КОМИТЕТ  ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

**«Быковская ЦРБ»**

Протокол заседания общественного Совета №7 от 06.02.2019г.

Присутствовали:

Председатель — Баранова Г.В.,

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

Секретарь —   Югрина О.П.

Повестка:

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

Анализ обращений и заявлений за 2018 год

Всего поступило письменных обращений и заявлений -40

1. Вопросы лечения и оказания медицинской помощи – 16 чел.
2. Лекарственное обеспечение – 6 чел.
3. Жалобы на сотрудников ГБУЗ «Быковская ЦРБ» (этика и деонтология ) – 5 чел.
4. Оказание медицинской помощи (запись на прием, сдача анализов, УЗИ, ЭКГ, Рентген исследования) – 5 чел.
5. Вопросы кадрового обследования – 1 чел.
6. Прочие – 2 чел.

Обращения и жалобы на «горячую линию»-8

Устные обращения , жалобы – 3

Социальная структура

-Пенсионеры ,инвалиды- 18 человек

-Работающие - 7

- Обращения, связанные с оказанием СМПП в большинстве случаев от родственников, членов семьи больного, соседей или знакомых – 13 человек

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

В результате анализа обращений граждан в учреждения здравоохранения сделан вывод, что в 94% случаев жалобу могли предотвратить.

* 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.Югрина