

Протокол

заседания общественного совета в ГУЗ «ГКБ №2 г. Тулы имени Е. Г. Лазарева»

г. Тула

№ 1

14 марта 2019г.

11 ч 00 мин., актовый зал административного корпуса, 2 этаж

Председательствующий – Мариевский Ф.Ф.

Секретарь – Фролов В. Б.

Присутствовали: Фролов В. Б., Федоскина В. В., Жидкова Л. И., Орлова В. Ф., Абрамсон Г. Я., Прохорова И. М.

Приглашенные: главный врач Томаева М. А., Демидова А. Ф., Сиднева М. Ф., Сидорова А. В.

Повестка заседания:

1. Реализация проекта «Бережливая поликлиника», по организации геронтологического отделения с 1 апреля 2019года . О профилактических осмотрах и проведении диспансеризации. (главный врач Томаева Маргарита Александровна.)
2. Реализация проекта по патронажу маломобильных пациентов на дому в ГУЗ «ГКБ № 2 г. Тулы им. Е. Г. Лазарева». (Докладчик Лебедь З.В.)
Взаимодействие с территориальным управлением по Зареченскому району (сотрудник управления предоставит информацию о взаимодействии с ГУЗ «ГКБ №2 г. Тулы им. Е. Г. Лазарева по вопросу патронажа маломобильных граждан).
3. Об итогах работы совета по этике в 2018году в ГУЗ «ГКБ №2 г. Тулы имени Е. Г. Лазарева» (председатель совета по этике Соловьев А. Е.).
4. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг ГУЗ «ГКБ №2 г. Тулы им. Е. Г. Лазарева» в 2018 году. (Председатель общественного совета Мариевский Ф. Ф.).
5. О награждении работников ГУЗ «ГКБ № 2 г. Тулы имени Е.Г. Лазарева» ведомственными и региональными наградами. (Начальник отдела кадров Мешкова А. Н.).

По первому вопросу:

Главный врач Томаева М. А. проинформировала присутствующих о том, как реализуется проект «Бережливая поликлиника» в поликлиниках:

в основу взято 2 проекта – открытая регистратура и ее оптимизация, и разделение потоков условно «больных» и «здоровых». Благодаря этому сократилось время оказания медицинской помощи пациенту при обращении в поликлинику за услугой, оптимизирована регистратура, где создано картохранилище. Нет очередей в регистратуру. Работа продолжается. Планируется ремонт поликлиники. ОАО НПО «Стрела» наш спонсор оказал нам помочь, на выделенные средства будет закуплена мебель для поликлиники.

Далее Томаева М. А. рассказала о том, что с 1 апреля 2019 года в стационаре открывается геронтологическое отделение. Инфекционное отделение у нас закрывается. Кроме того, планируется открывать третий мед. блок на М. Горького, 1. В Хомяково в отделении сестринского ухода будет проведен ремонт второго этажа.

Томаева М. А. отметила также, что сейчас особое внимание уделяется здоровому образу жизни, и в больнице будут организовываться группы, с которыми будет заниматься скандинавской ходьбой обученный инструктор. Консультировать группу будет профессор, доктор наук ревматолог Сороцкая.

Далее Томаева ответила на вопросы присутствующих. Вопросы касались льготного лекарственного обеспечения, ремонта здания стационара.

По второму вопросу выступила Лебедь З. В.:

С лета 2018 года началась реализация проекта по патронажу маломобильных граждан - инвалидов I группы с нарушениями функций передвижения и самообслуживания III степени, нарушениями ориентации в пространстве.

Куратор программы **Соловьев Андрей Евгеньев** – заместитель главного врача по КЭР, **Лебедь Зинаида Владимировна** - и.о. заведующей поликлиники.

Работа патронажной службы организуется на базе амбулаторно-поликлинических отделений ГУЗ « ГКБ № 2 г. Тулы имени Е.Г. Лазарева».

На первом этапе медики и социальная служба Зареченского района создали списки маломобильных групп населения.

На дому медицинская сестра заполняет лист патронажного наблюдении, проводит опрос пациента о самочувствии, измерение температуры тела, АД, пульса, осмотр кожных покровов, в том числе наличие пролежней. Кроме этого медицинская сестра контролирует выполнение пациентом рекомендованного объема лечения, назначенного врачом, в случае необходимости проводит вызов специалиста на дом.

По необходимости медицинская сестра организует забор биоматериала для лабораторных исследований.

Периодичность посещения участковыми медицинскими сестрами – не реже двух раз в месяц, участковыми врачами – не реже одного раза в месяц.

Статистика на сегодняшний день.

Из 64789 тысячи прикрепленного к ГКБ № 2 взрослого населения только 66 пациентов входят в реестр маломобильных граждан. Для их патронажа выделены 19 медицинских сестер по территориальному признаку.

Согласитесь, это очень удобно для больного. И в определенном возрасте, даже если ты не так, чтоб совсем потерял мобильность, все равно будет неплохо, если медицинская сестра и доктор станут навещать регулярно. Поэтому в реестр маломобильных граждан записаться не помешает. Это зависит не только от желания самого пациента: Существуют шкалы, показывающие уровень маломобильности больного. Один, например, полностью лежачий, другой ходит с костылями или ходунками, третий не может подняться по лестнице или на улице теряет ориентацию. Врач все это отслеживает и определяет, относится ли пациент к данной группе.

