

Общественный Совет

при ГУЗ «Тульский областной госпиталь ветеранов войн и труда»

ПРОТОКОЛ № 11

от 24.11.2017

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 22.11.2017 в течение (неполных 11 месяцев), жалоб на деятельность госпиталя, а также предложений по улучшению условий медобслуживания официально, не поступало. Звонки по «горячей линии» в вышеуказанный период имели информационный характер. Уточнялись условия и правила приема в стационар госпиталя, актуальность телефонных номеров стационара, правила записи на прием с ребенком.

Следует отметить, что подобная картина отмечается впервые. Так в 2016 году (согласно материалам протокола №9 от 27.10.16 г), за аналогичный период отмечалось 7 обращений, в 2016 – 6. Из 7 только 2 были обоснованными.

По структурным подразделениям госпиталя, обращения распределялись 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.

В течение 2017 года, исходя из характера жалоб и пожеланий пациентов, администрацией госпиталя была проведена определенная работа, направленная на устранение причин их вызывающих.

1. Расширен ассортимент физиотерапевтических процедур, ручного и механического массажа, магнитотерапии и др. Увеличена пропускная способность физиотерапевтического кабинета. Имеется возможность обслуживания в субботу.

2. Составлены дефектные акты, а также сметы по текущему и капитальному ремонту здания и помещений госпиталя, с учетом переоборудования ваннных комнат и др.

3. Организовано рабочее место и прием психиатра пациентов стационара.

4. Расширены возможности предварительной записи на прием по электронной регистратуре, включая областные ЛПУ.

5. Пролонгирован во времени график приема врачей поликлиники, а также организован прием в субботу до 15.00.

6. Организована работа бригад скорой и неотложной медицинской помощи.

Касаясь характера и мотивации жалоб, следует обратить внимание общественного Совета на пока еще существующую проблему недостаточного общеобразовательного и культурного уровня некоторых пациентов, обращающихся с необоснованными претензиями. Казалось бы, чего проще – обратиться за разъяснениями к администрации ГУЗ ТОГВВиТ. В этом случае решение вопроса возможно мгновенно. Однако нет. Как правило, не устраивает личное общение с директором, либо излишняя скромность заявителя. И пациент, либо его родственники, от его имени, пишет в Минздрав или повыше. Если можно назвать – месть за нервы. В тоже время, как показывает практика, большинство проблемных вопросов (в рамках компетенции) решаются администрацией лечебного учреждения. Из этого следует вывод, что необходимо разъяснять имеющийся порядок обращений. В вышестоящую инстанцию направляют жалобу при явном отказе от решения проблемы (если она такой является), либо невозможности административно-уровневой компетенции рассмотрения вопроса, опять же после предварительной консультации с руководителем первого уровня.

Как показал проведенный опрос 2017 году (при помощи анкетирования) пациентов стационара и поликлиники в ГУЗ «Тулский областной госпиталь ветеранов войн и труда», по вопросам: доступности медицинской помощи, качества оказания мед. помощи, пожелания и предложения, касающиеся улучшения условий пребывания в медучреждении, и др. Предложения и пожелания пациентов по характеру и цели можно разбить на несколько групп:

- капитальные ремонтные работы;
- ремонт и переоборудование помещений;
- приобретение мебели для стационара;

- увеличение сроков пребывания в нем;
- улучшение лекарственного обеспечения;
- улучшение условий ожидания в поликлинике;
- сокращение сроков обслуживания пациентов поликлиники.

Как и в 2016 г., были высказаны многочисленные пожелания о необходимости проведения капитального ремонта фасада зданий, помещений палат, замене окон и труб водопровода терапевтических отделений.

По текущему ремонту и переоборудованию помещений – на месте ванн, оборудовать душевые кабинки, сушилку для вещей для всех отделений, биде в женских туалетах.

Приобрести мебель для стационаров. Заменить провалившиеся кровати в стационаре медучреждения, установить телевизоры для отделений 1-2 этажей.

Достаточно большая группа пациентов, прибывших из отдаленных населенных пунктов Тульской области, высказала мнение по возможному увеличению сроков пребывания на стационарном оздоровлении с 12 до 15-21 дней.

Также предлагается установить в поликлинике емкости с питьевой водой.

Укомплектовать ставку врача-терапевта поликлиники физ. лицом. (врач уволилась во втором квартале 2017 года)

Выделить дополнительную площадку для автотранспорта инвалидов.

Следует отметить, что вышеуказанные пожелания нашли свое отражение в планах работ администрации, общественного совета ГУЗ «Тульский областной госпиталь ветеранов войн и труда», Министерства Здравоохранения Тульской области на 2018-2021 гг.

Общественный Совет

при ГУЗ «Тульский областной госпиталь ветеранов войн и труда»

ПРОТОКОЛ

от 24.11.2017

№ 11

«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.