

Протокол
заседания общественного Совета ГБУЗ АО «АОКВД»
по вопросам анализа итогов оказания медицинских услуг потребителям в амбулаторно-поликлинических и стационарных условиях в т.ч. и в филиале диспансера в г. Свободный

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, проведен анализ результатов удовлетворенности пациентов оказываемыми медицинскими услугами в амбулаторно-поликлинических и стационарных условиях ГБУЗ АО «АОКВД», в т.ч. и в филиале диспансера в г. Свободный, **установлено, что:**

Поликлиника ГБУЗ АО «АОКВД» расположена по адресу: г. Благовещенск, ул. Новая, 41

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 ис-

следований сотрудник лаборатории диспансера проводит забор 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 проведен плановый ремонт.

✓ Из предложений, внесенных членами Общественного Совета выполнено:

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

2. Медицинским персоналом поликлиники неукоснительно соблюдаются нормы этики и деонтологии при общении с пациентами.

3. Врачи диспансера осуществляют медицинскую помощь пациентам безотказно.

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

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

6. Поликлиника диспансера оборудована специализированными знаками: нанесены желтые круги на двери кабинетов 1 этажа, кабинеты первого этажа, центральный вход в поликлинику и стенд на первом этаже оборудованы таблицами Брайля

В плане на 2020 год (1 квартал)

1. Нанести указатели желтого цвета на первую и последнюю ступеньки центрального крыльца и входа в кабинет анонимного обследования и лечения, нанести полосы желтого цвета от центрального входа в поликлинику до регистратуры 1 этажа.

2. Приобрести сменную кресло – каталку для лиц с ограниченными возможностями.

Венерологическое отделение расположено по адресу поликлиники: г. Благовещенск, ул. 50 лет Октября, 195 (переведен с адреса ул. Новая, 41 в связи с проведением организационных мероприятий в соответствии с приказом по ГБУЗ АО «АОКВД» от 18.06.19г. № 50о/д).

Госпитализация пациентов осуществляется в 2-х местные палаты, палаты имеют все необходимое для размещения пациентов, в палатах проведен ремонт, обновлены стенды, на которых размещается настенная информация, вся настенная информация для пациентов в доступном виде имеется.

Ссылка на сайт диспансера и министерства здравоохранения Амурской области, где можно заполнить анкету по качеству предоставляемой специализированной медицинской помощи, размещена на стендах отделения. Анкеты по качеству предоставляемой специализированной медицинской помощи в отделении, удовлетворенности работой персонала и другим вопросам, заполненные пациентами в соответствии с формой приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 июля 2018г. № 442н, вклеиваются в каждую историю болезни при выписке пациента.

В отделении проведен косметический плановый ремонт, побелка, покраска, изготовление новых дверей на посту медицинской сестры и в урологическом кабинете.

Медицинский персонал форму одежды соблюдает, бейджи имеются, нормы этики и деонтологии при общении с пациентами со стороны врача отделения, среднего и младшего персонала отделения соблюдаются.

При желании пациента получать лечение в палате повышенной комфортности на договорных условиях такая возможность имеется: палата повышенной комфортности рассчитана на одного пациента, имеет чайник, холодильник, телевизор, туалетную комнату в пределах палаты.

Обращений граждан на нарушение норм этики и деонтологии, размещения, а также питания в течение января не было.

Нормы противопожарной безопасности соблюдаются.

Курение в палатах категорически запрещено, для курящих пациентов на территории диспансера отведено отдельное, специально оборудованное место.

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

Информация на стендах отделения о сайтах диспансера и министерства здравоохранения Амурской области, где можно проголосовать по вопросам качества оказываемой медицинской помощи по профилю «дерматовенерология» имеется, кроме того, анкету по данным вопросам на бумажном носителе заполняет каждый пациент при выписке из отделения

В плане на 2020 год (1 квартал)

1. Нанести указатели желтого цвета на первую и последнюю ступеньки центрального крыльца.

✓ **Из предложений, внесенных членами Общественного Совета выполнено:**

Активизирована разъяснительная работа среди пациентов отделения по вопросам явки на клинико-серологические контроли и контроли излеченности после окончания лечения, на стендах имеется информация о сайтах министерства здравоохранения Амурской области и диспансера, где можно заполнить интерактивную анкету, обновлены информационные стенды, на которых размещена вся необходимая информация, в медицинскую документацию вносятся информация об адресах вышеуказанных сайтов, ежемесячно проводится анкетирование пациентов по удовлетворенности предоставляемых медицинских услуг, строго соблюдаются нормы этики и деонтологии по отношению к пациентам, в отделении обновлены кровати и прикроватные тумбочки, проведен косметический ремонт.

Кожное отделение диспансера расположено по адресу: г. Благовещенск, ул. 50 лет Октября, 195.

