

**Протокол**  
**общественного совета в ГУЗ «Городская больница № 2 г. Тулы имени**  
**Е.Г. Лазарева»**

г. Тула

№ 9

22.10.15

13ч 00мин., актовй зал поликлиники № 2 медицинского центра для детей

Председательствующий – Мариевский Ф.Ф.

Секретарь – О.И. Гайдукова

Присутствовали:

Томаева М.А. – главный врач;

Тренина Е.А. – начальник юридического отдела;

Мешкова А.Н. –начальник отдела кадров;

Терешина Л.Н. - старшая по дому;

Демидова А.Ф. - старшая по дому;

Фомченкова И.Р. – зав. поликлиникой № 2 медицинского центра для детей;

Представители коллектива 20 чел.

**Повестка заседания**

1. Анализ обращений граждан, поступивших за 10 месяцев 2015 года в поликлинику № 2 медицинского центра для детей.
2. Вопросы-ответы.

## **1. Анализ обращений граждан, поступивших за 10 месяцев 2015 года в поликлинику № 2 медицинского центра для детей.**

Слушали: Томаеву М.А.

Сегодня Общественный Совет собрался в вашем подразделении. И мне было дано слово выступить перед советом, перед коллективом и обсудить возникшие проблемы.

Подготовленные данные по движению сотрудников за 2015 год по поликлинике №2 Медицинского центра для детей показывают, что за 2015 год уволено - 17 человек, но и принято - 17 человек.

Из них:

### **Врачи, уволены по собственному желанию:**

- Заведующий поликлиникой № 2 - 1 чел (Принят на должность зав. поликлиникой 1 чел)
- Заведующий педиатрическим отделением №2 - 1 чел, возраст 78 лет (Исполнение обязанностей возложено на заведующего педиатрическим отделением №1)
- Участковые врачи педиатры - 2 чел, по 1 врачу заведено уголовное дело (Принят на должность участкового врача педиатра 1 чел)
- Врач педиатр ДШО, возраст 68 лет (Замещение внутренним совместительством)

### **Средний медицинский персонал, уволены по собственному желанию:**

- Старшая медицинская сестра - 1 чел (Принято на должность ст. мед сестры 1 чел)
- Медицинская сестра ДШО 1 чел (Принято 3 чел, из них 2 мед.сестры и 1 фельдшер)
- Медицинские сестры кабинетов - 2 чел (Принят на должность мед.сестры каб. 1 чел)
- Участковые медицинские сестры - 5 чел (Принята на должность уч. мед.сестры 1 чел)

Основная причина увольнения участковых медицинских сестер - большой объем работы в «Инфоклинике». Для работы с «Инфоклиникой» принято на работу 4 оператора ЭВМ.

По кадровому дефициту участковой службы предпринимается активный поиск сотрудников, размещены вакансии на сайте «Работа в России», на официальном сайте ГУЗ «Городская больница №2 г. Тулы имени Е.Г. Лазарева», проводится работа со студентами.

На последнем заседании Совета по этике обсуждались итоги проведенного тестирования (с использованием опросника «Профессиональное (эмоциональное) выгорание» (МВІ) К. Маслач и С. Джексон, адаптация Водошнянова Н.Е) по теме: « Эмоциональное выгорание» поликлиник № 1 и № 2 медицинского центра для детей.

Полученные результаты говорят, что психо-эмоциональное выгорание сотрудников в поликлинике № 2 **ниже**, чем в поликлинике № 1.

Напротив, в поликлинике № 1 сотрудники **очень устали**, но еще держаться, и, не смотря, на это не идут в сторону формального выполнения своих обязанностей, стараются выполнять только главные обязанности.

Почему же тогда такое количество обращений?

В 2014 г. в больницу (взр.) поступило 147 обращений

В 2015 г. в объединенную больницу поступило 180 обращений, из них жалоб – 47, в том числе 17 (36%) на детскую поликлинику № 2 (ул. Лейтейзена № 1).

Как видим процент жалоб достаточно большой. И это говорит о том, что есть место нестабильности и неуверенности в завтрашнем дне сотрудников.

Я предлагаю Вам диалог – давайте вместе подумаем, что нужно сделать, как исправить ситуацию.

Но сначала о положительных моментах. В подразделении есть журнал пожеланий и предложений. Граждане могут оставлять там свои отзывы о работе подразделения. С начала года поступило 2 положительных отзыва о работе подразделения.

#### **10.08.15 Черкасова И.**

С ребенком к детскому саду прошли всех специалистов за 1 день без очередей. Хочу выразить благодарность всему коллективу за профессионализм, понимание и доброе отношение к детям и родителям.

