

П Р О Т О К О Л № 3
Заседания общественного совета
ГУЗ «Клиническая поликлиника №28»

Место проведения: Волгоград, ул. Симонова 21

Дата проведения: 09 июня 2022 года

Время проведения: с 16.00

Председатель общественного совета:

О.В. Малова заместитель главного врача по ЭВН;

Секретарь общественного совета по ведению протокола № 2:

Т.Е. Финн, врач методист

ПРИСУТСТВОВАЛИ члены общественного совета:

1. Фролова Елена Викторовна – председатель Регионального отделения общероссийской общественной организации инвалидов – больных рассеянным склерозом Волгоградской области.
2. Павлова Людмила Ивановна – председатель Дзержинской районной организации Волгоградской областной общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов».
3. Ю.В. Винс – заместитель главного врача по медицинской части, председатель первичной профсоюзной организации.
4. Г.В. Дымкова – заведующий АПО 1.
5. Е.С. Коробейникова – заведующий детским отделением.
6. Н.И. Попенко – заведующий отделением ОСПМСР № 3.

2. Приглашенные:

Захарова М.А. – заведующий 1 терапевтическим отделением

О.В. Федорова – заведующий 2 терапевтическим отделением.

Пушкарева А.В. – заведующий отделением оказания неотложной медицинской помощи

В.А. Березнова - заведующий отделением оказания медицинской реабилитации

Т.А. Уткина – заведующий терапевтическим отделением № 3

Т.В. Кокина - заведующий терапевтическим отделением № 4

Члены комиссии:

В.А. Локтионов – заведующий отделением оказания специализированной медико - санитарной помощи №4.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

Рассмотрение обращений, анализ поступивших жалоб от населения, формирование рекомендаций по решению поступивших жалоб

Слушали:

О.В. Малову, как ответственного лица по работе с обращениями граждан:

Анализ причин обращений граждан, а также предложения по оптимизации данного направления деятельности.

В динамике отмечается незначительное изменение структуры обращений.

1. Количество обращений по вопросам лечения и оказания медицинской помощи уменьшилось с 25 с января по 01.06.2021г. до 22 в аналогичный период 2022 году. Зарегистрированные обращения, связаны с желанием пациентов получать препараты и консультации специалистов по своему желанию, без учета рекомендаций лечащего врача; - с требованием экстренной госпитализации в стационар, в том числе, выходные и праздничные дни без наличия показаний; - с требованием направления в областной стационар по своему выбору.
2. Уменьшился процент обращений по вопросам качества оказания медицинской помощи с 13 с января по 01.06.2021г. до 10 в аналогичный период 2022 году. Зарегистрированные обращения, связаны: - с несоответствием эффекта от лечения ожиданиям пациентов; -с негативным отношением к учреждению, в том числе, к

конкретным медицинским работникам.

3. Количество обращений по вопросу лекарственного обеспечения уменьшилось с 14 с января по 01.06.2021г. до 12 в аналогичный период 2022 году. Зарегистрированные обращения связаны с необходимостью пациентов принимать дорогостоящие лекарственные препараты, не входящие в перечень ЖНЛС, часть обращений связана:
 - с желанием пациентов получать медикаменты без назначения профильных специалистов.
4. Увеличилось кол-во обращений по поводу освидетельствования в бюро МСЭ. Имеющиеся обращения связаны с:
 - изменением критериев определения и установления группы инвалидности;
 - с желанием заявителей получить группу инвалидности без прохождения необходимого обследования;
 - с желанием заявителей получить группу инвалидности при отсутствии признаков, подтверждающих стойкое нарушение функций организма.
5. Уменьшилось количество обращений по поводу оказания ВМП. Пациенты, нуждающиеся в ВМП, своевременно направляются на лечение в ЛПУ областного и федерального уровней. За 2022 год для оказания ВМП направлены-28 человек, получили помощь-26 человек.
6. Увеличилось количество обращений граждан по вопросу санаторно – курортного лечения после перенесенной пневмонии ассоциированной с COVID - 19, что связано:
 - с нежеланием пациентов получать долечивание в реабилитационных отделениях больниц Волгоградской области;
 - с желанием пациентов получить льготное санаторно-курортное лечение в соответствии с медицинскими показаниями без учета очередности в ФСС;
 - с желанием пациентов получить санаторно-курортное лечение в санаториях по собственному выбору, без учета медицинских показаний и противопоказаний.
7. Уменьшилось количество обращений по вопросу отношения к пациентам и их родственникам с 6 с января по 01.06.2021г. до 5 в аналогичный период 2022 году. В основном причиной обращения являлись случаи немотивированного негативизма самих пациентов.
8. К прочим отнесены вопросы: -работы рентгеновского оборудования; -

