

**Протокол заседания Общественного Совета  
от 17.10.2019г.**

Место проведения: ГУЗ «Суворовская ЦРБ» (конференц-зал)

Время проведения: 15-00 – 15-50 час.

Присутствовали:

Афониная Г. А. - председатель Общественного Совета

Борисова С. И. - заместитель председателя Общественного совета

Члены Совета:

Бирюкова Г. А. - работник в сфере торговли

Ермакова Е. А. - Представитель малого и среднего бизнеса КФХ «Воробьево»

Щепочкина О. В. – домохозяйка

Чибисова Л. И. – пенсионер

Чайка С. Г. – домохозяйка

Секретарь Общественного совета Алтунина Л. С.

Приглашены:

Калиниченко Н. Н. – зам. глав. врача по КЭР, председатель Совета по этике ГУЗ «Суворовская ЦРБ».

Франтишова Л. Ф. – зам. глав. врача по ОМР ГУЗ «Суворовская ЦРБ»,

Повестка заседания Общественного Совета (ОС):

1. Об этико-деонтологических аспектах деятельности работников учреждения здравоохранения. Об итогах работы комиссии по этике. Доклад зам.главного врача по КЭР ГУЗ «Суворовская ЦРБ» Калиниченко Н. Н.
2. О независимой оценке качества оказания услуг ГУЗ «Суворовская ЦРБ» и утверждении плана мероприятий по улучшению оказания медицинских услуг. Доклад председателя ОС Афониной Г. А.
3. О результатах рассмотрения обращений граждан за 9 мес 2019г. Доклад зам. глав. врача по ОМР Франтишовой Л. Ф.

Выступления:

Афониная Г. А. - Вступительное слово. Все присутствующие проголосовали за повестку заседания.

Калиниченко Н. Н. - Об этико-деонтологических аспектах деятельности работников учреждения здравоохранения. Об итогах работы комиссии по этике. Комиссия по медицинской этике создана для осуществления контроля и оценки соблюдения медицинскими работниками норм профессиональной этики во взаимоотношениях с коллегами и пациентами, для рассмотрения конфликтных ситуаций, относящихся к сфере этики и служебного поведения работников. В своей работе Комиссия руководствуется требованиями действующего законодательства в области профессиональной этики и медицинской деонтологии, положениями клятвы врача, Международного кодекса медицинской этики (1983), Кодекса врачебной этики РФ (одобрен Всероссийским Пироговским съездом врачей 07.06.1997 г.), Этического кодекса медицинской сестры (одобрен Всероссийской конференцией Ассоциации медицинских сестер России в сентябре 2010 г.), Этических принципов

сестринского дела и общепризнанными нравственными нормами российского государства и общества. Основной целью комиссии является сохранение и развитие моральных, этических и деонтологических принципов медицинской деятельности, повышение уровня ответственности медицины перед обществом в целом. Комиссии по этике способствует гармоничному развитию отношений медицинских работников и пациентов, позволяет решать проблемные ситуации на межличностном уровне, путем разумного соглашения, не доводя их до конфликтов и судебных разбирательств. Комиссия рассматривает документы в присутствии медицинского работника, других заинтересованных лиц. Больные или их родственники приглашаются на заседание в том случае, если это может способствовать разрешению этической проблемы. Комиссия рассматривает поступившие заявления в срок не более одного месяца со дня их поступления, а те, которые не нуждаются в дополнительном изучении — безотлагательно, но не позднее пятнадцати дней со дня их поступления.

Афони́на Г. А. - О независимой оценке качества оказания услуг ГУЗ «Суворовская ЦРБ» и утверждении плана мероприятий по улучшению оказания медицинских услуг. ГУЗ «Суворовская ЦРБ» проведена работа по заполнению личного кабинета на портале nok.rosminsdrav.ru с результатом 100%. На сайте учреждения размещен Единый баннер, а также проводилось информирование населения о возможности пройти электронное голосование на портале министерства здравоохранения РФ по качеству условий оказания услуг в ГУЗ «Суворовская ЦРБ». Результаты анкетирования на бумажном носителе внесены в личном кабинете на портале nok.rosminsdrav.ru - в амбулаторных условиях - 511, в стационарных условиях – 542. Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг: отсутствие для инвалидов сопровождающих работников, случаи некорректного поведения медицинского персонала. Исполнение плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году:

1. на сайте учреждения в сети Интернет размещена информации, установленная Приказом Минфина РФ от 21.07.2011 №86н,
2. в поликлинике выполнена логистика движения потоков пациентов,
3. в обязанность администратора зала введено сопровождение инвалида на прием к врачу,
4. вопросы нарушения этики деонтологии обсуждаются на Совете по этике,
5. ведется анализ жалоб и обращений граждан по телефонам «горячей линии».

План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг на 2020 год:

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель

Доброжелательность, вежливость работников организации			
Случаи некорректного поведения медицинского персонала.	Продолжить работу по созданию стимулов и мотивации медицинского персонала в плане доброжелательного и вежливого обращения к пациентам. Обсуждать нарушения этики деонтологии на Совете по этике	В течение 2020 года	Председатель Совета по этике Калиниченко Надежда Николаевна
Удовлетворенность условиями оказания услуг			
Удовлетворенность условиями оказания услуг населения – 60%	Анализ жалоб и обращений граждан по телефонам «горячей линии» или иным источникам информации. Усиление контроля со стороны заведующих отделениями за действиями медицинского персонала.	В течение 2020 года	Лаптева Вероника Сергеевна и. о. заместителя главного врача по лечебной работе

Франтишова Л. Ф. О результатах рассмотрения обращений граждан 9 мес 2019г. За 9 мес 2019 год - зарегистрировано – 44 обращения. Обоснованных обращений - 3, связанных с нарушением порядка приема пациентов, по результатам рассмотрения которых были приняты меры дисциплинарного характера.

	МЗ ТО	МЗ РФ	Губернатор ТО	Главный врач	Президент РФ	Всего
Прием врача, запись	11	3	-	2	-	16 36%
Мед.обслуживание	10	2	4	6	-	22 50%
Лекарственное обеспечение	4	-	1	-	1	6 14%
Всего	25 57 %	5 11 %	5 11 %	8 18 %	1 2 %	44

О результатах рассмотрения обращений «Горячая линия ЦРБ» - за 9 мес 2019 год - зарегистрировано –112 обращений от граждан.

Решение Общественного Совета:

1. Принять к сведению информацию об этико-деонтологических аспектах деятельности работников учреждения здравоохранения. Об итогах работы комиссии по этике, о рассмотрении обращений и жалоб граждан за 9 мес 2019г.
2. Рекомендовать проводить работу по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг на 2020 год: продолжать работу по созданию стимулов и мотивации медицинского персонала в плане доброжелательного и вежливого обращения к пациентам. Обсуждать нарушения этики деонтологии на Совете по этике. Вести анализ жалоб и обращений граждан по телефонам «горячей линии» или иным источникам информации. Усилить контроль со стороны заведующих отделениями за действиями медицинского персонала.

Председатель

Афонина Г. А.