

**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 30.07.2020г., **установлено, что:**

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

Во исполнение приказа министерства здравоохранения Амурской области от 23.03.2020г. № 256 «О временном порядке организации работы медицинских организаций в целях реализации мер по профилактике и снижению рисков распространения новой коронаривирусной инфекции COVID-19 на территории Амурской области с 24.03.20г. отменена плановая госпитализация пациентов в стационары дневного и круглосуточного пребывания до особого распоряжения. Во исполнение приказа министерства здравоохранения Амурской области от 20.07.2020г. № 526 плановая госпитализация вновь разрешена при наличии карантинной справки об отсутствии контакта с больными COVID-19, срок годности 3 дня (предписание Роспотребнадзора от 30.04.20г. № 431) и лабораторного теста, подтверждающего отсутствие COVID-19, срок годности 7 дней (приказ министерства здравоохранения Амурской области от 07.07.20г. № 487).

Работа всех структурных подразделений диспансера осуществляется с соблюдением строгих мер противоэпидемический режим.

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, установлены камеры наблюдения, позволяющие мониторить качество работы сотрудников регистратуры, а также решать вопросы по взаимодействию с пациентами в случае возникновения каких-либо конфликтных ситуаций.

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.

Вся необходимая информация: о страховых компаниях, должностных лицах министерства здравоохранения и диспансера, а также о контролирую-

щих 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 забор необходимого материала на месте – без транспортировки такого лица в клиничко-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 физически-

ми 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 проведен 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:

2.1 Строгий противоэпидемический режим в условиях пандемии COVID -19.

2.2 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 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