

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

г. Тула

№ 1

26.02.2018

11 ч 00 мин., актовй зал административного корпуса, 2 этаж
Председательствующий – Мариевский Ф.Ф.
Секретарь – Фролов В. Б.

Присутствовали:

Забазнова С. Н.
Демидова А. Ф.
Жидкова Л. И.
Фролов В. Б.
Прохорова И. М.
Тарасова С. С.
Мальшева О. В.

Повестка:

1. Об итогах работы совета по этике в 2017 году в ГУЗ «ГКБ №2 г. Тулы имени Е. Г. Лазарева». (Докладчик: председатель совета по этике Соловьев А. Е.)
2. Анализ анкетирования среди населения по независимой оценке качества оказания услуг в амбулаторных и стационарных условиях. (Докладчик: председатель общественного совета Мариевский Ф. Ф.).
3. О награждении работников ГУЗ «ГКБ № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева» ведомственными и региональными наградами. (Докладчик: специалист по кадрам ИONOBA Людмила Владимировна).

По первому вопросу слушали заместителя главного врача по КЭР, председателя Совета по этике Соловьев А.Е..

В соответствии с приказом министерства здравоохранения Тульской области №1821-осн от 15.11.2013г. и резолюцией областной конференции от 25.09.2013г. «Актуальные вопросы медицинской этики и деонтологии» в ГУЗ «Городская клиническая больница №2 г. Тулы имени Е.Г.Лазарева» сформирован Совет по этике и деонтологии. 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:

заместитель главного врача по КЭР Соловьев А.Е.

Заместитель председателя Совета по этике: заместитель главного врача по лечебной работе Станкевич Т.В.

Секретарь: Татарникова Л.А.

Члены Совета по этике:

Акимова Г.С. – старшая сестра сестричества храма прп. Сергия Радонежского;

Герасимова Л.А. – заместитель главного врача по поликлинической работе;

Голоднова В.А. – главная медсестра;

Захарова Т.В. – заместитель главного врача по акушерству и гинекологии;

Мешкова А.Н. – начальник отдела кадров;

Косарева Л.Ю. – заведующая ЦОЗСиР, председатель профсоюзного комитета;

Корягина Т.Н. – заместитель главного врача по детству;

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

Фомичева Ю.С. – начальник юридического отдела.

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 утвержден «Кодекс этики и служебного поведения сотрудников ГУЗ «Городская больница №2 г. Тулы».

Деятельность Совета по этике в 2017 году осуществлялась на основании плана, который разрабатывался на год и утверждался на заседании Совета по этике.

Члены Совета по этике в течение года контролировали доступность книг отзывов и предложений в структурных подразделениях больницы.

В рамках Совета по этике в связи с обращениями граждан по вопросам оказания медицинской помощи, проведено совещание по порядку выбора медицинской организации, страховой компании в соответствии с Федеральным

законом от 29.11.2010 года №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в РФ» и приказом министерства здравоохранения и социального развития РФ от 28.02.2011 №158н «Об утверждении Правил обязательного медицинского страхования».

По рекомендации Совета по этике разработано методическое пособие «Если ваш близкий тяжело заболел». Материалы периодически распространяются среди населения, в холлах, в регистратуре, в отделении сестринского ухода.

Членом Совета по этике, старшей сестрой сестричества Акимовой Г.С. в стационаре учреждения организованы мероприятия ко Дню больного человека, празднованию Рождества Христова с участием клирика Свято-Сергиевского храма протоиерея Алексия Антонова: водосвятные молебны, причастия, соборования.

Подготовлена и транслировалась презентация о работе по уходу за тяжелобольными в отделении сестринского ухода в п. Хомяково.

По инициативе Совета по этике проведено мероприятие «Всемирный день больного». Подготовлена и транслировалась презентация о работе членов совета по этике в стационаре больницы. В стационаре больницы под руководством члена Совета по этике функционирует молельная комната. Проводится работа по оформлению документов пациентам без определенного места жительства, оформляются в хосписы, различные интернаты, оказывается помощь в получении группы инвалидности.

