

Протокол

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

г. Тула

№ 4

12 декабря 2019г.

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

Присутствовали:

Фролов В.Б., Жидкова Л. И., Демидова А. Ф., Абрамсон Г. Я., Федоскина В.В.,
Орлова В. Ф., Сиднева М. Ф.

Повестка заседания:

1. Об устранении недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2018 году. (докладчик: зам. главного врача по лечебной работе Станкевич Т. В., зам. главного врача по поликлинической работе Лебедь З. В.)
2. Об итогах работы общественного совета за 2019 год. (председатель общественного совета Мариевский Ф. Ф.)
3. О рассмотрении состава совета и плана работы общественного совета на 2020 год. (председатель общественного совета Мариевский Ф. Ф.).

По первому вопросу слушали зам. главного врача по поликлинической работе Лебедь З. В.

В 2018 году в нашем учреждении проводилась независимая оценка качества оказания медицинских услуг, в ходе которой были выявлены следующие недостатки:

- необходимость ремонта помещений поликлиники и стационара;
- необходимость улучшения состояния санитарно-гигиенических помещений в стационаре;
- единичные обращения на наличие очередей в поликлинике;
- состояние 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.

Что сделано за этот год по устранению вышеперечисленных недостатков.

Информация на стендах актуализируется постоянно. Материалы размещены в полном объеме. На официальном сайте размещена информация об учреждении в полном объеме.

Ежедневно проводится мониторинг соблюдения врачами очередности приема пациентов согласно предварительной записи. Администратор зала регулирует поток пациентов, чтобы обеспечить равномерную нагрузку для врачей и распределяет посетителей по типам услуг. Организовано дежурство администраторов на 1,2 этажах для консультирования пациентов и решения проблемных ситуаций. В случае задержки времени приема (тяжелый пациент) медицинская сестра своевременно информирует пациентов, чтобы не создавать

конфликтную ситуацию. Вы знаете, что мы вошли одними из первых в проект «Бережливая поликлиника». Он призван оптимизировать работу регистратуры, медработников, лабораторий и убрать ненужное хождение по кабинетам. Во время опроса пациентов, мы спрашивали, какими хотели бы видеть поликлиники. В основном, ответ был один, сделать более доступной запись к врачу. За последние годы немало сделано для решения этой проблемы. Не нужно больше стоять в очереди в регистратуру - в холле поликлиник стоят информаты с расписанием работы врачей - выбирай любого. Внедрены стандарты «Бережливой поликлиники»: call центр, интернет, информат. Кроме того, записаться к врачу можно на портале гос.услуг. Можно позвонить и по телефону. Электронная очередь введена и в кабинет забора крови.

Часто пациенты задают вопрос, почему к узким специалистам записывают у врача-терапевта на приеме. Да, действительно терапевт направляет к узким специалистам. Такая маршрутизация пациентов прописана в федеральных стандартах. Самостоятельная запись к узким специалистам возможна, если пациент стоит на диспансерном учете.

Хотелось бы напомнить ещё раз, в поликлинике работает отделение медицинской профилактики. Здесь можно пройти диспансеризацию и профилактический медицинский осмотр. (профилактический осмотр 1 раз в год с 18 лет, диспансеризацию – 1 раз в три года с 18 до 39 лет и 1 раз в год с 40 лет и старше).

В холле поликлиники есть листы проблем, куда наши пациенты записывают проблемы, с которыми они сталкиваются в поликлинике. Мы рассматриваем все вопросы и стараемся их решить, если это невозможно сделать сейчас, то планируем на будущее.

Далее участники заседания высказали своё мнение по вопросу записи к узким специалистам через терапевта. Считают, что это неправильно, так как занимает дополнительное время.

Что сделано в стационаре? Об этом вас проинформирует зам. глав. врача по лечебной работе Станкевич Татьяна Викторовна.

Станкевич Т. В.

Выполнен капитальный ремонт санитарных узлов в терапевтическом отделении №1, 2 (3,4 этаж) с полной заменой сантехники, электрики, укладкой плитки керамической, с установкой биде и туалетных кабинок. Выполнен ремонт двух палат терапевтического отделения №1, процедурного кабинета дневного стационара общего профиля, трех палат дневного стационара общего профиля. Произведена замена окон лестничных пролетов стационара. Произведен капитальный ремонт гериатрического отделения: установлены новые двери, уложен новый линолеум, расширены проемы дверных проемов. оборудована душевая комната. Капитально отремонтированы процедурный кабинет, столовая, кухня, закуплена ванна для маломобильных пациентов,

мебель в столовую, тумбочки в палаты. Закуплены 90 штук матрацев и 194 комплекта постельного белья для гериатрического и терапевтических отделений.

Проведен мониторинг качества питания. Устранены недостатки. Составлено семидневное меню с учетом пожеланий пациентов. Проведено анкетирование пациентов стационара. Опрошенные пациенты удовлетворены организацией питания и качеством приготовления блюд, обеспеченностью лекарственными препаратами, питьевой водой.

Вы знаете самый больной вопрос это установка лифта и капитальный ремонт здания стационара. Без финансирования, к сожалению, провести эти работы невозможно. У нас есть проекты, сметы, но нет финансирования.

Далее члены совета предложили подготовить письмо в министерство здравоохранения Тульской области по вопросу строительства лифта в стационаре.

