

КОМИТЕТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
«ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА  
СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ № 25»  
ВОЛГОГРАД

**ПРОТОКОЛ**

Заседания общественного Совета

«23 » января 2017

№ 4

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, вра-  
гематолог, секретарь общественного Совета

Члены Совета:

Багова Виктория Николаевна

заместитель главного врача по экономике 1

Прохватилова Надежда Петровна

Заместитель главного врача по медицинской  
части

Кулиш Татьяна Викторовна

главная медицинская сестра,  
исполнительный директор Волгоградской  
ассоциации медицинских сестер  
Заведующий ожоговым отделением, член  
ООО «Мир без ожогов».

Емельянов Сергей Федорович

юрисконсульт

Пименова Татьяна Владимировна

начальник отдела кадров

Чернова Ирина Алексеевна

заведующий организационно-методическим  
отделом.

Вороненко Кирилл Владимирович

Отсутствовало – 1 человек (Плаксин А.В., занятость по основному месту работы)

Повестка заседания:

1. Анализ обращений и заявлений граждан по итогам работы учреждения в  
январе-октябре 2017г.

Выступили:

Ерохина Светлана Валерьевна, и.о. заместителя главного врача по КЭР, которая довела до сведения членов Совета информацию об организации в учреждении работы с обращениями и заявлениями граждан, о поступивших в учреждение за январь-октябрь 2017 заявлениях и обращениях граждан, источниках их поступления, результатах рассмотрения.

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

За 10 месяцев 2017 года было зарегистрировано 1645 обращений, что больше количества обращений, поступивших в учреждение в 2016 год на 224 случая. В структуре поступивших обращений:

- Из вышестоящих органов и других организаций - 32 обращения. Все обращения были рассмотрены комиссией из числа ответственных работников учреждения (главный врач, заместители главного врача, руководители служб);
- От физических и юридических лиц – 1613 обращений.

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

- Благодарственные письма в адрес медицинских работников структурных отделений, благодарности на коллективы отделений. В структуре всех поступивших обращений в учреждение доля благодарственных обращений составила 64,5%, или в абсолютном значении – 1062 обращения;
- Обращения с целью получения информации (выписки из стационара (дубликаты), справки (запросы из органов дознания и следствия на граждан, пролеченных или находящихся на лечении в стационаре), результаты исследований, обращения с просьбой выдать на руки ксерокопии карт стационарного больного по поводу лечения в стационаре в предыдущие годы, выдача дубликатов листков временной нетрудоспособности) - 323 случая обращений, или 19,6% от всех поступивших за контрольный период обращений;
- Вопросы, связанные с госпитализацией в стационар (неудовлетворенность граждан причиной отказа в госпитализации и нежелание лечиться в других медицинских учреждениях (по месту жительства или по состоянию здоровья) - 148 случаев обращений, или 9,0% от числа всех поступивших обращений за 10 месяцев 2017. В большинстве случаев подобных обращений ходатайства граждан о госпитализации в ГУЗ «ГКБСМП № 25» были удовлетворены. Причинами для принятия подобных решений следует указать профилактику последующих жалоб

и обращений в органы исполнительной власти, комитет здравоохранения Волгоградской области;

- Нарушения персоналом учреждения правил этики и деонтологии. Таких обращений за контрольный период было 5, или 0,3% от их общего числа. В сравнении с аналогичным периодом 2016 количество подобных обращений статично. По каждому случаю обращения граждан с указанием нарушений персоналом учреждения правил этики и деонтологии проводились разборы с участием профильных заместителей главного врача, медицинского психолога, юрисконсульта. С медицинским персоналом были проведены занятия, повторно рассмотрены нормы этики и деонтологии, принятые коллективом обязательства по соблюдению требований кодекса профессиональной этики работника ГУЗ «ГКБСМП № 25», принятого на общебольничной конференции 20.05.2015;

- Вопросы о компенсации финансовых затрат, понесенных гражданами в период стационарного лечения – 41 случай, или 2,5% от числа всех письменных обращений.

Все случаи таких обращений рассмотрены коллегиально, в соответствии с нормами территориальной программы государственных гарантий оказания медицинской помощи населению Волгоградской области. В части обращений, решением комиссии понесенные гражданами финансовые затраты были компенсированы за счет средств учреждения. Кроме того, все случаи с решением о компенсации затрат граждан при лечении в стационаре рассмотрены на аппаратном совещании главного врача с заведующими отделениями, причины их побудившие.

Личный прием граждан главным врачом, его заместителями по основным направлениям работы ведется согласно утвержденному графику приемов. График приема граждан руководителем учреждения, его профильными заместителями доступен для обозрения во всех структурных лечебных отделениях, в помещении холла, а также в административном блоке учреждения.

Основным поводом обращения граждан на личный прием послужили следующие вопросы:

- О госпитализации в профильные и специализированные отделения стационара (в том числе по фактам отказа в госпитализации персоналом приемного отделения по причине отсутствия показаний);
- О состоянии здоровья родственников;
- Получение дубликатов результатов ранее проведенных исследований (КТ, МРТ, запись исследования на компакт-диски), выписок из стационара, дубликатов листков временной нетрудоспособности.

Все вопросы, поступившие на личных приемах были рассмотрены, в большей части - удовлетворены.

На телефон «Горячая линия» ГУЗ «ГКБСМП № 25» за указанный период поступило 84 звонка. Основные затрагиваемые вопросы:

- Госпитализация в стационар – 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 о целесообразности госпитализации в иные медицинские учреждения Волгограда.

Галкин Е.С. – который отметил, что несмотря на временные ограничения в госпитализации, связанные с проводимой масштабной модернизацией стационара в рамках его подготовки к ЧМ по футболу 2018, капитальными ремонтами отделений персоналу учреждения удалось минимизировать количество критических обращений граждан, что заслуживает уважения и признательности заведующих отделениями, всего медицинского персонала.

Предложил оценить работу с обращениями и заявлениями граждан удовлетворительной.

Голосовали:

«За» - 10 человек;

«Против» - 0 человек

4

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.