражения их мнения по независимой оценке качества оказания услуг мед организацией.

Ответственный исполнитель: Новицкий И.Ю.

*С учетом состоявшегося обсуждения решили:*

**Принять и представить** все предложения администрации больницы

- За - 6
- Против - 0
- Воздержался- 0