

Протокол

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

г. Тула

№ 6

29.07.2016

11 ч 00 мин., актовый зал административного корпуса, 2 этаж
Председательствующий – Мариевский Ф.Ф.
Секретарь – Гайдукова О.И.
Присутствовали:
Томаева М.А – главный врач
Герасимова Л.А. – зам. главного врача по поликлинической работе
Фролов В.Б. – председатель ГОС « Малахит»
Демидова А.Ф. – старшая по дому
Салтаханова С.В. – мать ребенка инвалида
Мальшева О.В. – мать инвалида первой группы
Прохорова И.М. – главный специалист отдела по работе с населением и общественностью
главного управления по Зареченскому территориальному округу
Старцева Л.В. – заведующая поликлиникой №1 медицинского центра для детей

Представители общественности - 9 чел.

Повестка заседания:

1. О результатах обращений граждан в 1- ом полугодии 2016 год.
2. Мониторинг строительных работ в ГУЗ «Городская больница № 2 г. Тулы им. Е. Г. Лазарева».
3. Прочее.

1. О результатах обращений граждан в 1- ом полугодии 2016 год.

Слушали: Л.А. Герасимову

Рассмотрение обращений граждан, поступивших в ГУЗ «ГБ № 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». Итого, всего в 1 полугодии 2016 года в ГУЗ «Городская больница №2г. Тулы имени Е.Г. Лазарева» поступило 132 обращения. Анализ обращений граждан проводился: по формам (устные, письменные), количеству, характеру обращений.

В первом полугодии 2016 года на **личный прием** к главному врачу обратились **28** человек (таблица 1).

21 обращения - это вопросы, касающиеся медицинского обслуживания в учреждении (13 – в 2015 году), 7 обращений, связанные с вопросами трудоустройства, прохождения интернатуры (10- в 2015 г). По лекарственному обеспечению обращений не было (3 обращения за 2015 год). 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 2015 -2016 года

Год	О медицинском обслуживании	Об установлении инвалидности	Благодарность	О лекарственном обеспечении	О получении архивной справки	Об устройстве на работу, прохождении интернатуры, аттестации	Итого
2015	13	-	1	3	3	10	30
2016	21	-	-	-	-	7	28

В 1 полугодии 2016 года **поступило 80 письменных обращений**, связанных с вопросами лечения и обследования (в 2015 году всего 86); 7 обращений по лекарственному обеспечению (9- 2015 год). В адрес медицинских работников поступило 18 благодарностей (2015 г- 10) (таблица 2).

Рассмотрение обращений проводилось с учетом мнения автора, принято положительное решение в пользу заявителя. По остальным обращениям даны разъяснения.

Наблюдается снижение обращений граждан по поводу лекарственного обеспечения льготных категорий граждан (на 2,14 %). Это характеризует стабилизацию ситуации в области по данному направлению, что связано с усилением контроля, оперативной реакцией на обращения.

Наиболее часто жители обращаются по вопросам, связанным с ненадлежащим оказанием терапевтической и педиатрической помощи.

Обращения граждан по вопросам качества медицинской помощи, нарушения норм этики и деонтологии рассматриваются комиссионно с проведением проверок.

В 1-ом квартале из восьми обращений, связанных с нарушением норм этического поведения медперсонала с пациентами, обоснованных – 3.

Во 2-ом квартале из пяти обращений, обоснованных – 1.

В первом полугодии 19,2% обращений - это благодарности в адрес сотрудников медицинской организации.

Все заявления граждан регистрируются, проводится рассмотрение ответственным исполнителем, по завершении гражданину направляется письменный ответ с соблюдени-

ем порядка, установленного в соответствии с требованиями ФЗ от 02.05.06 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», подписанный руководителем.

Таблица 2

Сравнительная таблица письменных обращений граждан за 1 полугодие 2015 -2016 года

Год	обращения	предложения	Благодарность	О лекарственном обеспечении	Итого
2015	86	-	10	9	105
2016	80	2	18	7	107

Таблица 3

Характер обращения	Примеры
Качество оказания медицинской помощи. О консультации, лечении в федеральных клиниках	Заявительница постоянно наблюдается в ГУЗ ТО ТОКБ КДЦ. Ей была предложена консультация невролога ГУЗ «ГБ №2 г. Тулы им. Е. Г. Лазарева», от которой пациентка отказалась. По квоте едет на консультацию в ФГУ ГВКГ им. Н. Н. Бурденко
О санаторно-курортном лечении инвалида 1 гр.	Инвалид 1 гр. состоит на очереди для получения санаторно-курортного лечения, срок в 2017 г. Предложено пройти реабилитацию на базе лечебно-восстановительного комплекса ГУЗ «ГБ №2 г. Тулы им. Е. Г. Лазарева». Мать пациентки дала согласие.
О прохождении диспансеризации	Дано разъяснение по всем поставленным вопросам.
Об оказании медицинской помощи на дому инвалиду	Для пациентки организован стационар на дому. МСЭК будет проведена на дому.
Обеспечение лекарственными средствами больного диабетом. Отсутствие инсулина.	Проведена коррекция лечения-инсулин протафан во флаконах заменен на инсулин-левемир в шприц-ручках. Решением вопроса удовлетворена.
О выборе медицинской организации	Заявителю даны подробные разъяснения по данному вопросу. Рекомендовано обратиться на имя руководителя медицинской организации с письменным заявлением о выборе медицинской организации. Гражданин должен быть ознакомлен со сведениями о территориях обслуживания при оказании ими медицинской помощи на дому.
О необходимости ремонта Центра восстановительной медицины (отд. физиотерапии)	В 2016 году из собственных средств учреждения запланирован косметический ремонт и частичная замена окон (отделение физиотерапии)

Каковы же причины поступивших жалоб и обращений, и какие меры принимаются по повышению удовлетворенности населения качеством оказания медицинской помощи.

