**Protokół**

**z posiedzenia Rady Społecznej przy SP ZOZ Bestwina**

**w dniu 9 kwietnia 2021 r.**

Przebieg posiedzenia:

1. Otwarcie posiedzenia i powitanie członków Rady i zaproszonych gości.
2. Omówienie technicznej strony protokołu z posiedzenia.
3. Omówienie bieżącej pracy SP ZOZ Bestwina w warunkach pandemii covid-19 – wystąpienie Pani kierownik dr Bożena Kaźmierczak.
4. Opinie i pytania członków Rady oraz zaproszonych gości.
5. Podsumowanie.

Obrady odbywały się zgodnie z wymogami sanitarnymi wymaganymi w związku z pandemią zakaźnej choroby COVID-19 wywoływanej przez koronawirusa SARS-CoV-2 (dezynfekcja, maseczki, dystans).

Przewodniczący Rady Społecznej przy SP ZOZ Bestwina powitał wszystkich zebranych członków Rady i zaproszonych gości (lista obecności w załączeniu), poinformował, iż spotkanie jest nagrywane i nagranie będzie stanowiło protokół z posiedzenia.

Przewodniczący poprosił Panią kierownik SP ZOZ w Bestwinie, dr Bożenę Kaźmierczak o omówienie bieżącej pracy Ośrodka, o podanie najważniejszych danych ilościowych dotyczących kadry medycznej i administracyjnej oraz obsługiwanych pacjentów (przyjmowanych w Ośrodku, udzielonych teleporad, wypisywanych recept), a także przedstawienie problemów w funkcjonowaniu.

Po przedstawieniu danych statystycznych przez Panią Kierownik, członkowie Rady i zaproszeni goście wyartykułowali zgłaszane przez mieszkańców problemy i niedogodności dotyczące pracy Ośrodka – a były to, m.in:

* zastrzeżenia , co do możliwości dodzwonienia się do rejestracji – nie odbierane telefony, ciągły sygnał zajętości,
* bardzo długie (nawet 2 tygodniowe) terminy oczekiwania na wypisanie recepty na lekarstwa,
* nienależyte podejście do pacjentów – brak empatii,
* długi czas oczekiwania na teleporadę,
* odmowa kontaktu z pacjentami z blokadą na zastrzeżone numery telefonów,
* poproszono o nagłośnienie „nowych” numerów telefonów w postaci ulotek,
* poproszono o wyjaśnienia, na jakich zasadach odbywa się szczepienie przeciw COVID poszczególnych grup wiekowych pacjentów.

Pani Kierownik, na bieżąco odpowiadała na zadawane pytania i podawała zastosowane rozwiązania.

Podsumowując, Wójt Gminy Bestwina zwrócił uwagę, na sygnalizowane do Urzędu Gminy problemy z dodzwonieniem się do Ośrodka (podejmowano kontrolne próby nawiązania połączeń), że niedopuszczalne jest, aby na receptę trzeba czekać aż tak długo, że konieczne jest udoskonalenie centrali telefonicznej i — najważniejsze, że należy zmienić podejście do pacjenta, zwłaszcza przez pracowników rejestracji, że potrzebna jest duża doza empatii dla ludzi chorych i potrzebujących pomocy.

Po wyczerpaniu pytań i wysłuchaniu odpowiedzi, Przewodniczący Rady Społecznej poinformował zebranych, iż **Wójt Gminy Bestwina wydał w dniu 7 kwietnia 2021 r. zarządzenie w sprawie zlecenia kontroli i oceny działalności Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Bestwinie, dla którego Gmina Bestwina jest organem założycielskim**.

Na zakończenie obrad podziękował wszystkim za udział w posiedzeniu i zakończył posiedzenie.

Przewodniczący Rady Społecznej

przy SP ZOZ Bestwina

*Arkadiusz Maj*

Załączniki:

1. Listy obecności.
2. Nagranie z posiedzenia.