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

За 2019 год было проведено четыре заседания. Среди рассматриваемых вопросов обсуждались следующие темы:

- | | |
|--|--|
| <p>1. Реализация проекта по патронажу маломобильных пациентов на дому в ГУЗ «ГКБ № 2 г. Тулы имени Е. Г. Лазарева». Обеспечение условий доступности медицинских услуг для лиц с ограниченными возможностями.</p> <p>2. Об итогах работы совета по этике в 2018 году в ГУЗ «ГКБ № 2 г. Тулы имени Е. Г. Лазарева»</p> | |
| <p>Основные показатели работы учреждения за 2018 год. Перспективы и задачи на 2019 год</p> | |
| <p>. Льготное лекарственное обеспечение. Кому положены бесплатные лекарства при амбулаторном лечении и в условиях стационара.</p> | |
| <p>. Об устраниении недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2018 году.</p> <p>. Об итогах работы общественного совета за 2019 год.</p> <p>О рассмотрении состава совета и плана работы общественного совета на 2020 год.</p> | |

Предлагаю темы на заседание общественного совета на 2020 год

Итоги работы в пилотном проекте «Бережливая поликлиника». Реализация мероприятий, направленных на повышение удовлетворенности пациентов обслуживанием в медицинской организации на практике.

О проектах и планах на 2020-21гг.

Вакцинация против гриппа населения Зареченского района. Диспансеризация и профилактический осмотр взрослого населения. Выявление заболеваний на ранних стадиях, в том числе с помощью диспансеризации.

Медицинские кадры. Меры социальной поддержки молодых врачей.

Обеспечение льготными лекарственными препаратами детское население (нормативные документы, льготные категории населения)

Медицинское обслуживание маломобильной группы населения.

Оказание медицинской помощи инвалидам, участникам ВОВ

Об итогах работы учреждения за 2019 год. Каковы основные показатели. Анализ общественного мнения граждан о деятельности ГУЗ «ГКБ №2 г. Тулы им. Е. Г. Лазарева».

| № п/п | Тема заседания | Дата, время и место проведения | Участники заседания | Ответственное лицо за подготовку заседания |
|----------|---|--|--|---|
| 1. | Итоги работы в пилотном проекте «Бережливая поликлиника». Реализация мероприятий, направленных на повышение удовлетворенности пациентов обслуживанием медицинской организации на практике. О проектах и планах на 2020-21гг. | 1 квартал 12.02.20 на в на | Члены общественного совета; представители общественности | Председатель совета Зам. глав. Врача по поликлинической работе Лебедь З.В. |

| | | | | |
|----|--|-----------------------|--|--|
| | | | | |
| 2. | <p>Диспансеризация и профилактический осмотр взрослого населения. Выявление заболеваний на ранних стадиях, в том числе с помощью диспансеризации.</p> <p>Медицинские кадры.</p> <p>Меры социальной поддержки молодых врачей.</p> | 2 квартал 12.05.20 | Члены общественного совета; представители общественности | Председатель совета; Начальник отдела кадров |
| 3 | <p>Обеспечение льготными лекарственными препаратами детское население (нормативные документы, льготные категории населения)</p> <p>Медицинское обслуживание маломобильной группы населения.</p> <p>Оказание медицинской помощи инвалидам, участникам ВОВ</p> | 3 квартал 23.07.20 | Члены общественного совета; представители общественности | Председатель, члены общественного совета; зам. главного врача по детству Корягина Т. Н. зам. гл. врача Лебедь З. В. |
| 4. | <p>Об итогах работы учреждения за 2020 год. Каковы основные показатели.</p> <p>Анализ общественного мнения граждан о деятельности ГУЗ «ГКБ №2 г. Тулы им. Е. Г. Лазарева.</p> <p>Вакцинация против гриппа населения Зареченского района.</p> <p>План работы общественного совета</p> | 4 квартал 06.11.20 | Члены общественного совета; представители общественности | Члены общественного совета; Главный врач Томаева М. А. Зам. гл. врача Лебедь З. В. |

| | | | | |
|--|-------------|--|--|--|
| | на 2021год. | | | |
|--|-------------|--|--|--|

С предложенными темами согласны все участники заседания.

В 2019 году общественный совет работал в следующем составе:

| ФИО | Должность |
|----------------------------|--|
| Мариевский Федор Федорович | Пенсионер: председатель общественного совета |
| Фролов Вячеслав Борисович | Председатель уличного комитета - секретарь |

Члены совета:

| | |
|----------------------------------|--|
| Прохорова Ирина Михайловна | консультант отдела по работе с населением и общественностью главного управления по Зареченскому территориальному округу (по согласованию); |
| Чапкин Вячеслав Вячеславович | генеральный директор ОАО НПО «Стрела» (по согласованию) |
| Тарасова Светлана Станиславовна | Председатель ТОС «Заречье-6» |
| Салтаханова Светлана Анатольевна | мать ребенка- инвалида; |
| Абрамсон Геннадий Яковлевич | пенсионер |
| Федоскина Вера Васильевна | председатель совета дома |
| Орлова Валентина Федоровна | Председатель совета дома |
| Жидкова Людмила Ивановна | Председатель совета дома |

Есть предложения по изменению состава членов общественного совета?

Члены совета предложили исключить из состава Тарасову С. С. И включить Сидневу Марию Федоровну.

Проголосовали за-7 чел. против- 0

Решили:

По первому вопросу:

1. Принять к сведению информацию.
2. Подготовить письмо в министерство здравоохранения Тульской области об устройстве лифта в здании стационара.

По второму вопросу:

1. Принять информацию к сведению

По третьему вопросу:

1. Внести изменения и утвердить новый состав совета на 2020 год.
2. Утвердить план работы общественного совета на 2020 год.

Председатель:

Ф. Ф. Мариевский

Секретарь:

В. Б. Фролов