#### **19.10.15 Семенова О.**

Выражаю благодарность заведующей поликлиникой № 2 Фомченковой Ирине Рауфовне за человеческий подход к детям и оперативную помощь в решении спорных вопросов.

И к не очень приятному.

Через обращения граждан мы можем узнать мнение населения о нашей работе, не всегда положительное, к сожалению.

По характеру обращений **на первом месте** стоят вопросы, связанные с медицинским обслуживанием в учреждении: о работе врачей, дефиците кадров.

Некоторые из них:

**Бондаренко . Наталья Петровна 22.02.15 телефон доверия правительства ТО**

В регистратуре не отвечают на телефонные звонки, отказываются приходить по вызову на дом. Просьба принять меры.

**Матвеев Андрей 20.05.15, правительство ТО**

После оптимизации и объединения детской поликлиники детской поликлиники №3 и гор. больницы №2 на ул. Комсомольской (взрослой), сложилась очень тревожная ситуация в Советском округе а детской поликлинике №2;

1. Уволилась почти половина педиатров и медсестёр, у нас нет теперь участкового врача, который знал всех детей с рождения, медсестры работают в 2 смены, неразбериха с оплатой труда. Врачи работали десятилетиями! А как вызвать, на дом врача? Кому ходить?
2. Расширяют кабинеты за счёт сокращения числа кабинетов, круша несущие стены жилого многоэтажного дома!
3. Закрыли лабораторию. Теперь анализы возят в Заречье (довезут, не довезут- как повезёт), кровь из вены надо сдавать в зареченской поликлинике, возя голодного ребёнка через пробки и зареченский мост, а если ребёнок грудной, а работа?
4. Специалистов переводят в Заречье. А как теперь будет проходить день здорового ребёнка (до 1 года с двух районов) полный хаос. Медицинское обслуживание детей становится недоступным ятя малоимущих граждан и родителей, которые не могут лишней раз отпроситься с работы. Теперь придётся тратить полдня, чтобы показаться специалисту. Сложившаяся ситуация угрожает жизни и здоровью всех детей Советского округа, ограничивая доступность медицинского обслуживания. До апреля 2015 года наша поликлиника была самая укомплектованная, а что теперь?

**Грызлова Татьяна Владимировна 21.07.15, министерство здравоохранения Тульской области**

Мой сын, Полосухин Роман Евгеньевич, 14.03,2015 года рождения, наблюдается по месту жительства в детской поликлинике 2 при ГУЗ Городская больница № 3 г.Тулы у врача-педиатра Мироновой В.В. Полагаю, что данный врач не компетентен в области педиатрии, в связи с чем не может оказать ребенку необходимую медицинскую помощь в лечении и профилактике заболеваний, а также не обладает специальными познаниями в вопросах ухода за грудными детьми. 21 июля 2015 года я была с сыном на приеме у Мироновой В.В. Время приема было назначено на 16 ч. 16 мин., однако Миронова В.В. пришла на рабочее место только в 16 ч.45 мин. (ожидать полчаса в коридоре с грудным ребенком тяжело, время приема других пациентов из-за опоздания врача также сместилось). Как и во время предыдущего приема Миронова В.В. перед осмотром моего ребенка не вымыла руки, хотя до этого касалась руками документов и предметов мебели в кабинете, Осмотр ребенка производила через одежду, в том числе слушала дыхание и сердцебиение моего сына через одетый из нем плотный комбинезон. Спрашивала, держит ли мой сын голову, реагирует ли на предметы и звуки, при этом сама ничего не проверяла, проявляя полное безразличие, хотя ребенок был рядом. На мои вопросы, связанные со здоровьем Романа, Миронова В.В. ответить не смогла, в частности, не смогла

разъясниги результаты проведенных анализов (общий анализ крови, мочи, анализ на дизбактериоз, углеводы и другие лабораторные исследования, касающиеся ее специализации), Все вопросы на предмет назначения моему ребенку лекарств и витаминов и их дозировки, Миронова В.В. спрашивала у своей медсестры Галины Алексеевны. Я считаю, что назначить препараты для лечения и профилактики заболеваний может только врач, При этом о некоторых медицинских препаратах для детей, о которых говорила медсестра, Миронова В.В., по ее собственным словам, даже не слышала. Кроме того, мой сын находится на искусственном вскармливании, в связи с чем я поинтересовалась у Мироновой В.В. вопросами выбора смеси и введения ребенку прикорма. На мои вопросы Миронова В.В. сказала, что в смесях она не разбирается и посоветовала мне сходить в магазин детского питания и узнать, что сейчас продают и чем кормят детей. Я уточнила у нее, что, наверное, питание для моего сына должен порекомендовать педиатр (или, возможно, врач другой специализации), а не продавец в магазине. На это Миронова В.В. возмутилась и сказала, что если я хочу что-то узнать про моего ребенка, то она рекомендует обратиться мне в платную клинику "Консультант", где мне "все расскажут и назначат". Считаю такое поведение Мироновой В.В. не только не профессиональным, но и не корректным по отношению ко мне. Я имею возможность посетить с ребенком платного специалиста, но считаю такое отношение к пациентам и непрофессионализм в государственном учреждении здравоохранения недопустимым. На основании изложенного, прошу организовать проверку в отношении Мироновой В.В. на предмет ее квалификации и соответствия занимаемой должности. О результатах рассмотрения моей жалобы и принятых мерах прошу уведомить меня в письменной форме в установленный законом срок.

