Краевое государственное бюджетное учреждение

«Топчихинская центральная районная больница»

Заседание Общественного Совета медицинских работников

Протокол №2

От 25.02. 2022 года

Присутствовали :

Зиновьев Константин Васильевич Главный врач Председатель Общественного совета

медицинских работников

Рамхен Вера Васильевна секретарь Общественного совета

медицинских работников

Лысая Алла Васильевна Заместитель главного врача по ОМР

Федотова Наталья Геннадьевна Зам.главного врача по лечебной работе

Мухаева Елена Геннадьевна Зав.поликлиникой.

Венц Ирина Дмитриевна Зам.главного врача по ЭВН

Турлак Татьяна Алексеевна Председатель профсоюзной организации

Короткова Инна Викторовна Главная медицинская сестра.

Повестка дня :

1.О результатах работы с обращениями граждан в 2021 году ,в целях принятия мер по эффективной организации работы по рассмотрению обращений граждан и снижению количества обращений.

Докладчик \_Лысая А.В –заместитель главного врача по ОМР.

В целях наиболее полного и эффективного контроля за оказанием медицинской помощи населению района в медицинской организации, проводится систематическое изучение поступающих обращений, выработка соответствующих предложений и рекомендаций, направленных на решение задач, для оказания качественной, доступной и своевременной помощи населению района.

Руководствуясь Положением «Об организации врачебной комиссии» , включающую в себя рассмотрение обращения граждан КГБУЗ «Топчихинская ЦРБ»,осуществляется рассмотрение каждого обращения граждан в устной и письменной форме.

Количество обращений за прошедший год в соотношении письменных и устных, увеличилось за счет устных обращений. Все обращения рассматриваются в установленный срок. На все письменные обращения дается письменный ответ. Приглашаются для беседы обратившиеся, уточняются все обстоятельства данного обращения. Принимаются все меры к устранению проблемы в индивидуальном порядке.

На все обращения, своевременно проводились мероприятия по обеспечению пациентов консультацией необходимым специалистом, необходимым лекарственным средством, подавались заявки и ходатайства на лекарственные средства по потребности.

С введением в колл-центре дополнительных телефонов, значительно уменьшилось количество обращений по поводу «невозможности дозвониться до регистратуры».

В 2021 году поступило 186 обращений (.Из них 2 письменных (1%)

и 184 устных обращений.-99%)

Самым актуальным вопросом в обращениях граждан по работе поликлиник являлся вопрос льготного лекарственного обеспечения (95 человек ),что составляет 51%.

Вторым актуальным вопросом среди обращения граждан на работу поликлиники явился вопрос по организации доступности медицинской помощи (вопросы записи на приём к врачу, вопросы организации медицинской помощи в стационарных условиях и работы дневного стационара ЦРБ) -68 человек ,что составило 37 %.

В связи с распространением новой короновирусной инфекцией COVID-19 по вопросам организации работы медицинской организации в целях реализации мер по профилактике и снижению рисков распространения новой короновирусной инфекции COVID-19,рассмотренно 25 обращений.

Основными вопросами по организации работы медицинской организации в условиях распространения COVID-19являлись : порядок проведения тестов на выявление инфекции ,порядок и условия проведения КТ исследований ,порядок оформления вызова врача на дом из поликлиники, порядок оформления листка нетрудоспособности.

Кроме того ,возникали проблемы при направлении на медико-социальную экспертизу (14 человек),что составило 7.5%.

Качество оказания медицинской помощи -9 человек(4.8%)

Нарушение этики и деонтологии -0

Все вопросы были проанализированы , с каждым пациентом была проведена беседа и все вопросы были решены положительно.

Согласно приказу главного врача ЦРБ № 3 от 10.01.2022г ,ответственной по работе с обращениями граждан назначена Лысая А.В –заместитель главного врача по ОМР.

Главный врач, заместители главного врача еженедельно проводят приём граждан по обращениям.

Главный врач

Зиновьев Константин Васильевич рабочий телефон 838552-2-19-64

89293437230

Часы приёма.

четверг с 14-00 до 17-00

Лысая Алла Васильевна –заместитель главного врача по ОМР

Рабочий телефон 8-38552-2-22-87 ,89069618502

Часы приёма.

Вторник 14-00 до 16-00

Мухаева Елена Геннадьевна-заведующая поликлиникой

8-38552-2-10-22 ,89069458578

Часы приёма.

Вторник с 14-00 до 16-00

Четверг с 14-00 до 16-00

Федотова Наталья Геннадьевна –заместитель главного врача по лечебной работе

8-38552-2-19-76 ,89069417228

Часы приёма.

Среда с 14-00 до 16-00

* **Решение:**

1.Принять к сведению отчёт Лысой А.В –заместителя главного врача по ОМР об итогах работы с обращениями граждан за 2021 год.

Признать работу по данному разделу удовлетворительной.

2. Усилить работу по кадровому дефициту, путем подачи заявки на обучение в ординатуре следующих специальностей: по гинекологии, неврологии, оториноларингологии,

* размещение вакансий на сайте;
* усилить контроль за формированием заявки льготных лекарственных препаратов для диспансерных больных и инвалидов;
* усилить контроль заведующих отделениями за устными обращениями граждан и своевременно решать возникающие проблемы в индивидуальном порядке;
* ежеквартально проводить анализ устных и письменных обращений с целью коррекции планов мероприятий по снижению количества обращений в вышестоящие инстанции.

.