В рамках Совета по этике было организовано дистанционное обучение регистраторов. На заседания приглашались старшие регистраторы. Разработаны раздаточные материалы для обучения, с которыми новый сотрудник регистратуры может ознакомиться самостоятельно: «Методическое пособие для сотрудника регистратуры», «Организация деятельности регистратуры поликлиники», «Алгоритм общения с пациентом». Совместно с регистраторами проведен семинар по изучению Административного регламента «О проекте Административного регламента по предоставлению государственной услуги «Прием заявок на прием к врачу» министерства Тульской области».

В рамках Совета по этике проведен семинар на тему «О решении кадрового вопроса – одной из составляющих качества оказываемой медицинской помощи».

В рамках Совета по этике рассмотрены вопросы по улучшению психологического климата в больнице, формированию позитивного имиджа, по усилению контроля за качеством оказания медицинской помощи и назначения лекарственных препаратов при оказании амбулаторной помощи детям до 3-х лет и детям до 6 лет из многодетных семей, о мерах по повышению доступности медицинской помощи детям из многодетных семей.

Проведено расширенное заседание Совета по этике с участием руководителей структурных подразделений. Тема заседания: «Организация работы по наставничеству». В процессе рассмотрения вопроса «О состоянии

работы по организации наставничества» членами Совета по этике оказана помощь в подготовке и распространению материалов для организации работы по наставничеству. По инициативе Совета по этике были даны рекомендации по разработке пособий «Методическое руководство для наставника», «Молодому специалисту».

Проведен семинар на тему «Мониторинг обеспечения льготной категории граждан лекарственными средствами», «Вопросы изучения и применения законодательной базы в сфере здравоохранения в практической деятельности, в т.ч. при общении с пациентами и их родными».

Для реализации программы тематического усовершенствования для медицинских регистраторов ГУЗ «Городская клиническая больница №2 г. Тулы имени Е.Г.Лазарева» психологом Шаланктной Е.А. разработана и проведена с 08.12.17 по 20.12.17 программа обучения. Тренинговая программа состояла из двух встреч.

Структура программы включала:

Блок профессиональной этики:

Введение в основы медицинской этики и деонтологии.

Этика поведения медицинских работников. Медицинская деонтология. Черты личности медицинского работника.

Профессионально значимые качества медицинского работника.

Врачебная тайна. Типология поведения медицинского работника.

Профессиональная деформация личности медицинского работника.

Психологическое здоровье.

Блок коммуникативной компетентности:

-общее представление о коммуникативной компетентности, различных сторонах общения, характеристиках эффективного общения, навыки взаимодействия с пациентами различных возрастных групп, пациентами с различными характерологическими особенностями;

-основы конфликтологии, представление об агрессии, навыки работы с «трудными пациентами», техники конструктивного отказа (Как не провоцировать пациента; если пациент сложный и разжигает конфликт сам, то как сгладить «острые углы», если конфликт, все же разгорелся, как утилизировать конфликт).

Каждый блок программы включал в себя информационную часть и практическую часть, в ходе которой отрабатывались необходимые навыки.

По инициативе Совета по этике в День семьи, любви и верности семейные пары учреждения принимали поздравления и подарки от коллег. Подготовлен и транслировался видеоролик «День семьи, любви и верности в ГУЗ «Городская клиническая больница №2 г. Тулы имени Е.Г.Лазарева».

Проводился анализ оценки качества работы учреждения (амбулаторные условия).

На каждом заседании Совета по этике рассматривались жалобы и обращения граждан, разбирались конфликтные ситуации.

Для рассмотрения на заседании Совета по этике в 2017 году поступило 8 обращений, из них обоснованных обращений граждан, содержащих нарушения норм этики и деонтологии медицинскими работниками 3. Все поступившие обращения граждан рассмотрены, приняты административные решения. Приняты меры в соответствии с нормами действующего законодательства. План работы выполнен.

По второму вопросу слушали председателя общественного совета Мариевского Ф. Ф.

