ПРОТОКОЛ № 1 от 22.02.17г

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

 от 22.02.17 г 14час. Место проведения – конференцзал поликлиники по адресу: г.Тула, ул. Металлургов д.40.

Председательствовала: Иванова И.М.

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., Очнева Л.В., Каптюхина Н.А.

1 вопрос. Слушали зам. гл. врача по поликлинике Кулову Л.З. Анализ обращений и жалоб граждан в 2016 году.

Всего в 2016 году было обращений – 109.

Из них 20 обращений по стационару – 18,3 %, по поликлинике 89 обращений – 81,7%

Обращения:

1м. МЗТО – 38 – 34,9%

2м. ГБ№11 – 20 – 18,3%

3м. Правительство ТО – 17 – 15,6%

4м. Губернатору ТО– 11 – 10,1%

5м Прокуратура – 5 – 4,5%

 МЗ РФ– 5 – 4,5%

 Президенту – 5 – 4,5%

6м. Тульская городская Дума – 3 – 2,7%

7м. Госдума – 2 – 1,8%

8м. Росздравнадзор – 2 – 1,8%

9м. Тульские пряники – 1 – 0,9%

Самое большое количество обращений в МЗ ТО – 34,9%, на 2-ом месте в ГУЗ «ГБ 11 г. Тулы» - 18,3%. Остается большой % обращений в адрес Губернатора и Правительство ТО.

Причины обращений:

1. Оказание медицинской помощи - 40
2. ОНЛП - 20
3. Вопросы МСЭК - 15
4. Оформление и выдача медицинской документации - 9
5. Другие вопросы (задвижки в туалете, не работает гардероб, обеспечение бахилами, ремонт поликлиники, шум в Ж/К, материальная помощь, прикрепление, возврат денежных средств ДМС, на работу ст. R – техника Семичеву Г.А.) - 9
6. Вопросы этики - 4
7. ЭВН - 3
8. Коррупция - 3
9. Запись на прием (электронная регистратура) - 2
10. Работа регистратуры - 1

11.Утеря амбулаторных карт - 1

1. СКЛ - 1

По причинам обращения:

1м. оказание медицинской помощи (лечение, обследование, госпитализация) - 40 - 36,7%.

2 м. ОНЛП - 20 - 18,3%

3 м. Вопросы МСЭК - 15 - 13,8%

Остальные причины меньше 10 %. По вопросам этики и деонтологии было 4 обращения - 3,7%. Из этих обращений 3 обращения от одной пациентки (Бабичева А.Г.).

Обращение по коррупции было одно - от Рысева Э.Ю., в правительство ТО, но приходило трижды из разных отделов МЗ ТО.

Из 109 обращений – 21 человек обращались повторно: Бабичева А.Г. – 11 раз, Блажнов Е.В. – 5 раз, Худова О.В. – 4 раза, Тарасова Н.В. и Рысев Э.Ю. по 3 раза; остальные 16 человек обращались по 2 раза.

Все обращения рассматривались в установленные сроки. Одно обращение Бабичевой А.Г. заслушивалось и рассматривалось на Совете по этике и деонтологии МЗ ТО. Все обращения признаны необоснованными. Администрация ГУЗ «ГБ №11 г. Тулы» предпринимает все усилия, чтобы обращения в вышестоящие инстанции уменьшались. Для этого работает горячая линия ГУЗ «ГБ №11г. Тулы», ведут прием граждан главный врач и его заместители; имеется информация о часах приема и номера телефонов руководителей ГУЗ «ГБ №11 г. Тулы» на сайте ГБ №11, в поликлинике и стационаре на информационных стендах, у каждого кабинета поликлиники.

 Все обращения рассматриваются и прорабатываются на оперативных совещаниях сотрудников ГУЗ «ГБ №11 г. Тулы»

По разбору всех обращений в лечебном учреждении создавались комиссии, которые разбирали обращения. Обращения по вопросам этики и деонтологии разбирались на Совете по этике.

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

Председатель общественного совета Иванова И.М.