

КОМИТЕТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

«Быковская ЦРБ»

Протокол заседания общественного Совета № 4 от
20.08.2018г.

Присутствовали:

Председатель — Баранова Г.В.,

Члены совета — Филиппова А.С., Михайлюк М.В., Брулева Е.Г.,
Луконина Н.М., Кулькина Н.И.

Секретарь — Югина О.П.

Повестка:

1. Анализ обращений и письменных заявлений пациентов о
доступности и качестве оказания медицинской помощи в ГБУЗ
«Быковская ЦРБ»

Анализ обращений январь-июнь
2018 года

	январь	Февраль	Март	Апрель	Май
Вопросы лечения и оказания медицинской помощи -	4		7	4	1
Вопросы лекарственного обеспечения –	1	2	2	-	1

Жалоба на сотрудников ГБУЗ «БЦРБ»(этика-деонтология)		1	3		1
Прочие	1(строительство оборонительного укрепления			1(потеря амбул.карты	
Повторные обращения		1		1	
Оказания мед.помощи(запись на прием ,сдача анализов ,УЗИ ,ЭКГ			2		1
Вопросы кадрового обеспечения			1		
Итого	5	4	15	5	4

Письменные обращения и обращения направлены в электронном виде -26

Обращения и жалобы на «горячую линию»-8

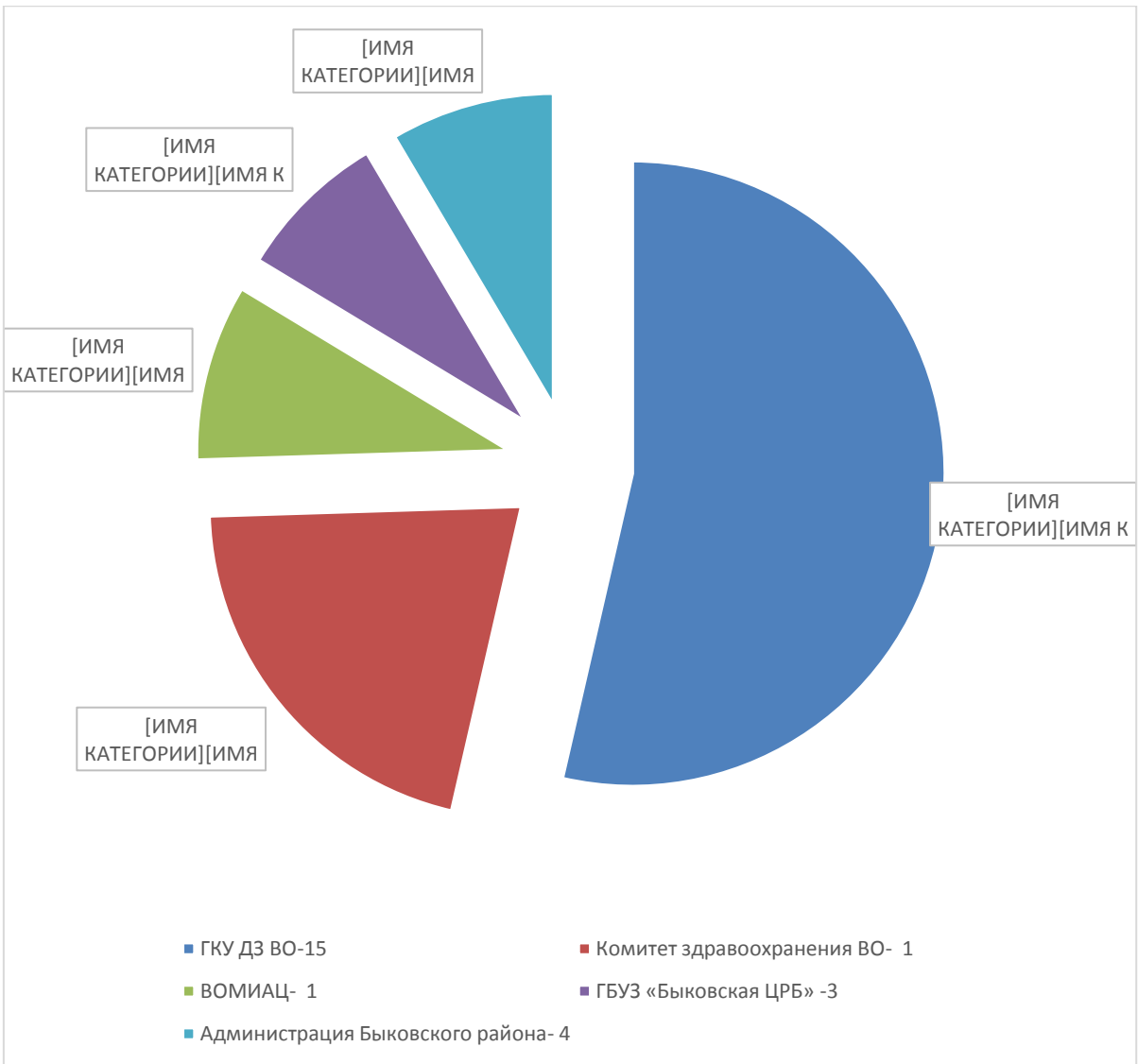
Устные обращения ,жалобы – 3

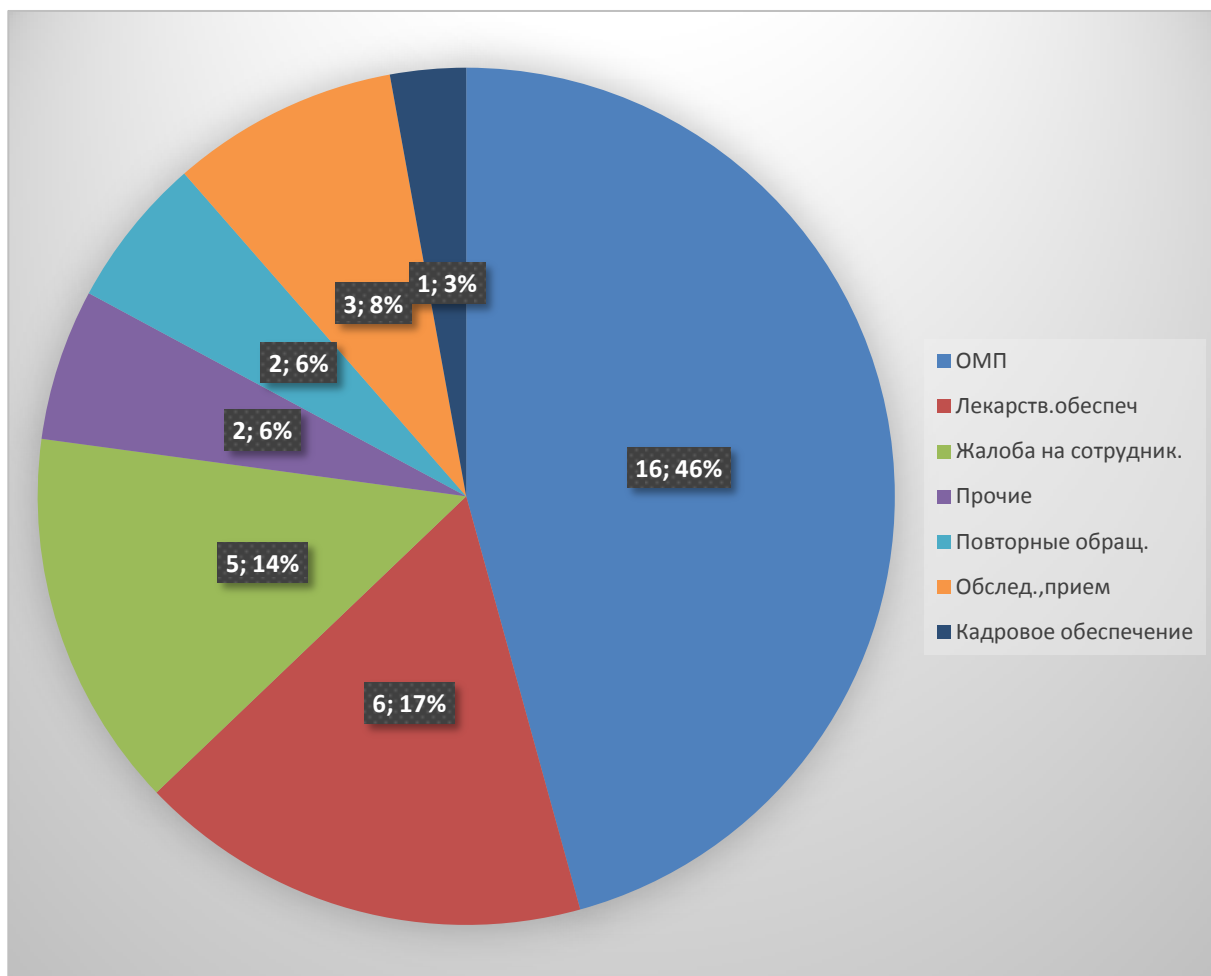
Социальная структура

-Пенсионеры ,инвалиды- 8 человек

-Работающие - 7

- Обращения, связанные с оказанием СМП в большинстве случаев от родственников, членов семьи больного, соседей или знакомых – 6 человек





Выступили: и.о.обязанности поликлиники Филиппова А.С. отметила, что:

- В результате анализа обращений граждан в учреждения здравоохранения сделан вывод, что в 94% случаев жалобу могли предотвратить.
- В 3% жалоба непредотвратима.
- Внимательное отношение к жалобам пациентов и их родственников, конструктивный подход при решении возникших проблем, помогают исчерпать конфликт на ранних стадиях его возникновения на уровне медицинского учреждения. Повышение правовой грамотности медицинских работников.
- Четкое знание прав пациентов в значительной степени способствовало бы снижению количества жалоб, в первую очередь связанных с этико-деонтологическими нормами общения.

Однако, обращения граждан указывают нам на некоторые наши недоработки, которые мы стараемся своевременно исправить.

Постановили:

1. Заведующей поликлиникой усилить контроль за работой медицинского персонала в части повышения культуры и качества медицинского обслуживания.
2. Провести повторно с персоналом совещание по вопросам этики и деонтологии.

Председатель

Г.В.Баранова

Секретарь

О.П.Югина