

Общественный Совет  
при ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница»

Протокол

От «09» июня 2026г.

№ 2

**Присутствовали:** Яньшин С.В., Степин А.В., Николаева С. Е., Захарова Г.В., Лукина Е.В., отец Александр (Соловьев), Михайлов Д.Ю, Аржанов Н.А., Фольц О.С., Пекарская А.С.

**Приглашены:** Савищева А.А., Гаврюшина И.М.

Повестка:

1. Организационный вопрос.
2. Вопросы формирования пациент-ориентированного здравоохранения «Пациент и врач - партнёры при назначении лечения» (в формате круглого стола).
3. Вопросы и обсуждения.

**По первому вопросу:**

Слушали Яньшина С.В.- председателя Общественного совета при ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница», который ознакомил присутствующих с кандидатурами, заявившими желание работать в новом составе Общественного совета при ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница».

**По второму вопросу:**

Слушали Яньшина С.В. - председателя Общественного совета при ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница», о взаимоотношении врача и пациента.

В соответствии ФЗ №323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» каждый человек имеет право на медицинское обследование, но пациенты разные и не все сами заботятся о своем здоровье, поэтому не всегда получается выстроить диалог пациента с врачом.

Для гармоничных отношений пациента и врача Общественный совет и врачи должны совместно разрешить противоречия путем проведения круглых столов (врач глазами пациента, пациент глазами врача).

Степин А.В. отметил, что как пациенту ему хотелось бы видеть врача вовлеченного, открытого, который откровенно говорит о заболевании и тактике лечения.

Захарова Г.В. обратилась к сотрудникам ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница» в лице Врио главного врача Савищевой А.А. с благодарностью за хорошее отношение, добродушную атмосферу в учреждении и выстроенный диалог между пациентами и врачами.

Слушали Савищеву А.А. – Врио главного врача ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница», которая отметила, что тема, которую сегодня затронули очень многогранная и важная. Эффективность лечения всегда ниже, если одна из сторон не заинтересована в нем.

К сожалению, в образовательных учреждениях не обучают психоанализу, а каждый пациент имеет свой психотип. Поэтому появилось новое направление – пациентоцентричность.

Пациент может получить высококвалифицированную медицинскую помощь (консультацию или обследование), но если на выходе из медицинского учреждения ему уборщица укажет на то, что он без бахил, то впечатление будет испорчено. Для того, что бы такого не происходило необходимо уделять этому вопросу особое внимание.

В учреждении был создан отдел по управлению персоналом, который:

- проводит обучающие тренинги для персонала;
- занимается профилактикой профессионального выгорания сотрудников;
- проводит работу с персоналом по решению конфликтных ситуаций;
- курирует направление наставничества и адаптации молодых специалистов;
- разработал и внедрил кодекс этики учреждения.

Рабочей группой учреждения разработана стратегия развития учреждения на 3 года, в которой пациентоцентричность занимает важное место.

ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница» начала процедуру получения сертификата качества. В нее входит менеджмент качества, в т.ч. пациентоцентричность.

Для получения обратной связи в ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница» работает чат-бот, который помогает собирать и анализировать информацию от пациентов. Так же проводится анкетирование пациентов о качестве оказываемых услуг в учреждении. В планах открытие

колл-центра на базе стационара ГУЗ ТО «Тульской областной клинической больницы».

ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница» проводит мероприятия по знакомству жителей Тулы и области с работой учреждения в рамках проекта «Знакомьтесь, областная больница».

**По третьему вопросу:**

Вопрос: Лукина Е.В.: Сколько реабилитологов в Тульской области?

Ответ: Савищева А.А.: Приблизительно 25 реабилитологов.

Вопрос: Лукина Е.В.: Есть ли в вашем учреждении медиаторы для разрешения конфликтных ситуаций?

Ответ: Савищева А.А.: Мы привлекали специалиста со стороны для обучения медицинского персонала.

Вопрос: Степин А.В.: Есть ли в общем доступе стратегия развития учреждения и где можно с ней ознакомиться?

Ответ: Савищева А.А.: Со стратегией развития учреждения я вас ознакомлю на следующем заседании Общественного совета.

Вопрос: Аржанов Н.А.: Среди населения существует стереотип, что если диагностируется серьезное заболевание, то для лечения необходимо ехать в Москву. Знаете ли Вы об этом стереотипе?

Ответ: Савищева А.А.: Да, слышали о таком. Вся наша работа направлена на изменение данного стереотипа. Наши сотрудники постоянно проходят обучение. Задача нашего учреждения – высококвалифицированные кадры, которые заботятся о своих пациентах.

Вопрос: Аржанов Н.А.: Ко мне, как к юристу, обращаются пациенты, которые сталкивались с врачебными ошибками. И в дальнейшем боятся обращаться в медицинские учреждения. Скажите, работают ли в вашем учреждении с такими пациентами?

Ответ: Савищева А.А.: Обратная связь налажена. Все сложные случаи обращений пациентов проходят через врачебную комиссию.

**Решение:**

**По первому вопросу:**

Обсудив кандидатуры для включения в новый состав Общественного Совета при ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница» Совет рекомендует:

1. Утвердить новый состав членов Общественного Совета при ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница» (список прилагается),

голосовали: «за» - 10 чел.: против – нет.

Принято – единогласно.

**По второму вопросу:**

1. На следующем заседании заслушать Врио главного врача ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница» Савищеву А.А. с вопросом о стратегии развития учреждения на 3 года.

2. Запланировать проведение круглых столов на тему «Врач глазами пациента. Пациент глазами врача»

Председатель



Яньшин С.В.

Секретарь



Пекарская А.С.