

Комитет здравоохранения Волгоградской Области  
Государственное учреждение здравоохранения  
«Городская клиническая больница  
скорой медицинской помощи № 25»  
Волгоград

**Протокол**

Заседания общественного Совета  
№ 5  
« 04 » декабря 2018

Председатель Галкин Е.С.  
Секретарь Ерохина С.В.  
Присутствовали 10 человек:

Пономарев Эдуард Алексеевич Заместитель главного врача по хирургии –  
заместитель председателя общественного совета  
Ерохина Светлана Валерьевна Заместитель главного врача по КЭР, врач-  
гематолог, секретарь общественного совета

Члены совета:

Багова Виктория Николаевна Заместитель главного врача по экономике  
Прохватилова Надежда Петровна Заместитель главного врача по медицинской  
части  
Плаксин Александр Владимирович руководитель ООО «Красный крест»  
Кулиш Татьяна Викторовна Главная медицинская сестра, исполнительный  
директор волгоградской ассоциации  
медицинских сестер  
Емельянов Сергей Федорович Заведующий ожоговым отделением, член ООО  
«Мир без ожогов».  
Чернова Ирина Алексеевна Начальник отдела кадров  
Вороненко Кирилл Владимирович Заведующий организационно-методическим  
отделом.

Отсутствовало – 0 человек. (Юрисконсульт Дедярева О.В. прекратила трудовые отношения по собственному желанию)

Повестка заседания:

*Анализ обращений и заявлений граждан по итогам работы учреждения в январе-октябре 2018г.*

Выступили:

1. Галкин Е.С. – по плану работы общественного Совета в 2018 тематика заседания была определена как «Анализ работы антикоррупционной комиссии учреждения, анализ судебных дел с участием учреждения в качестве ответчика по итогам работы за 9 мес. 2018». Однако, с учетом прекращения трудовых отношений юрисконсульта Дедяревой О.В. и передачей дел вновь принятому на работу юрисконсульту предложил рассмотреть данный вопрос в декабре 2018, а на текущем заседании рассмотреть вопрос о работе с заявлениями и обращениями граждан, как индикатора оценки качества помощи населению и его оценки

степени удовлетворенности оказанной медицинской помощью. Члены общественного Совета поддержали данное предложение.

С анализом работы выступил секретарь Совета, зам. главного врача по КЭР Ерохина Светлана Валерьевна, которая довела до сведения членов Совета информацию об организации в учреждении работы с обращениями и заявлениями граждан, о поступивших в учреждение за январь-ноябрь 2018 заявлениях и обращениях граждан, источниках их поступления, результатах рассмотрения.

1. Работа с обращениями граждан построена в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

За 11 месяцев 2018 года в адрес учреждения поступило 1541 обращение, что меньше в сравнении с аналогичным периодом 2017, когда за 10 мес. Поступило 1645 обращений. По источникам поступления обращений:

Из вышестоящих органов и других организаций поступило 102 обращения, что выше уровня 2017 в 3,2 раза (!). Причины подобного «всплеска» связала с подготовкой и проведением в Волгограде матчей чемпионата мира по футболу и диспропорцией между общественным мнением, формируемым журналистами СМИ, освещавших ход преобразований в головной медицинской организации Волгограда в период ЧМ 2018, ожиданиями граждан быстро решить ранее накопленные проблемы со здоровьем именно в ГУЗ «ГКБСМП № 25» и подходом коллег к работе в рамках утвержденных регламентов оказания помощи, порядков маршрутизации. Все обращения были рассмотрены комиссией из числа ответственных работников учреждения (главный врач, заместители главного врача, руководители служб), были решены без негативных общественно-значимых последствий. 1439 обращений поступило от физических и юридических лиц, что также ниже уровня аналогичного периода 2017г.

В структуре причин, послуживших основанием для обращения граждан в адрес главного врача учреждения преобладают:

✓ Благодарственные письма (благодарности) на медицинских работников отделений и на целые коллективы медицинского персонала отделений – 948 обращений, или 61,5% от количества всех поступивших обращений;

✓ Обращения с целью получения информации (выписки из стационара (дубликаты), справки (запросы из органов дознания и следствия на граждан, пролеченных в стационаре, обращавшихся за медицинской помощью без последующей госпитализации и находящихся на лечении), запросы на выдачу результатов проведенных в учреждении исследований, на выдачу ксерокопии карты стационарного больного по поводу ранее проведенного в стационаре лечения, запросы на выдачу дубликатов листов временной нетрудоспособности) - 399 случаев обращений, или 25,9 % от всех поступивших за отчетный период.

✓ Вопросы, связанные с госпитализацией в стационар (неудовлетворенность причиной отказа в госпитализации, нежелание получить лечение в другой медицинской организации, по месту жительства или по клиническим показаниям) - 60 случаев, или 3,9% от количества всех поступивших обращений.