функционирования поликлинического отделения; -вакцинации; - благоустройства отделений, -транспортной доступности, - замены полиса ОМС, - прикрепления к поликлинике.

9. Все обращения рассмотрены. Гражданам, было оказано содействие в решении поставленных вопросов и даны разъяснения в соответствии с нормативными документами. Предложения по оптимизации данного направления деятельности: -продолжить работу «телефона горячей линии»; -проводить анкетирование пациентов поликлиники и дневного стационара; -регулярно на сайте учреждения обновлять информацию о медицинской организации с размещением на сайте документов, регламентирующих деятельность медицинской организации; - обеспечить оперативную работу рубрики «Вопрос-ответ» на официальном сайте учреждения; -продолжить укрепление материально-технической базы поликлиники как в части ремонта, так и в части обеспечения оборудованием и мебелью; - неукоснительно соблюдать график работы специалистов в поликлинике для повышения доступности оказания медицинской помощи; -обеспечить постоянный контроль работы регистратуры поликлиники с целью снижения количества жалоб на недоброжелательность работников, проведение своевременной корректировки режима работы регистратуры при необходимости. Постоянное обучение как вновь прибывших регистраторов, так и постоянно работающих.
10. Продолжить проведение тематических конференций с персоналом поликлиники (отдельно с врачами и средним и младшим персоналом) по теме «Этика и деонтология в профессии врача (медицинской сестры)» и по теме «Права пациента и обязанности медицинского персонала (Федеральный закон от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ)».
11. Работа, направленная на повышение удовлетворенности граждан организацией и качеством медицинского обслуживания. Продолжить регулярные административные обходы с опросом пациентов; проводить дистанционную компьютерную выписку рецептов по ДЛЮ для маломобильных групп населения, бесперебойно обеспечивать работу «телефона горячей линии»; проводить анкетирование

пациентов поликлиники и дневного стационара.

12. Для пользователей на сайте ГУЗ «Клиническая поликлиника №28» доступна форма обратной связи (вопрос- ответ). Регулярно на сайте учреждения обновляется информация о медицинской организации с размещением на сайте документов, регламентирующих деятельность медицинской организации. В с января 2022г. по 01.06.2022 году голосовании по качеству оказания медицинской помощи в амбулаторных и дневном стационаре приняли участие 797 человек, по итогам анкетирования число пациентов, удовлетворенных оказанной медицинской помощью составило 754 человека (95% от числа опрошенных). С учетом проблем, выявленных в результате анкетирования, утвержден план мероприятий по улучшению качества работы поликлиники на 2 полугодие 2022 год.
13. Проведено – 5 встреч с пациентами по темам: профилактике наркомании, о профилактике табакокурения, о донорстве, о ЗОЖ, о профилактике травматизма, о профилактике КГЛ, о профилактике туберкулеза, о диспансеризации населения района, о профилактике сахарного диабета, о вакцинопрофилактике, о правилах платных медицинских услуг, профилактике инфекционных заболеваний, о профилактике полиомиелита. На сайте ГУЗ «Клинической поликлиники №28» размещены 5 статей по ЗОЖ, профилактике инфекционных заболеваний, здоровому питанию.
14. В 4кв. 2022г. запланированы встречи с инвалидами и участниками боевых действий (воинами интернационалистами) по социальным вопросам и ДЛО. В ноябре 2022г. запланирован круглый стол, посвященный Всемирному дню борьбы с диабетом для разъяснений по вопросам льготного лекарственного обеспечения и обеспечения системами самоконтроля больных сахарным диабетом.

3.Принятие решения по итогам заседания Совета.

Члены Общественного совета приняли к сведению информацию.

Председатель общественного совета:

О.В. Малова

Секретарь по ведению протокола № 1

Т.Е. Финн