Прежде, чем рассказать о результатах анкетирования по независимой оценке качества оказания услуг в нашей больнице, я ознакомлю вас с предельными сроками ожидания, установленные Программой госгарантий бесплатного оказания медицинской помощи в Тульской области на 2018г и 2019 и 2020годы.:

оказание первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме - не более 2 часов с момента обращения;

прием врачей-специалистов при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой форме - не более 10 рабочих дней с момента обращения;

проведение диагностических инструментальных и лабораторных исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи в плановой форме - не более 10 рабочих дней;

проведение компьютерной томографии, магнитно-резонансной томографии и ангиографии при оказании первичной медико-санитарной помощи в плановой форме - не более 30 рабочих дней;

оказание специализированной (за исключением высокотехнологичной) медицинской помощи в стационарных условиях в плановой форме - не более 30 дней со дня выдачи лечащим врачом направления на госпитализацию (при условии обращения пациента за госпитализацией в рекомендуемые лечащим врачом сроки).

Срок ожидания плановых консультаций врачей-специалистов в консультационно-диагностических центрах не должен превышать 20 дней; сроки проведения консультаций врачей-специалистов - 10 рабочих дней со дня обращения.

Срок проведения плановых диагностических исследований в консультационно-диагностических центрах не должен превышать 20 дней, в том числе проведение лабораторных, ультразвуковых и эндоскопических исследований до 14 дней, рентген-компьютерной томографии до 20 дней.

Всего в опросе приняли участие 149 человек. 89 респондентов приняли участие в независимой оценке качества оказания услуг в стационарных условиях (взрослое население). Анализ результатов проведенного опроса

показал, что 62,9 % (56 респондента) удовлетворены условиями пребывания в стационаре, в то время как 37,0 % (33 респондента) не удовлетворены и считают, что медицинской организации требуется капитальный ремонт, замена мебели и улучшение санитарных норм. Также на вопрос «Удовлетворены ли Вы условиями пребывания в приемном отделении (наличие доступа к туалету, питьевой воде, чистота и свежесть помещения) и отношением персонала больницы в приемном покое больницы в день госпитализации?» 83% (74 пациента) ответили, что они удовлетворены, но в тоже время 16,8% отметили, что необходимо обратить внимание на состояние туалета, санитарные условия, отсутствие питьевой воды. На вопрос «Удовлетворены ли отношением персонала во время пребывания в приемном отделении?» 97% пациентов ответили: да; 2,2%-нет. На вопрос «Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в медицинской организации?» 75% (60 пациентов), проходивших лечение в режиме круглосуточного пребывания, ответили положительно, 4,4% (4 чел.) не удовлетворены. На вопрос «Возникла ли у Вас во время пребывания в медицинской организации необходимость приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет?» 92,13 % (82 пациентов) ответили отрицательно, в то время как 7,8 % (7 пациентов) приобрели лекарства за свой счет. Также 3,3 % (пациента) отметили, что во время пребывания в медицинской организации у них возникала необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет для уточнения диагноза. На вопрос «Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках этой организации в социальных сетях?» 19,1 % (пациентов) ответили положительно. Отвечая на вопрос «Удовлетворены ли Вы действиями персонала медицинской организации по уходу?» 97,7 % ответили «да». Пациенты выражают благодарность врачам и медсестрам за терпение, внимательность, за тяжелую работу, хорошее отношение и профессиональные качества.

Надо отметить, что учреждение собственными силами производит ремонт помещений в стационаре: в дневном стационаре ремонтируют процедурные кабинеты. В инфекционном отделении заменили кровати, приобрели новые матрасы. Пациенты инфекционного отделения в книге отзывов и предложений оставляют положительные комментарии о медицинских работниках и о качестве обслуживания.

В амбулаторных условиях приняло участие 60 человек (детство и взрослое население).

По детству (узкие специалисты): 16 человек обратились к врачу-специалисту с целью лечения, 14 человек на профосмотр (всего 30 чел.).

Большинство обратившихся удовлетворены обслуживанием у врачей и их компетентностью. Один человек не удовлетворен: не разъяснили информацию о состоянии здоровья.

23 человека ожидали приема менее 7 дней; 4 человека - 7 дней; 2 человека – 10 дней; 1 человек – 14 дней.

При первом обращении в медицинскую организацию 30 пациентов записались на прием. 28 человек приняли в назначенное время.