Госпитализация пациентов в кожное отделение диспансера осуществляется по направлениям врачей поликлиники диспансера в плановом порядке.

Вся необходимая информация: о режиме работы отделения, правилах поведения, распорядке дня и другая имеется на стендах в отделении.

Госпитализация пациентов осуществляется в 2-х и 3- местные палаты, палаты имеют все необходимое для размещения пациентов, палаты боксированные, в палатах имеются туалетные комнаты, косметический ремонт в палатах проведен, вся настенная информация в отделении для пациентов имеется.

Медицинский персонал форму одежды соблюдает, бейджи имеются, нормы этики и деонтологии при общении с пациентами со стороны врача отделения, среднего и младшего персонала отделения соблюдаются.

При желании пациента получать лечение в палате повышенной комфортности на договорных условиях такая возможность имеется: палата боксированная рассчитана на двух пациентов, по одному пациенту в палате, в палате имеет чайник, холодильник, телевизор, туалетную комнату в пределах палаты.

Имеется палата для размещения участников Великой Отечественной Войны, боксированная рассчитана на двух пациентов, по одному пациенту в каждой палате, имеется чайник, холодильник, телевизор, туалетная комната в пределах палаты.

Обращений граждан на нарушение норм этики и деонтологии, размещения, а также питания за отчетный период не было.

Нормы противопожарной безопасности в отделении соблюдаются.

Курение в палатах категорически запрещено, для курящих пациентов на территории диспансера отведено отдельное, специально оборудованное место.

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

Осуществлено заведение в единую сеть РИСЗ АО 13 автоматизированных рабочих мест в каждом отделении, таким образом лечебный корпус № 1 и лечебный корпус № 2 объединились между собой.

В отделении проводится внедрение нового программного продукта медицинской информационной системы МИС «ТМ:МИС SaaS»

Приведены плановый ремонт пищеблока, сантехники в палатах для пациентов, ремонт на лестничных клетках.

Предложения:

✓ Из предложений, внесенных членами Общественного Совета выполнено:

Активизирована санитарно-просветительная работа среди пациентов отделения по вопросам необходимости обращения в поликлинику диспансера после выписки в рекомендуемые врачами сроки, а также целесообразности получения противорецидивного лечения при установленном диагнозе хронического дерматоза, на стендах имеется информация о сайтах министерства здравоохранения Амурской области и диспансера, где можно заполнить интерактивную анкету, в медицинскую документацию вносятся информация об адресах вышеуказанных сайтов, ежемесячно проводится анкетирование пациентов по удовлетворенности предоставляемых медицинских услуг, строго соблюдаются нормы этики и деонтологии по отношению к пациентам

В плане на 2020 год (1 квартал)

1. Нанести указатели желтого цвета на первую и последнюю ступеньки центрального крыльца.

Филиал ГБУЗ АО «АОКВД» в г. Свободный расположен по адресу: г. Свободный, пер. Механический, 11.

Филиал ГБУЗ АО «АОКВД» в г. Свободный расположен по адресу: г. Свободный, пер. Механический, 11.

Госпитализация пациентов на койки дневного пребывания филиала ГБУЗ АО «АОКВД» в г. Свободный осуществляется по направлениям врачей поликлиники филиала, расположенного по тому же адресу, в плановом порядке, при наличии показаний.

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 и другая имеется.

В книге жалоб за отчетный период обращений, в том числе на нарушение норм этики и деонтологии, от граждан не зарегистрировано, медицинский персонал одет опрятно, по форме, имеют бейджи, с пациентами вежливы и корректны.

Врачи филиала, 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.

Госпитализация пациентов осуществляется в 5-местных палатах, палаты имеют все необходимое для размещения пациентов, косметический ремонт в палатах проведен, вся настенная информация в отделении для пациентов имеется.

Нормы противопожарной безопасности соблюдаются.

Курение в палатах категорически запрещено, для курящих пациентов на территории филиала отведено отдельное, специально оборудованное место.

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

✓ **Из предложений, внесенных членами Общественного Совета выполнено:**

Активизирована санитарно-просветительная работа среди пациентов филиала по вопросам необходимости обращения в поликлинику филиала после выписки в рекомендуемые врачами сроки, а также целесообразности получения противорецидивного лечения при установленном диагнозе хронического дерматоза, а также на контроли излеченности и клинико-серологические контроли после лечения ИППП, на стендах имеется информация о сайтах министерства здравоохранения Амурской области и диспансера, где можно заполнить интерактивную анкету, ежемесячно проводится анкетирование пациентов по удовлетворенности предоставляемых медицинских услуг, строго соблюдаются нормы этики и деонтологии по отношению к пациентам

В плане на 2020 год (1 квартал)

1. Нанести указатели желтого цвета на первую и последнюю ступеньки центрального крыльца, нанести полосы желтого цвета от центрального входа в поликлинику филиала 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