ПРОТОКОЛ № 2 от 17.03.16г

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

 от 17.03.16 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 ОМР Лисянскую Е.В. Анализ обращений и жалоб граждан в 2015году.

Всего за 2015 год 48 обращений , что меньше на 18 обращений, по сравнению с 2014годомПо адресу обращений:

1 место- Министерство здравоохранения Тульской области-14 обращений.

2 место – Правительство Тульской области-12обращений.

3 место- в адрес руководства ГУЗ «ГБ №11 г.Тулы»- 10 обращений

4 место- обращения на сайт губернатора Тульской области- 5 обращений.

По 2 обращения в СМИ в Управление Росздравнадзора в Тульской области и Министерство труда и соцзащиты.

Причины обращений.

1 место- обращения по вопросам ОНЛП.

2 место- обращения на качество оказания медицинской помощи, проведение обследований, консультаций, госпитализация.

3 место- работа поликлиники.

4 место- вопросы ЭВН.

5 место- вопросы этики и деонтологии медицинских работников.

По разбору всех обращений в лечебном учреждении создавались комиссии, которые разбирали обращения. Обращения по вопросам этики и деонтологии разбирались на Совете по этике. 4 обращения признано обоснованным. Медицинским работникам были вынесены дисциплинарные взыскания.

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

2 вопрос. Анализ анкетирования пациентов за 1 квартал 2016г по поликлинике и стационару. Докладчик Бережная И.В.- председатель комиссии по независимой оценки качества работы ГУЗ «ГБ №11 г. Тулы»

 По поликлинике общий балл -66 из 73-90,4%.

По стационару общий балл-63 из 75.

Средняя оценка показателя за первый квартал

1) Открытость и доступность- 71,4%

2) Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг- 81,5%

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

4) Доброжелательность , вежливость, компетентность работников медицинской организации- 100%

5) Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации-95%

 Итого- 87,2%.

 Основными пожеланиями пациентов были:

1. Провести ремонт в поликлинике, стационаре.
2. Приобрести новую мебель.
3. Снизить время ожидания в очереди на забор крови в поликлинике.

 Члены Общественного совета внесли предложения главному врачу:

1. Продолжить запланированную работу по ремонту в ЛПУ.
2. Рассмотреть вопрос о возможности работы процедурного кабинета по забору крови путем введения талонной системы .

Председатель общественного совета Иванова И.М.