

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

г. Тула

№ 2

27.02.15

12ч 00мин., актовъй зал административного корпуса, 2 этаж

Председательствующий – Станкевич Т.В.

Секретарь – О.И. Гайдукова

Присутствовали:

Томаева М.А.. – главный врач;

Терешина Л.Н. - старшая по дому;

Жидкова Л.И. - старшая по дому;

Прохорова И.М. – конультант отдела по работе с населением и общественностью;

Салтаханова С.А. – мать ребенка инвалида;

Тягина М.Н. – заведующая здравпунктом ОАО НПО «Стрела»;

Василенко Н.В. – заведующая поликлиническим отделением № 1;

Мальшева О.В. – мать ребенка инвалида;

Фролов В.Б.- председатель уличного комитета;

Соловьев А.Е – зам. главного врача по КЭР.

Повестка заседания

1. Итоги работы совета по этике за 2014 год.
2. Анализ обращений граждан.
3. О формировании состава общественного совета.
4. Вопросы-ответы.

1. Итоги работы совета по этике за 2014 год

Слушали: Соловьева А.Е.

Добрый день! Одним из вопросов сегодняшнего совета – итоги работы совета по этике за 2014 год.

В соответствии с приказом министерства здравоохранения Тульской области №1821-осн от 15.11.13 г. и резолюцией областной конференции от 25.09.2013 г. «Актуальные вопросы медицинской этики и деонтологии» в ГУЗ «Городская больница №2 г.Тулы имени Е.Г.Лазарева» сформирован Совет по этике. Разработано Положение о Совете, которое утверждено приказом №155 от 29.11.2013г. «О Совете по этике» в ГУЗ «Городская больница №2 г.Тулы имени Е.Г.Лазарева».

Председатель Совета по этике: зам. главного врача по КЭР Соловьёв А.Е.

Секретарь: методист Карпухина А.В.

Члены Совета: Станкевич Т.В.- зам главного врача по лечебной части,

Голоднова Т.В., - главная медсестра

Жарова С.А.- начальник отдела кадров

Пятовский Р.И. – юрисконсульт

Василенко Н.В. – зав. поликлиникой №1

Демченкова Л.В. – зав. поликлиникой №2

Акимова Г.С. – сестра милосердия Свято-Сергиевского храма

Деятельность Совета по этике осуществлялась на основе планов, которые разрабатывались на квартал и утверждались на заседаниях Совета.

Руководствуясь ФЗ №273-ФЗ от 25 декабря 2008г. «О противодействии коррупции», Указом Президента Российской Федерации №309 от 02.04.2013г. «О мерах по реализации отдельных положений ФЗ «О противодействии коррупции» и принимая во внимание методические рекомендации, разработанные министерством труда и социальной защиты Российской Федерации» разработан и утверждён «Кодекс этики и служебного поведения сотрудников ГУЗ «Городская больница №2 г.Тулы».

Среди врачебно сестринского состава, медицинских регистраторов проведено тестирование на тему: «Этики и деонтология». Результаты тестирования обсуждались на семинаре: «История развития этики и деонтологии. Современные требования к профессии врача». Особое внимание уделялось изучению «Кодекса этики и служебного поведения сотрудников ГУЗ «Городская больница №2 г.Тулы имени Е.Г.Лазарева»».-

Принимая во внимание, что общение по телефону медицинского регистратора во многом определяет имидж персонала медицинского учреждения и в рамках ведомственных нормативных актов, составлены и утверждены «Правила обслуживания пациентов при использовании телефонной связи медицинскими регистраторами в ГУЗ «Городская больница №2 г. Тулы имени Е.Г. Лазарева». Для медицинских регистраторов проведён семинар по изучению «Правил обслуживания пациентов при использовании телефонной связи».

В соответствии с рекомендациями министерства здравоохранения Тульской области на производственных совещаниях в поликлинике, профильных отделениях стационара, структурных подразделениях изучен Этический Кодекс медицинской сестры Российской Федерации.