Если среди ваших знакомых (соседей, родственников, друзей и т.д.) есть пожилые люди – инвалиды I группы с нарушениями функций передвижения и самообслуживания III степени, которые оказались в сложной жизненной ситуации и самостоятельно не в силах посетить лечебные учреждения, просим вас не оставаться равнодушными и сообщить:

заведующим терапевтическими отделениями поликлиники по телефонам: 47-11-82; 47-15-09; 47-17-55.

Важный момент – преемственность стационара и поликлиники. Когда пациент выписывается, например, из неврологического отделения после инсульта, лечащий врач сообщает в поликлинику, что появился еще один больной, который нуждается в патронаже. И к тому приходит медсестра, не дожидаясь, опять же, вызова. Такое взаимодействие должно быть и со стационарами других лечебных учреждений, если система патронажа заработает как положено. Но и у самого больного всегда есть подсказка: на руки в стационаре ему выдается эпикриз, где даны все рекомендации по дальнейшему лечению и наблюдению.

Далее сотрудник администрации Зареченского района Караученко Алла Александровна – главный инструктор – специалист отдела по работе с населением и общественностью, рассказала о том, что во многих домах отсутствует пандус и это усложняет жизнь граждан и, в особенности, инвалидов-колясочников. Алла Александровна разъяснила присутствующим, что нужно подавать заявления от жильцов для установки пандусов.

По третьему вопросу слушали председателя совета по этике доклад Соловьева А.Е.

Деятельность Совета по этике в 2018 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».

За 2018 год было проведено 12 заседаний. Среди рассматриваемых вопросов обсуждались следующие темы:

1. О работе сестричества храма прп. Сергия Радонежского в учреждении. Мероприятия, посвященные Всемирному дню больного. Акимова Г.С.
2. О решении кадровых вопросов. Трудовая дисциплина. Меры поощрений и взысканий. Мешкова А.Н.
3. Отчет ответственных лиц по наставничеству. Станкевич Т.В.
4. Анализ удовлетворенности качеством медицинской помощи(доброжелательность, вежливость медицинского персонала) по результатам «Анкет для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях. Соловьев А.Е.
5. Обучающий семинар с медицинским персоналом по соблюдению норм этики и деонтологии «Предупреждении конфликтных ситуаций в амбулаторно-поликлиническом звене государственных учреждений здравоохранения». Шаланкина Е.А.
6. Организация мероприятий «8 июля - Всемирный День семьи, любви и верности». Акимова Г.С.
7. Алгоритм действий при рассмотрении жалобы. Фомичева Ю.С.
8. Обучающие семинары по вопросу изучения и применения знаний законодательной базы РФ в сфере здравоохранения в практической деятельности. Врач- пациент: две стороны одного конфликта. Фомичева Ю.С.
9. Обучающий семинар «Создание позитивного имиджа медицинского работника». Андрияничева М.А.
10. Рассмотрение обращений граждан за октябрь 2018. Соловьев А.Е.
11. О решении кадровых вопросов - одной из составляющих качества оказываемой медицинской помощи. Укомплектованность учреждения кадрами. Мешкова А.Н.

Для рассмотрения на заседании Совета по этике в 2018 году поступило 16 обращений, из них обоснованных обращений граждан, содержащих нарушения норм этики и деонтологии медицинскими работниками – 2, признаны частично обоснованными – 4, факты не подтвердились – 10. Все поступившие обращения граждан рассмотрены, приняты административные решения. Приняты меры в соответствии с нормами действующего законодательства. План работы выполнен.

По четвертому вопросу слушали Мариевского Ф. Ф.

В 2018 году все анкеты на бумажных носителях были размещены на портале Росминздрава. Всего анкет 1200. Кроме того, оператором было проведено независимое анкетирование пациентов в поликлинике и стационаре:

1. Поликлиника: г. Тула, ул. Комсомольская, д. 1. Количество опрошенных получателей услуг – 25 чел., в т.ч. инвалидов – 7 чел. Дата проведения опроса – 25 декабря 2018 г.
2. Стационар: г. Тула, , ул. Комсомольская, д. 1. Количество опрошенных получателей услуг – 20 чел., в т.ч. инвалидов – 5 чел. Дата проведения опроса - 25 декабря 2018 г.

Итоги сбора и обобщения информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг ГУЗ «ГКБ №2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева» в 2018 году

Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации»	Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги	Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»	Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»
95,8	89,7	76,7	97,6	93,8
Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг- 90,7				

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Информация на стенах в помещениях, а также на официальном сайте представлена практически в полном объеме, за исключением единичных позиций.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в ГУЗ «ГКБ № 2 г. Тулы им. Е. Г. Лазарева»:

- необходимость ремонта помещений поликлиники и стационара;
- необходимость улучшения состояния санитарно-гигиенических помещений в стационаре;
- единичные обращения на наличие очередей в поликлинике;
- состоиние и работа гардероба в поликлинике;
- замечания по качеству питания в стационаре.

