

Общественный Совет

при ГУЗ «Тульский областной госпиталь ветеранов войн и труда»

ПРОТОКОЛ № 9

от 27.10.2016

Повестка дня: «Анализ результатов обращений, жалоб, пожеланий пациентов госпиталя и жителей п. Грицовский»

Докладчик: Сарычева В.М.- ВРИО начальника ГУЗ «Тульский областной госпиталь ветеранов войн и труда»

По вопросу

В своем выступлении Сарычева В.М. отметила, что по состоянию на 20.10.2016 в течение 10 месяцев, на деятельность госпиталя поступило 7 обращений, что на одну больше в сравнении с прошлым годом, из них:

- в адрес Президента Российской Федерации – 1 обращение;
- в адрес министерства здравоохранения РФ - 1 обращение;
- в электронную приемную министерства здравоохранения Тульской области – 1 обращение;
- обращение к депутату Веневского района, Д.В. Бычкову - 1 обращение;
- обращение по телефону на горячую линию министерства здравоохранения Тульской области – 2 обращения;
- письменное обращение в адрес министерства здравоохранения Тульской области – 1 обращения.

По структурным подразделениям госпиталя, обращения распределились следующим образом:

- 2 руководству на доступность специализированной мед. помощи;
- 1 обращения на работу стационара;
- 3 обращения на работу поликлиники;
- 1 обращение на работу отделения скорой медицинской помощи.

Как показывает анализ материала жалоб, 5 из 7 обращений – фактически не обоснованы, так как не обнаруживают каких либо нарушений со стороны мед. учреждения ГУЗ ТОГВВиТ.

Характер обращений следующий:

Отказ пациента п. Грицовский от госпитализации в Веневскую ЦРБ, в стационар хирургического профиля, хочет лечиться дома. Жалоба – не обоснована, (по месту жительства имеются только поликлиника и дневной стационар, специализированная мед. помощь не оказывается);

Жалоба на качество жизни – больная диабетом 1 типа с сентября 2015 г. получает инсулины и тест-полоски для глюкометра регулярно, бесплатно, в достаточном количестве. Периодически осматривается участковым врачом. Заявитель решением вопроса не удовлетворен.

Письменная жалоба дочери пациентки на недостаточный сервис терапевтического стационара госпиталя. Не такие условия, как в санатории. Ее маме - больной с сахарным диабетом, не позволяют выбирать блюда по ее усмотрению (неужели не «заслужила», работая всю жизнь?). Жалоба не обоснована.

Жалоба на несвоевременный приезд по вызову в п. Бельковский машины скорой медицинской помощи. Причины задержки: транспортировка в это время больного в Веневскую ЦРБ, на ФаГе п. Бельковский также длительное время нет фельдшера. Медицинская помощь оказана. Заявитель решением вопроса удовлетворен.

Жалоба по вопросу льготного обеспечения лекарственными препаратами Беклазон, Сальбутамол. Временная задержка доставки медпрепаратов. Больная с БА данные препараты получает бесплатно, регулярно. Жалоба не обоснована.

Претензии жительницы п. Грицовский на благоустройство, качество и доступность медицинской помощи: нет в поликлинике нужных врачей-специалистов, отдельных видов лабораторных анализов, что заставляет обращаться в мед. учреждения г. Новомосковска и Тулы. Причины – недостаточность укомплектования медицинскими кадрами, отсутствие возможности проведения дорогостоящих лабораторных исследований в бюджетных условиях. Жалоба не обоснована.

Жалоба пациента на неисправность стоматологической установки. Неисправность устранена. Заявитель решением вопроса удовлетворен.

При проведении анкетирования пациентов стационара и поликлиники госпиталя, в течение 1-3 квартала, по качеству и доступности медицинской помощи, были проанализированы пожелания и предложения, касающиеся

улучшения условий пребывания в медучреждении. По характеру и цели их можно разбить на пять групп:

- капитальные ремонтные работы;
- ремонт и переоборудование помещений;
- приобретение мебели для стационаров;
- увеличение видов и объема физиотерапевтических процедур;
- увеличение сроков пребывания в стационаре госпиталя.

Так были высказаны многочисленные пожелания о необходимости проведения капитального ремонта фасада зданий, помещений палат, замене окон и труб водопровода.

Дополнительно оборудовать душевые кабинки, сушилку для вещей в отделении, биде в женских туалетах.

Заменить провалившиеся кровати в стационаре медучреждения, приобрести телевизоры для 1-2 этажей.

Расширить ассортимент физиотерапевтических процедур, ручного и механического массажа, магнитотерапии и др. Увеличить пропускную способность физиотерапевтического кабинета.

Достаточно большая группа пациентов, прибывших из отдаленных населенных пунктов Тульской области, высказала мнение по возможному увеличению сроков пребывания на стационарном оздоровлении до 15-21 дней. Практически целый день уходит на дорогу, при этом день отъезда и приезда входит в период путевки. Не остается фактического времени для обследования и лечебного оздоровления.

Медперсоналом проводится работа с пациентами по разъяснению информации об используемых в работе методах диагностики и лечения, предстоящих запланированных ремонтных работах и др. с учетом их предложений и пожеланий. Приобретение мебели, капитальные ремонтные работы запланированы на 2017-2018 гг.

Дополнительные удобства и сервис санаторного типа в госпитале не предусмотрены, что приводит к появлению пожеланий и обращений граждан в различные органы здравоохранения Тульской области.

Общественный Совет

при ГУЗ «Тульский областной госпиталь ветеранов войн и труда»

ПРОТОКОЛ

от 27.10.2016

№ 9

«Анализ результатов обращений, жалоб, пожеланий пациентов госпиталя и жителей п. Грицовский»

Заслушав и обсудив доклад Сарычевой В.М.- ВРИО начальника ГУЗ «Тульский областной госпиталь ветеранов войн и труда» Общественный Совет ГУЗ «Тульский областной госпиталь ветеранов войн и труда»

Решил:

1. Работу по рассмотрению жалоб и обращений граждан, связанных с деятельностью госпиталя признать в целом удовлетворительной.
2. Продолжить работу по устранению условий и причин, приводящих к обоснованным обращениям граждан, связанных с их пребыванием в госпитале.

Срок исполнения – постоянно

Председатель
Общественного Совета



Берникова В.Н.

Секретарь Совета

Катюкова С.В.