

**Протокол
заседания общественного Совета ГБУЗ АО «АОКВД»
по вопросам качества и доступности оказания специализированной
медицинской помощи в амбулаторных условиях**

Рабочей группой общественного Совета при ГБУЗ АО «АОКВД» в составе: Черногрудов А.И., председатель, Чеснокова М.К., секретарь, Герасименко С.А., в соответствии с планом работы общественного Совета при ГБУЗ АО «АОКВД» на 2019 год, по результатам поликлиники ГБУЗ АО «АОКВД» по вопросам организации работы по предоставлению качественной, доступной специализированной медицинской помощи, осуществленного 26.07.2019г., **установлено, что:**

Организация порядка работы по предоставлению качественной, доступной специализированной медицинской помощи в амбулаторных условиях проводится.

Работа регистратуры осуществляется качественно, запись пациентов на прием проводится различными способами: по Интернету, по телефону, путем самообращения, в регистратуре проведен плановый ремонт, полностью переделан фасад регистратуры, обновлены стенды.

В регистратуре на первичного пациента заводится амбулаторная карта и передается в кабинет врача, при повторной явке пациента карта передается заранее в кабинет врача медицинским регистратором.

Для удобства пациентов организована работа колл-центра на первом этаже поликлиники.

Вся необходимая информация: о страховых компаниях, должностных лицах министерства здравоохранения и диспансера, а также о контролирующих организациях, территориальной программе, порядке записи на прием, вызове врача на дом, льготных категориях граждан, о сайте медицинской организации со ссылками, где можно заполнить анкеты по качеству обслуживания пациентов имеется.

За отчетный период в книге жалоб обращений от граждан не зарегистрировано, регистраторы одеты опрятно, для регистраторов введена единая форма одежды, все регистраторы имеют бейджи, с пациентами вежливы и корректны.

Врачи диспансера, осуществляющие амбулаторный прием граждан форму одежды соблюдают, бейджи имеются у всех, с пациентами вежливы, обращений граждан на нарушения этики и деонтологии за отчетный период не было, на дверях кабинетов имеется вся необходимая информация о враче, его категории, времени приема, режиме кварцевания и влажной уборке кабинетов.

Санитарно-эпидемиологический режим соблюдается, в каждом кабинете имеются облучатели-рециркуляторы, дезрастворы меняются согласно действующих инструкций.

Очередей из пациентов, ожидающих прием врача свыше 15 минут у дверей у кабинетов нет.

Прием маломобильных групп населения проводится вне очереди, в случае обращения граждан с ограниченными возможностями, в том числе колясочников, диспансер оборудован пандусами и соответствующими знаками, на двери центрального входа имеется информация с номером телефона регистратуры первого этажа.

В случае прибытия граждан с ограниченными возможностями или сопровождающее его лицо, осуществляют звонок по указанному номеру телефона и сотрудник регистратуры или иной работник диспансера непосредственно осуществляют помощь такому лицу в перемещении его на первый этаж поликлиники. Независимо от повода обращения прием таких лиц осуществляется на первом этаже поликлиники, при необходимости проведения лабораторных исследований сотрудник лаборатории диспансера проводит за-

бор необходимого материала на месте – без транспортировки такого лица в клинко-диагностическую лабораторию.

В целях формирования доступности специализированной медицинской помощи для инвалидов по зрению на центральном входе в диспансер, на входе в кабинет анонимного обследования и лечения размещены таблички желтого цвета со шрифтом Брайля. Кроме того на первом этаже поликлиники имеется информация для инвалидов по зрению, с информацией о должностных лицах диспансера с информацией нанесенной шрифтом Брайля, таблички имеются также на каждом кабинете 1 этажа поликлиники.

На автостоянке перед центральным входом в поликлинику установлен знак «стоянка для инвалидов»

В случае необходимости по окончании приема маломобильные граждане транспортируются в пределах города к месту проживания транспортом ГБУЗ АО «АОКВД». При невозможности лица с ограниченными физическими возможностями прибыть в поликлинику лично, их осмотр, обследование, а при необходимости и лечение осуществляется непосредственно на дому.

Для повышения доступности и безотказности специализированной медицинской помощи разработан удобный для пациентов график приема ежедневно с 08.00 до 20.00, а в субботу с 09.00 до 15.36.

В случае наличия у врачей свободных «окон» прием дерматологических пациентов осуществляют врачи венерологи и наоборот, при необходимости к приему привлекаются должностные лица и числа администрации, являющиеся врачами: заведующая поликлиникой, заведующая организационно-методическим отделом и заместитель главного врача по медицинской части.

На втором этаже поликлиники проводится плановый ремонт.

Предложения:

1. Продолжить контроль за качеством и доступностью предоставляемой в диспансере специализированной медицинской помощи в амбулаторных условиях.

2. Медицинскому персоналу поликлиники неукоснительно соблюдать нормы этики и деонтологии при общении с пациентами.

3. Врачам диспансера осуществлять медицинскую помощь пациентам безотказно.

4. Заведующей поликлиникой постоянно осуществлять контроль за доступностью и безотказностью предоставляемой персоналом поликлиники специализированной медицинской помощи.

5. Ежемесячно проводить анкетирования пациентов, обращающихся на прием, на бланках анкет, отпечатанных на бумажном носителе из расчета 15-20 анкет в месяц на каждого врача.

6. Продолжить оборудование поликлиники диспансера специализированными указателями желтого цвета: первой и последней ступенек центрального крыльца и входа в кабинет анонимного обследования и лечения, нанесение желтого круга на двери кабинетов 1 этажа и полосы желтого цвета от центрального входа до регистратуры 1 этажа.

Члены рабочей группы общественного Совета

Председатель _____ А.И. Черногрудов

Секретарь _____ М.К. Чеснокова

Члены Совета _____ С.А. Герасименко

_____ В.Д. Кудрявцев

_____ С.А. Худенко