

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

г. Тула

№ 6

31.08.2017

11 ч 00 мин., актовый зал административного корпуса, 2 этаж
Председательствующий – Мариевский Ф.Ф.
Секретарь – Погосова С. А.

Присутствовали:

Страхова Н. П.

Фокина Г. Г.

Анучина А. Ф.

Фролов В. Б.

Абрамсон Г. Я.

Станкевич Т. В.

Забазнова С. Н.- представитель ПАО НПО «Стрела»

Представители общественности - 3 чел.

Повестка заседания:

1. Внедрение современных информационных систем. Итоги работы. Перспективы. (Докладчик: Плахов Д. В.-начальник аналитического центра).
2. О результатах обращений граждан в 1- ом полугодии 2017 года. (Станкевич Т. В. – зам. главного врача по лечебной работе).
3. О внесении изменений в состав Общественного совета. (Мариевский Ф. Ф. – председатель Общественного совета).
4. Вопросы-ответы.

По первому вопросу слушали Плахова Д. В.

Плахов Д. В. рассказал о записи на прием через инфоматы (терминалы) в нашем учреждении. Для удобства пациентов дежурят около терминалов администраторы, которые помогают пациентам записываться через инфомат. Все инфоматы у нас расположены рядом с регистратурой. В случае технического сбоя выделяется окно в регистратуре. В настоящее время рассматривается вопрос о выделении инфомата в ЛВК. Какие изменения произошли по записи? Ранее через инфомат можно было записаться только к врачам того подразделения, где находился инфомат. Сейчас можно записаться к любому врачу, в каком бы медучреждении вы не находились. В дальнейшем доступ к записи будет осуществляться в полном объеме, и процесс будет происходить быстрее. На инфоматах будут стоять считыватели, и сканировать штрихкоды, которые находятся на направлениях.

Далее Плахов Д. В. рассказал о лабораторной системе. Все результаты анализов вносятся в медицинскую систему. Внедрены анализаторы, которые автоматически вносят данные в медицинскую систему. Пациент может сразу идти к врачу на прием.

Амбулаторные карты ведутся электронные и на бумажных носителях. На руках у пациента карты быть не должно. У многих пациентов уже появилась электронная медицинская карта, которая содержит информацию о проведенных исследованиях, посещениях к специалисту. Сейчас ожидается внедрение модуля склада. Доступ к вашей карте есть и в других мед.учреждениях. В планах максимально внедрить систему, чтобы на руках у пациентов не было талонов. При полной укомплектованности кадрами проблем с записью не будет.

Вопрос: Какой объем информации в электронных картах?

Ответ: В карточку входит вся информация с момента внедрения системы. Данные лабораторных исследований, нахождение в стационаре, данные поликлиники.

Вопрос: Будут ли выписываться рецепты на лекарства в кабинете у врача?

Ответ: Врач-терапевт должен выписывать рецепт у себя в кабинете. Если возникают проблемы по этому вопросу, сообщите в администрацию.

Вопрос: Может ли врач знать о наличии препарата в аптеке?

Ответ: Резервирование работает некорректно.

Вопрос: Недостаток в информационном обеспечении? Система не позволяет обеспечить пациента лекарствами?

Ответ: В системе эта функция имеется. Чтобы посмотреть остатки, должна быть полноценная связь с аптеками.

Вопрос: Когда решится этот вопрос?

Направлены письма соответствующие о том, что резервирование работает некорректно.

В заключении Плахов Д. В. отметил, что первостепенной задачей является запуск программ по дополнительному лекарственному обеспечению с возможностью просмотра остатков и резервирования лекарственных средств в аптеке.

По второму вопросу слушали Станкевич Т. В.

Рассмотрение обращений граждан, поступивших в ГУЗ «ГКБ № 2 г. Тулы имени Е. Г. Лазарева» осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением правительства Тульской области от 11.12.2012 № 698 «Об утверждении Положения о министерстве здравоохранения Тульской области».

Итак, всего в 1 полугодии 2017 года в ГУЗ «Городская больница № 2 г. Тулы имени Е.Г. Лазарева» поступило 196 обращений. Анализ обращений граждан проводился: по формам (устные, письменные), количеству, характеру обращений.

В первом полугодии 2017 года **на личный прием** к главному врачу обратились **39 человек** (в 2016 году – **28 чел.**) (таблица 1).

22 обращения - это вопросы, касающиеся медицинского обслуживания в учреждении (21 – в 2016 году), 9 обращений, связанные с вопросами трудоустройства, прохождения интернатуры (7- в 2016 г). По лекарственному обеспечению обращений – 2 (в 2016 г. - не было), одно обращение по установлению инвалидности. Все обращения были удовлетворены.

Личный приём граждан проводится регулярно, согласно утвержденному графику. В ходе приёма заявителям даются устные разъяснения по существу затрагиваемых вопросов, оперативно оказывается консультативная и практическая помощь.

