

Общественный совет
при ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница»

Протокол

От «23» марта 2022г.

№ 1

Присутствовали: Яньшин С.В., Гаврюшина И.М., Амелешкин Н.В., Емяшев К.А., Николаева С. Е., Щербаков Д.В., Захарова Г.В., Степин А.В., Семушкин С.Л. .|

Повестка:

1. Анализ жалоб и обращений в ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница» за 2021 год.

Докладчик

Серегина М.Ю. - заместитель главного врача по клинико-экспертной работе ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница»

По первому вопросу: слушали Серегину Марию Юрьевну - заместитель главного врача по клинико-экспертной работе ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница», которая в своем выступлении отметила, что в адрес ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница» в 2021 году поступило - 90 обращений, среди которых непосредственно жалобы на учреждение составляют 18 обращений.

Основными причинами обращений были:

52,2% - неудовлетворенность качеством медицинской помощи;

23,3% - о содействии в лечении и обследовании;

14,4% - организационные вопросы;

10,1% - другое.

Среди непосредственных жалоб на учреждение:

Неудовлетворенность качеством медицинской помощи - 11, организационные вопросы - 3, содействие в лечении и обследовании - 2, этика и деонтология - 2. Все жалобы разобраны в течение года на врачебно-контрольной комиссии, Врачебной подкомиссии и подкомиссии по этике и деонтологии. Признаны обоснованными 5 жалоб.

Предложения поступившие в ходе обсуждения вопроса:

Продолжить взаимодействие с пациентскими организациями по вопросам информированности пациентов о возможностях лечения и совместного анализа обращений, поступающих в адрес ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница».

Для молодых специалистов, как врачей, так и среднего и младшего медицинского персонала:

-проводить обучающие лекции по этике общения с пациентами, с рассмотрением конкретных ситуаций из их практической работы;

-с целью профилактики конфликтных ситуаций и адаптации молодых специалистов, продолжать практику наставничества, привлекая к этой работе опытных сотрудников учреждения.

Председатель



С.В. Яньшин

РЕШЕНИЕ

От «23» марта 2022г.

№1

1. По вопросу «Анализ жалоб и обращений в ГУЗ ТО Тульская областная клиническая больница» за 2021 год.

Общественный совет

РЕКОМЕНДУЕТ:

1. Информацию заместителя главного врача по клинико-экспертной работе Серегинной М.Ю. принять к сведению

2. Главному врачу, заместителям главного врача по профилям:

2.1. Продолжить работу по разбору и анализу жалоб и обращений пациентов и граждан, поступающих в адрес ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница» и составлять план мероприятий по устранению выявленных нарушений

Срок исполнения-постоянно

2.2. Проводить с заведующими отделениями, врачами, средним и младшим медперсоналом занятия по этике и деонтологии. Особое внимание уделять молодым специалистам.

Срок исполнения- ежеквартально

2.3. Продолжить взаимодействие с пациентскими организациями по вопросам информированности пациентов о возможностях лечения и совместного анализа обращений, поступающих в адрес ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница»

**Срок исполнения-
постоянно**

Принято: единогласно

Председатель



С.В. Яньшин