Среди врачебно-сестринского состава, медицинских регистраторов проведено тестирование на тему: «Эмоциональное выгорание». Результаты

обобщались психологом центра планирования семьи и репродукции. По итогам подготовлена презентация на тему: «Профилактика эмоционального выгорания», которая транслировалась для врачебно-сестринского состава, медицинских регистраторов.

В 2014 году проведено 12 заседаний Совета по Этике.

Рассмотрены вопросы:

- организация работы Совета по этике и деонтологии
- изучение нормативно-правовых актов, устанавливающих меры ответственности за совершение коррупционных правонарушений;
- обсуждение проекта «Кодекса этики и служебного поведения»;
- о наставничестве в ГУЗ «Городская больница №2 г.Тулы имени Е.Г.Лазарева»;
- обсуждение Этического кодекса медицинской сестры;
- обслуживание пациентов в регистратуре поликлиники;
- рассмотрение результатов тестирования медицинских работников на тему: «Этика и деонтология».
- о проведении семинара на тему: «История развития этики и деонтологии. Современные требования к профессии врача».
- об участии в конференции «Духовные, социальные и медицинские основы сохранения здоровья населения»;
- о результатах проведения социологических исследований и анкетирования населения по вопросам оказания медицинской помощи;
- утверждение планов работы Совета на квартал;
- рассмотрение отзывов, обращений граждан, размещённых на официальном сайте в сети Интернет.
- рассмотрение жалоб и обращений пациентов
- подведение итогов работы Совета на 2014 год.

Для рассмотрения на заседании Совета по этике в 2014 году поступило 13 обращений граждан. Из них лично от заявителя – 5 обращений, поступило из министерства здравоохранения – 8 обращений. В 6 случаях имели место нарушения этических норм. Поступившие обращения граждан рассмотрены. Приняты меры в соответствии с нормами действующего законодательства.

В течение года обращалось особое внимание на отзывы граждан, размещённых в сети интернет на официальном сайте ГУЗ «Городская больница №2 г. Тулы имени Е.Г.Лазарева».

В 2014 году на официальном сайте размещено 40 благодарностей от пациентов.

Сделано много и в планах, например, разработка алгоритма действий медицинских работников в конфликтных ситуациях.

Хотелось освятить работу совета по этике именно на общественном совете, так как проблема взаимоотношений пациента и врача всегда была, да и критерий вежливости, доброжелательности медицинских работников еще не на высшем уровне.

2. Анализ обращений граждан

Слушали: Томаеву М.А.

Хотелось акцентировать внимание, чем же обращения отличаются от жалоб. Обращения не всегда бывают, связанные с какими-то проблемами. Это могут быть и благодарности пациентов.

Кстати, на официальном сайте учреждения у нас есть рубрика обратная связь, где можно оставить свое обращение и отдельно раздел отзывы о работе больницы.

С начала этого года поступило 32 обращения. На исполнении на сегодняшний день осталось -4. Стараемся быстро реагировать и решать проблемы.

На некоторых из них остановлюсь поподробнее.

1. Было сделано фото инфекционного нашего отделения и выложено в твиттере с надписью: Это одна из палат Тульской больницы, и это реальность. Да, с горечью могу сказать, пока это так. Но в отделении в 2013 году был отремонтирован коридор, заменены окна, дверные проемы. Здание стационара требует больших денежных вложений. Я лично провела телефонный разговор с ней, извинилась за состояние палат. Но она сказала, что очень довольна лечением.

Действительно, в отделении работают хорошие специалисты, мне очень не приятно, что для них не созданы комфортные условия для работы.

2. Поступило обращение, что не был принят ребенок с острой болью в ушах в поликлинике № 2 медицинского центра для детей, так как закончилась запись к данному специалисту. Сотрудник регистратуры был не прав, так как случай – экстренный, помощь в любом случае должна быть оказана. Дети с острой болью в ушах должны приниматься врачом оториноларингологом без записи. Этот вопрос решать должен не регистратор, а участковый врач, а в его отсутствие – заведующий педиатрическим отделением.