Таблица 1

Сравнительная таблица личного приема граждан
за 1 полугодие 2016 -2017 года

Год	О медицинском обслуживании	Об установлении инвалидности	Благодарность	О лекарственном обеспечении	О получении архивной справки	Об устройстве на работу, прохождении интернатуры, аттестации	Итого
2016	21	-	-	-	-	7	28
2017	22	1	2	2	3	9	39

Количество рассмотренных **письменных** обращений в ГУЗ «ГКБ №2 г. Тулы им. Е. Г. Лазарева» за 6 месяцев 2017 года составило 157 (в 2016 году-80), 14 из которых это благодарности в адрес медицинских работников, (таблица 2)

Рост обращений вызван использованием населением современных средств связи, улучшением доступности, повышения доверия к больнице, где большинство поставленных вопросов решаются положительно.

Основными причинами обращений граждан в большинстве случаев являются вопросы доступности и качества медицинской помощи. Причиной 7-ми обращений явилась неудовлетворенность пациентов в льготном лекарственном обеспечении, а именно, замена на аналоги лекарственных препаратов (эндокринолог). Это связано с тем, что при отсутствии используемого сахаропонижающего препарата, пациент направляется на консультацию врача-эндокринолога, который и осуществляет аналоговую замену в схемах лечения пациентов.

Были и вопросы, связанные с кадровым дефицитом, ремонтными работами, в частности с ремонтом во взрослом стационаре в инфекционном отделении. Наше учреждение за счет собственных средств по возможности проводит ремонтные работы. Выполнен ремонт туалета в инфекционном отделении. К сожалению, ремонт стационара возможен только при условии финансирования. Несмотря на отсутствие надлежащего ремонта, в адрес медицинских работников поступают благодарности. По результатам анкетирования пациенты удовлетворены компетентностью медицинских работников и действиями персонала по уходу.

43 обращения по детству за первое полугодие 2017 года. Это вопросы по качеству оказания медицинской помощи, кадровое обеспечение, общие вопросы организационного характера. Да, действительно кадров не хватает. Нет врачей педиатров, врачей педиатров-участковых. Мы неоднократно затрагивали этот вопрос на наших заседаниях. Какая работа ведется в этом направлении рассказала начальник отдела кадров Мешкова А. Н.. Вопрос кадрового обеспечения на постоянном контроле у главного врача.

Есть обращения и по установке пандуса в поликлинике №1. Пандус в настоящее время устанавливаются. Вы знаете, что проведены ремонтные работы в поликлиниках №1 и №2.

5 жалоб связаны с неудовлетворительной работой регистратуры в поликлинике №1. Все жалобы рассмотрены. С регистраторами проводится совещание по правилам записи на прием к врачу. Кроме того, разработано методическое пособие для сотрудника регистратуры. **4 жалобы** на некорректное поведение медицинских работников.

Обращения граждан по вопросам качества медицинской помощи, нарушения норм этики и деонтологии рассматриваются комиссионно с проведением проверок. Во всех случаях к сотрудникам, допустившим нарушения, применены меры дисциплинарного воздействия.

Нарушений сроков рассмотрения обращений граждан не было. В учреждении утвержден график приема главного врача и его заместителей. График размещен на сайте больницы. Работает телефон горячей линии. Во всех подразделениях имеются вывески с указанием телефонов руководителей больницы, в т. ч. контролирующих органов.

Таблица 2

**Сравнительная таблица письменных обращений граждан
за 1 полугодие 2016 -2017 года**

Год	обращения	предложения	Благодарность	О лекарственном	Итого
-----	-----------	-------------	---------------	-----------------	-------

				обеспече- нии	
2016	80	2	18	7	107
2017	130	6	14	7	157

По третьему вопросу слушали Мариевского Ф. Ф.

Общественный совет при министерстве здравоохранения Тульской области направил письмо в адрес государственных учреждений здравоохранения Тульской области о пересмотре состава общественных советов. В соответствии с рекомендациями Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации необходимо исключить нахождение в составе общественных советов по проведению независимой оценки качества представителей органов власти, а также руководителей и иных работников государственного учреждения здравоохранения.

В состав общественного совета ГУЗ «ГКБ №2 г. Тулы им. Е. Г. Лазарева» входят сотрудники больницы. В соответствии с рекомендациями из состава общественного совета необходимо вывести:

- Станкевич Т. В. – зам.главного врача по лечебной работе;
- Герасимову Л. А. – зам.главного врача по поликлинической работе;
- Зотову Е. И. – техника аналитического центра;
- Погосову С. А. – техника аналитического центра.

Предлагаю ввести в состав совета Тарасову С. С., председателя ТОС «Заречье-б». Назначить секретарем совета Фролова В. Б.

Все присутствующие члены совета проголосовали «ЗА».

Решили:

1. По первому вопросу: принять к сведению доклад начальника аналитического центра Плахова Д. В.
2. По второму вопросу: принять к сведению информацию Станкевич Т. В. «О результатах обращений граждан в 1-ом полугодии 2017 года».
3. По третьему вопросу:


вывести из состава общественного совета следующих членов:

- Зотову Е. И.
- Погосову С. А.
- Станкевич Т. В.
- Герасимову Л. А.

ввести в состав общественного совета Тарасову С. С.

Назначить секретарем общественного совета Фролова В. Б.

Председатель общественного совета

 Ф. Ф. Мариевский

Секретарь



С. А. Погосова