Члены совета положительно оценили подход комиссии в урегулировании подобной проблемы и обращений - в большинстве случаев ходатайства граждан о госпитализации были удовлетворены, а в мотивировании принятых решений - стремление профилактировать

последующие жалобы и обращения граждан в комитет здравоохранения волгоградской области и органы исполнительной власти волгоградской области накануне проведения и в период проведения чемпионата мира по футболу и притока туристов в Волгоград. С учетом отмеченных обстоятельств принятые комиссиями решения были одобрены.

✓ Вопросы нарушения этики и деонтологии – 6 случаев, или 0,4% от количества всех обращений.

Все подобные обращения были проработаны с медицинским персоналом учреждения, проведены занятия по соблюдению норм этики и деонтологии, по исполнению обязательств в рамках кодекса профессиональной этики, принятому на общепольничной конференции 20.05.2015. Отработаны вопросы управления конфликтом, профилактики конфликтов по различным сценариям потенциально возможных ситуаций, с привлечением к занятиям клинического психолога.

✓ Вопросы о возврате денежных средств по факту соучастия в оплате услуг при стационарном лечении – 72 случая, или 4,7% от количества всех письменных обращений.

Рассмотрены ответы заявителям и принятые комиссиями решения. Все случаи соотнесены к требованиям территориальной программы государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи населению волгоградской области. В случаях оказания помощи, гарантированной территориальной программой ОМС, понесенные гражданами финансовые расходы были в последующем компенсированы. Члены совета рассмотрели основания соучастия граждан в оплате помощи, гарантированной программой. Практически все они были связаны с временным отсутствием препаратов или расходных материалов (в том числе металлоконструкций) в период оказания помощи. Вопросы компенсации средств обсуждались с пациентами (и их родственниками, в части случаев, оплатившими лечение) и отражались врачами в первичной медицинской документации.

✓ Один случай обращения связан с неудовлетворенностью качеством оказанной медицинской помощи. Разбор случая лечения детально проработан, была проведена врачебная комиссия 3 уровня. К отдельным работникам учреждения применены меры дисциплинарной взыскания.

Важным направлением в работе по контролю качества медицинской помощи является личный прием граждан как руководителем учреждения, так и его заместителями по основным направлениям.

Работа ведется согласно утвержденному графику приемов. График приема граждан доступен для обозрения, размещен во всех структурных лечебных отделениях, в помещении административного корпуса учреждения.

Основными поводами для обращений послужили следующие вопросы:

- ✓ О госпитализации в профильные и специализированные отделения стационара;
- ✓ О состоянии здоровья родственников;
- ✓ Получение дубликатов результатов ранее проведенных исследований (КТ, ЯМРТ, запись исследования на компакт-диски), получение копии выписок из стационара, дубликатов листков временной нетрудоспособности.

Все вопросы, затронутые гражданами на личном приеме руководителя, его заместителей были удовлетворены.

На телефон «горячей линии» ГУЗ «ГКБСМП № 25» за указанный период поступило 72 звонка. Основные затрагиваемые вопросы:

✓ Госпитализация в стационар, состояние здоровья пациентов – 45 обращений. Все интересующие вопросы, связанные с госпитализацией в стационар, об объеме амбулаторного обследования перед госпитализацией (плановой) были разъяснены, в части удовлетворены, в части даны рекомендации по целесообразности госпитализации в иные профильные отделения.

2. Прохватилова Надежда Петровна, зам. главного врача по медицинской части, которая доложила об итогах работы по мониторингу удовлетворенности пациентов стационара качеством лечебного питания. Было отмечено, что за прошедший период проведены анкетирования пациентов (сплошным порядком) в трех отделениях стационара, с целью оценки качества предоставляемого лечебного питания, закупаемого учреждением в рамках аутсорсинга. Обработано 147 анкет (пациенты эндокринологического, ревматологического, хирургического отделений). Результаты анкетирования показали, что пациенты удовлетворены качеством питания, отношением персонала специализированной организации к ним при раздаче блюд. Отметила, что ранее наблюдавшаяся ситуация с неудовлетворенностью пациентов вкусовыми качествами блюд (малосоленая, пресная, и т.п.) практически упразднена, после активной работы врачей отделений, разъясняющих особенности назначаемых лечебных диет в контексте с основным заболеванием, а также системной работой представителей специализированной организации по оперативному устранению возникающих вопросов. Оценила работу учреждения в данном направлении удовлетворительной.

3. Галкин Е.С. – который отметил, что количество обращений граждан, связанных с оказанием медицинской помощи, качеством помощи согласно данным Министерства здравоохранения России растет во всех субъектах РФ.

Доля обращений граждан в учреждение по недостаточному качеству помощи, неуважительному отношению к ним персонала остается стабильно невысокой, что заслуживает уважения и признательности ко всему коллективу учреждения, заведующим отделениями, всем работникам. Вместе с тем, расслабляться нельзя, вопрос подлежит контролю и мониторингованию.

Предложил оценить работу с обращениями и заявлениями граждан удовлетворительной.

Голосовали:

«За» - 10 человек;

«Против» - 0 человек

Решили: Признать работу учреждения по оказанию помощи населению с учетом количества и структуры вопросов, затронутых гражданами - удовлетворительной.

Председатель



Галкин Е.С.

Секретарь



Ерохина С.В.