Лекарственное обеспечение.

В обращениях по лекарственному обеспечению речь идет о бесплатном отпуске лекарственных средств отдельным категориям граждан. Врачам необходимо работать с перечнем препаратов, имеющихся в наличии, а не бездумно выписывать рецепты на лекарственные препараты, зная о том, что их в настоящий момент нет в аптечной сети. Необходимо шире использовать в схеме лечения аналоги из той же фармакологической группы.

В последнее время были проблемы с инсулинами. Причина этого, что мы не закупили, проблема в аукционах на поставку. В настоящее время для региональных льготников мы получили достаточное количество инсулина, затем инсулин уже имеется в наличии в аптеках. Если все таки такого наименования инсулина нет в наличии, у нас есть отделение дневного стационара, которое возглавляет Болотских Марина Викторовна. Она может проконсультировать и назначить грамотное лечение, сделать замену препарата на имеющийся без ухудшения состояния.

Некорректное поведение медицинского персонала.

Разработано методическое пособие «Управление конфликтами», которым необходимо руководствоваться медицинским работникам учреждения. Конфликт легче предупредить, чем прекратить. На совете по этике проводится этическая экспертиза документов, обращений и жалоб граждан при оказании медицинской помощи, а также конфликтных ситуаций. Ежемесячные выплаты работникам учреждений, участвующим в оказании первичной медицинской помощи, амбулаторной медицинской помощи, оцениваются выполнением ряда критериев, в т. ч. обоснованных жалоб на работника. При наличии обоснованной жалобы размер выплаты может быть снижен до 100%. В случае обоснованного обращения по жалобе, содержащей нарушения норм этики и деонтологии, виновное лицо может быть приглашено на заседание Совета по этике для этической экспертизы результата рассмотрения обращения. Отдел кадров на основании поступившей докладной записки, на основании решения дисциплинарной комиссии, привлекает работника к соответствующему взысканию.

Кроме того, разработаны памятки «Дети с ограниченными возможностями: тонкости общения» и «Этика общения с инвалидами». Памятки распространены среди сотрудников.

Томаева М.А.:

Хочется добавить, что бывают случаи, когда приходит пациент и заводит сотрудника. Давайте будем взаимно вежливы, сохранять самообладание. Но человеческий фактор нас сбивает. У меня работает очень хорошая молодежь, замечательная, но есть люди которые могут позволить себе и хамство и грубость и крики, обзывания, хлопанье дверьми, но это все человеческий фактор. Я считаю надо держать себя в руках. Мы над этим работаем, надеюсь, что население тоже.

Герасимова Л.А.:

Проводится анкетирование пациентов, обратившихся в ГУЗ «ГБ № 2 г. Тулы им. Е. Г. Лазарева».

В ходе анкетирования для оценки качества оказания услуг пациентам поликлиники и стационара выясняется, прежде всего, субъективная характеристика качества услуги — степень удовлетворенности населения, определяются недостатки, которые в наибольшей

степени не устраивают граждан, оценивается работа персонала учреждения, а также уровень организации процесса оказания услуги.

Выявление слабых мест в деятельности учреждения позволяет оценить, спланировать и реализовать необходимые изменения в процессе оказания услуги. Кроме того, граждане, принимающие участие в опросе, получают возможность повлиять на качество оказания услуги, что повышает их доверие к учреждению.

2. Мониторинг строительных работ в ГУЗ «Городская больница № 2 г. Тулы имени Е.Г. Лазарева».

Слушали: Ф.Ф. Мариевского

Еще раз отметим, что выделены средства на ремонт. В 2016 году планируется провести ремонтные работы в ГУЗ «ГБ № 2 г. Тулы им. Е. Г. Лазарева»:

Детская поликлиника (ул. Дегтярева, 52):

- ремонт фасада;
- ремонт кровли;
- ремонт помещений на четырех этажах;
- внутренние инженерные сети 4-х этажного здания
- реконструкция бассейна

Детская поликлиника (ул. Лейтейзена, д.1):

- ремонт помещений

С 29.06- 29.07.16 проведены выходы на объекты:

- ✓ **06.07.17** членом общественного совета Фроловым В.Б.– председателем уличного комитета.

Детская поликлиника (ул. Дегтярева, 52):

Бассейны:

1. Монтаж коллекторов и дополнительных труб
2. Залиты полы
3. Металлический каркас залит бетоном
4. Укладка стен раздевалки.

