ПРОТОКОЛ № 2 от 19.03.15г

Заседания общественного совета при ГУЗ «ГБ№11 г.Тулы»

от 19.03.15 г 14час. Место проведения – конференцзал поликлиники по адресу: г.Тула, ул. Металлургов д.40.

Председательствовала: Жернихина С.Г.

Присутствовали: Кулова Л.З., Свиридов В.В., Солозобова С.Ю., Куличков В.Н, Смирнов А.А., Бережная И.В., Лукина Г.Н., Иванова И.М., Кучеров В.А.

1 вопрос. Слушали зам. гл. врача по поликлинике Кулову Л.З. Анализ обращений и жалоб граждан в 2014году.

Всего за 2014 год письменных обращений 66, что больше 2013 на 9 обращений или 15,8%. Из 66 письменных обращений-47 обращений по поликлинике, т.е. 71% . В 2013 году-79%.

По адресу обращений:

1 место - Министерство здравоохранениния-42,4%-28 обращений. В 2013 году-44%.

2 место- обращения к администрации ГУЗ «ГБ№11 г.Тулы»-27,3%-18 обращений. В 2013 году-26%.

3 место- обращения на сайт губернатора Тульской области-15%-10 обращений. В 2013 году-24%.

По 1 обращению в СМИ Тульской области и Управление Росздравнадзора в Тульской области.

Причины обращений.

1 место- обращения на качество оказания медицинской помощи, проведение обследований, консультаций, госпитализация-30 -45,5%. В 2013 году-44%.

2 место- обращения по вопросам экспертизы временной нетрудоспособности-8-12%. В 2013 году-10,5%.

3 место- обращения по вопросам ОНЛП-5-7,6%. В 2013 году-10,5%.

4 место- работа поликлиники-4-6%.

5 место- вопросы ЭВН-3-4,5%. В 2013 году-10,5%.

6 место- вопросы этики и деонтологии медицинских работников-4-6%. В 2013 году таких обращений не было.

По разбору всех обращений в лечебном учреждении создавались комиссии, которые разбирали обращения. Обращения по вопросам этики и деонтологии разбирались на Совете по этике. 1 обращение признано обоснованным. Из всех рассмотренных обращений 2 обращения признаны обоснованными.

В прениях приняли участие Смирнов А.А. и Иванова И.М.

2 вопрос. Анализ анкетирования пациентов за 1 квартал 2015 г по поликлинике и стационару. Докладчик Бережная И.В.- председатель комиссии по независимой оценки качества работы ГУЗ «ГБ №11 г.Тулы»

По поликлинике общий балл -67 из 73.

По стационару общий балл-70 из 74.

Средняя оценка показателя за первый квартал

1) Открытость и доступность- 71,4%

2) Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг- 91,3%

3) Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги-93,3%

4) Доброжелательность , вежливость, компетентность работников медицинской организации- 95%

5) Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации-96,6%

Итого- 89,5%.

Основными пожеланиями пациентов были:

1. Провести ремонт в поликлинике, стационаре.
2. Установить кулеры с холодной и горячей водой в отделениях стационара.
3. Улучшить работу регистратуры, приемного покоя.
4. Приобрести новую мебель.
5. Разнообразить питание.

Члены Общественного совета внесли предложения главному врачу:

1. Разработать и разместить на официальном сайте лечебного учреждения анкету по анализу качества идоступности медицинских услуг в ЛПУ. Срок до 05.06. 2015г.
2. Продолжить запланированную работу по ремонту в ЛПУ. Срок до конца 2015г.
3. Улучшить работу регистратуры, приемного покоя. Срок до 01.05.2015г.

Председатель общественного совета Жернихина С.Г.