3. Обращения на работу лаборатории в поликлинике № 1 медицинского центра для детей тоже требует внимания. В день назначенного забора крови проводился прием, в том числе и детям из детских садов. В дальнейшем, был пересмотрен график забора крови детям из детских садов с выездом лаборанта на место для разгрузки очереди в поликлинике. С заявителем состоялся телефонный разговор, беседой удовлетворен.

3. О формировании состава общественного Совета.

Слушали: Станкевич Т.В.

В соответствии с письмом министерства здравоохранения Тульской области нам еще раз нужно провести анализ состава Совета.

В состав Совета должно быть не более 20 %, среди представителей общественности в состав Совета необходимо включить представителей пациентских организаций, различных категорий населения, сфер и ведомств, местного собрания депутатов, администрации муниципального образования.

В настоящее время в составе совета находятся:

| | |
|------------------------------------|--|
| Станкевич Татьяна Викторовна- | Заместитель главного врача по медицинской части: председатель Общественного совета; |
| Василенко Нелла Владимировна | Заведующая поликлиническим отделением № 1, заместитель председателя Общественного совета; |
| Гайдукова Оксана Игоревна- | Главный специалист организационно-методического отдела аналитического центра, секретарь Общественного совета; |
| Члены Общественного совета: | |
| Томаева Маргарита Александровна - | главный врач; |
| Герасимова Людмила Ариевна - | заместитель главного врача по поликлинике; |
| Корягина Татьяна Николаевна - | заместитель главного врача по детству; |
| Лоскутова Нина Ивановна - | начальник отдела по работе с населением и общественностью (по согласованию); |
| Зайцев Николай Алексеевич - | генеральный директор ОАО НПО «Стрела» (по согласованию); |
| Темненко Юлия Сергеевна - | зам. руководителя Тульского исполнительного комитета партии «Единая Россия г. Тулы по Зареченскому району (по согласованию); |
| Фролов Вячеслав Борисович - | председатель уличного комитета (по согласованию); |
| Ильина Марина Леонидовна - | исполнительный директор ЗАО «Капитал медицинское страхование, филиал в г. Туле (по согласованию); |

Салтаханова Светлана Анатольевна - мать ребенка инвалида

Предлагаю рассмотреть вопрос о выдвижении председателем совета Мариевского Ф.Ф. –пенсионера.

Вывести из состава совета главного врача Томаеву М.А., заместителя главного врача по детству Корягину Т.В., начальника отдела по работе с населением и общественностью Лоскутову Н.И.

Ввести: Абрамсона Г.Я. – пенсионера, начальника главного управления администрации г. Тулы по Зареченскому территориальному округу Семенникова Д. В.

4.Вопросы-ответы.

Вопрос:

Трудно записаться на прием в поликлинику № 1 медицинского центра для детей. Постоянно занят телефон.

Ответ: Василено Н.В.

Да, есть проблема. Решаем вопрос о добавлении еще одного номера для регистратуры.

Вопрос:

Бабушка лежачая, нужна консультация невролога. Можно вызвать на дом?

Ответ: Станкевич Т.В.

Да, через участкового врача.

Вопрос:

Как будет обслуживаться прикрепленное население Ленинского района?

Ответ: Томаева М.А.

Однозначно пока вопрос не решен. Так как часть населения изъявила желание обслуживаться в Ленинской больнице.

Но принято решение, что вызовы, скорая помощь – это к Ленинской больнице. А где лечиться выбирает пациент. Раз в год житель Тульской области имеет право прикрепиться для медицинского обслуживания к любому учреждению здравоохранения. Детское население будет точно прикреплено к медицинскому центру для детей.

Вопрос:

Как будет решен вопрос с приемом, если один из эндокринологов заболел, а я к нему записывалась?

Ответ: Томаева М.А.

Пациенты будут перераспределены на других врачей – эндокринологов. В дальнейшем время приема на каждого пациента будет сокращено для того, чтобы решить вопрос приема всех пациентов.

Решили:

1. Принять к сведению информацию Соловьева А.Е.
2. Утвердить новый состав совета с учетом рекомендаций министерства здравоохранения.

Председатель совета



Станкевич Т.В.

Секретарь



Гайдукова О.И.