По доступности услуг для маломобильных граждан:

-специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения отсутствуют в поликлинике и стационаре; в стационаре отсутствуют условия доступности для инвалидов по слуху и зрению.

По критерию «доброжелательность и вежливость работников организации»:

Вежливостью и доброжелательностью сотрудников удовлетворены 100% опрошенных пациентов стационара и 100% респондентов, пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия с поликлиникой. Применительно к сотрудникам, осуществляющим первый контакт, и сотрудникам, непосредственно оказывающим услуги (врачам) в поликлинике, оценка составляет 91% и 86% соответственно. Причина не указана.

По критерию «удовлетворенность условиями оказания услуг»:

В целом можно сделать вывод, что большинство опрошенных пациентов удовлетворены различными составляющими комплекса условий оказания услуг в поликлинике и стационаре. Замечания в основном касаются необходимости произвести ремонт помещений, санузлов, а также обеспечить условия доступности для инвалидов. Еще одна группа замечаний имеет отношение не к конкретному учреждению, а к системе в целом, и сводится к недовольству пациентов новым порядком записи к врачам-специалистам через терапевта.

По пятому вопросу слушали начальника отдела кадров Мешкову А. Н.

Мешкова А. Н. представила характеристики на медицинских сотрудников для награждения региональными наградами. Общественный совет рассмотрел представленные документы и единогласно принял решение о награждении

Почетной грамотой Министерства здравоохранения Тульской области:

Демидова Оксана Викторовна – заведующая клинико-диагностической лабораторией-биолог клинико-диагностической лаборатории;

Подобная Виктория Валерьевна – врач-оториноларинголог, поликлиника, оториноларингологический кабинет;

Лукина Лариса Геннадиевна – медицинская сестра участковая, поликлиника, терапевтическое отделение №2 медицинский блок №1;

Отиашвили Наталья Павловна – медицинская сестра участковая, поликлиника, терапевтическое отделение №3 медицинский блок №2;

Борискина Елена Николаевна – старшая медицинская сестра стационар, терапевтическое отделение №2;

Тулуевский Михаил Юрьевич – врач-терапевт стационар, терапевтическое отделение №2;

Носырева Татьяна Владимировна – старшая медицинская сестра, медицинский центр, гинекологическое отделение дневного стационара;

Чикалова Надежда Николаевна – старшая акушерка, медицинский центр, женская консультация;

Хромова Галина Николаевна – медицинская сестра, медицинский центр, женская консультация;

Кузнецов Николай Степанович – врач ультразвуковой диагностики, медицинский центр, женская консультация;

Кузнецова Галина Викторовна- фельдшер, медицинский центр, женская консультация;

Благодарность министерства здравоохранения Тульской области:

Ануфриева Татьяна Алексеевна – администратор клинико-диагностическая лаборатория;

Гайдукова Оксана Игоревна – начальник организационно-методического отдела;

Перепелова Екатерина Геннадьевна- заместитель главного врача по хозяйственным вопросам;

Степанова Екатерина Игоревна – заместитель главного врача по экономическим вопросам;

Шумейкина Мария Сергеевна – главный бухгалтер;

Леонова Инна Валентиновна- заместитель главного бухгалтера;

Привезенцева Людмила Евгеньевна – начальник планово-экономического отдела;

Тараканова Марина Николаевна – начальник отдела госзакупок.

Решили:

По первому вопросу:

Принять информацию к сведению.

По второму вопросу:

Принять информацию к сведению.

По третьему вопросу:

Принять информацию к сведению.

По четвертому вопросу:

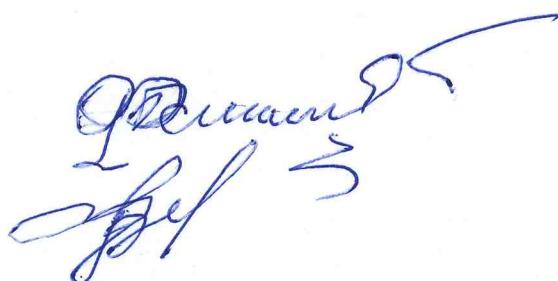
Принять информацию к сведению.

По пятому вопросу:

Ходатайствовать о награждении Демидовой О. В., Подобной В.В., Лукиной Л. Г., Отиашвили Н. П., Борискиной Е. Н., Тулуевского М. Ю., Носыревой Т. В., Чикаловой Н. Н., Хромовой Г. Н., Кузнецова Н. С., Кузнецовой Г. В., Кутузовой Е. В., Халматовой Л. В. Почетной грамотой министерства здравоохранения Тульской области; Ануфриевой Т. А., Гайдуковой О. А., Перепеловой Е. Г., Степановой Е. И., Шумейкиной М. С. Леоновой И. В., Привезенцевой Л. Е., Таракановой М. Н. благодарностью министерства здравоохранения Тульской области.

Председатель:

Ф. Ф. Мариевский



Секретарь:

В. Б. Фролов