Холл:

1. Установили новые потолки
2. Установили датчики (пожарная и др.)

Планируется: замена входной группы, колокол (потолок будет установлен новый)
Установка пандуса, ремонт фасада

Детская поликлиника (ул. Лейтейзена, д.1):

- 1.Заменили 26 окон

Планируется:

Ремонт коридоров:

1. Установка подвесных потолков
2. Замена всех санузлов
3. Входная группа
4. Пол в коридоре будет выложен плиткой
5. Регистратура будет перенесена
6. Ремонт гардеробной
7. колясочная

✓ 14.07.16 председателем общественного совета Ф.Ф. Мариевским

Детская поликлиника (ул. Дегтярева, 52):

Работы в бассейне

1. гидроизоляция пола
2. стены душевой
3. облицовка стен плиткой
4. шпаклевка стен раздевалки
5. порожки в бассейн
6. вентиляция

✓ 21.07.16 членом общественного совета В.Б. Фроловым- председателем уличного комитета

Детская поликлиника (ул. Дегтярева, 52):

Работы в бассейне

1. Укладка плитки
2. Устройство теплых полов
3. Установка двери

✓ 28.07.16 членом общественного совета Г.Я. Якобсоном - пенсионером

Детская поликлиника (ул. Дегтярева, 52):

Работы в бассейне

1. Гидроизоляция бассейна
2. Укладка напольной плитки
3. Закрепление чаши «мать и дитя»
4. Монтаж вентиляционных систем
5. Установка отопительных радиаторов
6. Установка входной двери и французских окон

Томасва М.А.:

Хочется добавить, что конечно есть затруднения. С нами договор заключила одна организация, а у каждой организации есть подрядчики. Согласитесь, когда у вас в квартире

работает маляр, приходит слесарь начинается конфликт интересов. Также точно и здесь, живая поликлиника работающая. Ее закрыть невозможно, перевести никуда невозможно, поэтому мы в этом плане затруднения имеем. Жалоб нет, население не жалуется, понимает это. Мы везде клеим извинения за доставленные неудобства, так как я ранее сказала аукционы, и работы строительные идут постепенно.

Кто посещал детскую поликлинику скажу, что мы уже выполнили:

- потолок в холле в поликлинике. Работы проводили строители из г. Таганрог. Потолок имеет хорошее качество, теперь там будет хорошее освещение.
- установлены окна на Дегтярева (поликлиника № 1, медицинский центр для детей) -59 окон, Лейтейзена (поликлиника № 2, медицинский центр для детей) -29 окон.
- демонтаж бассейна. Делаем бассейн, я думаю ждут его многие дети. На весь Зареченский район – замечательная была структура, которая открылась в 1993 году. В бассейне мы только сохранили панно, все остальное будет заменено. Нам повезло, что у нас такая замечательная бригада, просто доставляет удовольствие общаться с людьми, которые культурно работают, я ни разу не видела, чтобы кто -нибудь сидел. Ребята вызывают большое уважение в объеме выполненных работ. В сроки они укладываются. Выбрана была морская тема, симпатичная, на позитив настраиваемая. Я думаю, что население района будет довольно.

С понедельника начнутся работы по смене кровли, входной группы, регистратуры на Дегтярева, 52. Я думаю, что мы все успеем, у нас все идет по плану, проблем пока нет.

Мариевский Ф.Ф.:

Небольшой комментарий, мне пришлось быть на этом объекте 2 раза и знаю по своей работе прошедшей, что если строители и администрация не найдут контакта, то никогда стройка правильно идти не будет. Вот не зря Маргарита Александровна подчеркнула, что она со стройки, она бывает там почти каждый день, и каждый день она вносит свою изюминку. Разговаривая со строителями, они чувствуют, что есть внимание со стороны администрации. Она подтягивает их. Спрашивая о сроках, я услышал ответ, что с такой администрацией будет выполнено все раньше.

Томаева М.А.:

Спасибо за добрые слова

3. Вопросы-ответы

Мариевский Ф.Ф.:

Какой ремонт входит в 37 млн?

Томаева М.А.:

Это все внутри поликлиник, все кабинеты, туалеты, ламинат, коридоры. Т.е. абсолютно все кабинеты мы ремонтируем. Пока на мебель финансовых средств нет. Наш министр Аванесян О.А. относится позитивно, когда объект будет закончен. Вот пример, медицинский центр (Галкина 31 а). Отремонтировали здание, нам дали денег на мебель, а потом на оборудование, плюс к этому собрался коллектив и все получилось. Так и здесь, будет хороший ремонт, найдутся деньги на мебель. Надо с чего-то стартовать.

Конечно, болью моей остается стационар. Недавно пришло обращение одной пациентки о том, чтобы проверить ремонт у нас в стационаре. Немножко обидно, я разговаривала с ней, конечно когда приходят первое, что бросается в глаза, что мы не сделали. Сказать, что мы всем коллективом ничего не делаем – не верно. Если она написала, что есть добросердечный коллектив, что не было проблем с лекарствами, что было хорошее питание и чистое постельное белье, но пока отсутствует ремонт, то ракурс взаимоотноше-