#### **Форум правительства 21.09.15**

21 сентября 2015 года я вызвала на дом участкового педиатра к ребенку в возрасте 1г.10мес. Ткаченко Веру Григорьевну ( ГУЗ «Городская больница № 2 им. Е.Г.Лазарева» Детская поликлиника № 2) По приходу врача, я предложила доктору вымыть руки и надеть бахилы (указала где расположен умывальник и предоставила чистое полотенце и ), на что мне было сказано: « я руки обработаю» и прошла комнату к ребенку в уличной обуви. На руки напшикала непонятной жидкости из неизвестного мне флакончика. Осмотр ребенка заключался в выслушивании дыхания и осмотре горла и занял около 3 минут. Никаких вопросов о состоянии ребенка и течении болезни мне задано не было. Пока я усаживала ребенка в детский стульчик после осмотра, доктор уже стоял у двери и сказав, что все в карточке указано (фото из карточки прилагается) поспешила удалиться. Записи в карточке абсолютно не читаемы и план лечения, как и диагноз, моего ребенка не ясен абсолютно. Возникает вопрос – как мне поступить в

данной

ситуации?

Раньше все списывалось на нехватку времени у врача, отведенного на осмотр ребенка в поликлинике по электронной очереди, но теперь я могу с уверенностью сказать, что Ткаченко В.Г. безответственно относится к своей работе.

#### **Форум правительства 21.09.15**

Уважаемая г-жа Аванесян! Доколе вверенном Вам подразделении Детская больница № 2 им. Е.Г. Лазарева будут твориться ВОПИЮЩИЕ безобразия! Сегодня 21.09.2015 мы просидели в очереди к педиатру Орловой 4,5 часа!!! Так как записаться в электронной регистратуре невозможно, все время какие-то технические неполадки, шли по живой очереди. За время нашего ожидания многие ушли, так и не дождавшись своей очереди, у одной пациентки три раза сменились родственники (вначале сидела мама, потом пришел дедушка, которого сменила бабушка). За время нашего многочасового ожидания педиатр Орлова несколько раз отлучалась: успела сходить попить чайку, поговорить с коллегами, отлучаясь каждый раз на 10-30 минут. Ходили искали ее, возвращали к исполнению своих прямых обязанностей. Время в выданных талонах, мягко говоря, не соблюдалось, зачем их вообще выдают, непонятно. За 4,5 часа у меня поднялось давление, ребенок вообще полуживой пришел домой. О какой медицинской помощи может идти речь, если после посещения этой больницы мы пришли ни живые, ни мертвые. Не пора ли навести порядок в данном медицинском учреждении?!!

#### **Форум правительства 21.09.15**

Врач Орлова Р.А. приняла 48 человек, из них 24 человека - по записи, 24 чел. - внеплановых. Дважды доктора вызывали на фильтр для приема детей с высокой температурой..

Да наверняка, от вызовов на дом врача Орлову тоже не освободили! это наверное, еще + 10!

напряженный денек для врача, и тяжелый для пациентов!

#### **Абрамова Н.А. 12.10.15, электронная приемная, правительство ТО**

Прошу обратить внимание на кадровый дефицит специалистов и посодействовать в решении проблемы. На данный момент столкнулась с тем, что врачей катастрофически не хватает и медицинская помощь не осуществляется. Так у моего ребенка поднялась высокая температура (39.7) в субботу – 03.10.15 я позвонила в регистратуру, чтобы вызвать врача на дом. Сотрудник регистратуры спросила возраст ребенка и посоветовала самим приехать в детскую поликлинику, сказав, что врач всего 1 на все районы. Естественно с такой температурой привезти ребенка не удалось. После чего я попыталась дозвониться в регистратуру еще раз, но трубку никто не поднимал. В понедельник записала ребенка на прием. В результате пришла

