

## ПРОТОКОЛ № 18

заседания общественного совета АО «Тульская стоматологическая поликлиника  
им. С.А. Злотникова»

г. Тула

«25» мая 2022 г.

**Место проведения:** актовый зал АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А. Злотникова»

11 часов 00 минут

**Присутствовали:**

Головина Т.А. – председатель; Лепенцов А.Л.; Кирдеева В.А.; Гладких Г.С.; Богомолов Э.В. – секретарь.

**Приглашённые :** Полетаева В.В. – генеральный директор АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А. Злотникова»; Романова Г.А. – заведующая лечебно-хирургическим отделением АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А. Злотникова»

**Повестка заседания :**

1. Анализ обращений граждан, поступивших за 2019-2021 гг. по лечебно-хирургическому отделению АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А. Злотникова».

**Заслушали**

**По первому вопросу Романову Г.А. – заведующую лечебно-хирургическим отделением.**

Романова Г.А. доложила о том, что с 2019 г. по 2021 г. в порядке личного приёма у заведующего отделением было принято 25 обращений пациентов.

Из них:

жалобы на невнимательность и непрофессиональное поведение медицинских работников – 8 обращений;  
жалобы на неудовлетворённость результатом и качеством проведённого лечения – 11 обращений;  
жалобы на предоставление неполной информации о проводимом лечении – 2 обращения;  
жалобы на несоблюдение назначенного времени приёма пациентов – 2 обращения;  
просьба к администрации поликлиники объявить благодарность врачам – 2 обращения.

По всем жалобам были приняты необходимые меры в кратчайшие сроки. По необходимости осуществлена замена лечащих врачей и проведено повторное лечение, сделаны соответствующие замечания, выяснены причины несоблюдения назначенного времени приёма и предприняты меры для их устранения.

Романова Г.А. пояснила, что обращения пациентов с описанием содержания фиксируются в специальном журнале для обращений с указанием дат принятия обращения и предпринятых мерах. Таким образом пациенты имеют полную возможность реализовывать свои права, а поликлиника им максимально в этом содействует.

Анализ обращений указывает на необходимость проведения в течении года работы по внедрению современных методик, технологий, материалов, а также в проведении обучающих семинаров и мастер-классов для врачей с целью повышения квалификации.

Для устранения недостатков в профессиональном общении с пациентами необходимо в течение года провести семинары, тренинги для врачебного персонала по вопросам деонтологии с привлечением специалистов.

**Решили:**

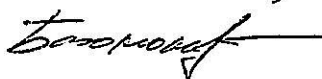
По первому вопросу принять к сведению информацию. В процессе обсуждения было принято решение об участии членов Общественного совета в анализе обращений пациентов с разрешения администрации АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А. Злотникова» и с соблюдением строгой конфиденциальности. Кроме того было принято решение о участии членов Общественного совета в разработке мер по устранению недостатков в работе поликлиники на которые указывают обращения пациентов.

**Председатель  
общественного совета**



**Т.А Головина**

**Секретарь**



**Э.В. Богомолов**