

**Протокол
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, по результатам поликлиники ГБУЗ АО «АОКВД» по вопросам организации работы по предоставлению качественной, доступной специализированной медицинской помощи, осуществленного 30.03.2020г., **установлено, что:**

Организация порядка работы по предоставлению качественной, доступной специализированной медицинской помощи в амбулаторных и стационарных условиях в т.ч. и в филиале диспансера в г. Свободный проводится.

По поликлинике:

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. была отменена плановая госпитализация пациентов в стационары дневного и круглосуточного пребывания, в соответствии с приказом от 13.04.20г. № 315 «О внесении изменений в приказ министерства здравоохранения Амурской области от 23.03.2020г. № 256», предписания Управления Роспотребнадзора по Амурской области от 30.04.20г. № 431 и приказа министерства здравоохранения Амурской области от 07.07.20г. № 487 «О проведении лабораторной диагностики COVID – 19» плановая госпитализация была разрешена со строгим соблюдением ряда противоэпидемических мероприятий, таким образом, осуществляется плановая госпитализация пациентов в стационарное отделение диспансера.

Работа всех структурных подразделений диспансера осуществляется с соблюдением строгих мер противоэпидемического режима.

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 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 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 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.

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 анкетирование 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.

По стационарному отделению:

Стационарное отделение диспансера было расположено по адресу: г. Благовещенск, ул. 50 лет Октября, 195. С 01.01.20г. в отделение, направлялись пациенты как дерматологического, так и венерологического профиля. Госпитализация пациентов осуществляется по направлениям врачей поликлиники диспансера в плановом порядке.

Коечный фонд отделения с 01.01.20 составляет 70 коек, из них 45 круглосуточных дерматологических, 10 круглосуточных венерологических, 15 коек дерматологических дневного пребывания

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

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. была отменена плановая госпитализация пациентов в стационары дневного и круглосуточного пребывания, в соответствии с приказом от 13.04.20г. № 315 «О внесении изменений в приказ министерства здравоохранения Амурской области от 23.03.2020г. № 256», предписания Управления Роспотребнадзора по Амурской области от 30.04.20г. № 431 и приказа министерства здравоохранения Амурской области от 07.07.20г. № 487 «О проведении лабораторной диагностики COVID – 19» плановая госпитализация была разрешена со строгим соблюдением ряда противоэпидемических мероприятий, а именно:

1. У каждого пациента измеряется температура:

- при каждом обращении в поликлинику;
- при каждой явке на дневной стационар.

2. При каждом обращении пациента в поликлинику или стационар дневного и (или) круглосуточного пребывания собирается эпиданамнез, касающийся в течение 14 дней или с момента последнего обращения возможных бытовых контактов с приезжими из-за границы и других регионов РФ, выезды в течение этого времени пациента в другие регионы или за границу, а также наличие возможных катаральных явлений, температуры, клинических проявлений ОРВИ

3. При направлении пациента в стационар, во исполнение предписания Управления Роспотребнадзора по Амурской области от 30.04.20г. № 431, истребуется справка об отсутствии контактов с лицами с подтвержденными случаями заболеваний новой коронаривирусной инфекцией COVID – 19, ОРВИ и пневмонией (срок годности 3 дня).

4. В отделении пациенты соблюдают социальную дистанцию не менее 1,5 метров друг от друга.

5. Во исполнение приказа министерства здравоохранения Амурской области от 07.07.20г. № 487 «О проведении лабораторной диагностики COVID – 19» для плановой госпитализации пациент должен иметь лабораторный тест на COVID – 19, подтверждающий отсутствие данного заболевания (срок годности 7 дней)

6. Размещались в палаты не более 2 человек.

7. По отделению, за исключением палаты, пациенты передвигаются строго в масках.

8. Сотрудники всех структурных подразделений ежедневно, при явке на работу, проходят термометрию, у них выясняется вышеуказанный эпидемиологический анамнез,

проводиться визуальный осмотр на предмет выявления возможных катаральных явлений и признаков ОРВИ.

PS: В соответствии с приказом министерства здравоохранения Амурской области от 22 октября 2020 года № 778 стационарное отделение ГБУЗ АО «АОКВД», расположенное по адресу г. Благовещенск, ул. 50 лет Октября 195, перепрофилировано, до особого распоряжения, под провизорный госпиталь.

Стационарное отделение временно переведено с базы 50 лет Октября, 195 на базу по адресу Новая, 41

В соответствии с приказом министерства здравоохранения Амурской области от 03 декабря 2020 года № 888 коечный фонд диспансера временно сокращен с 55 коек круглосуточного пребывания до 27 (45 коек дневного пребывания и штаты сохранены).

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 стационарном отделении, таким образом, лечебный корпус № 1 и лечебный корпус № 2 объединены между собой.

Осуществляется дальнейшее внедрение в промышленную эксплуатацию МИС «ТрастМед».

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

Предложения:

1. Осуществлять работу отделения в соответствии с вышеизложенными требованиями соблюдения строгого противоэпидемического режима.

2. Осуществлять ведение пациентов, находящихся на койках отделения строго в соответствии с действующими Федеральными стандартами и клиническими рекомендациями 2017г. Назначение лекарственных препаратов, не входящих в стандарты и клинические рекомендации осуществлять строго по решению врачебной комиссии.

3. Проводить разъяснительную и санитарно-просветительную работу среди пациентов стационарного 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.

4. Осуществлять контроль за соблюдением со стороны медицинского персонала: норм этики и деонтологии, установленной формы одежды, наличием бейджей, режима лечения и питания пациентов, поддержание установленного нормативно-правовыми актами

санитарного состояния и внутреннего распорядка в отделении, со стороны пациентов: за соблюдением внутреннего распорядка в отделении, требований пожарной безопасности. Соблюдение предписанного режима, выполнение всех предписания врачей по обследованию, лечению и профилактики, по профилю заболевания, в связи с которым пациент получает лечение.

5. Бережно относиться к имуществу диспансера.

6. Проводить анкетирования пациентов на бумажных носителях и на сайте диспансера по вопросам удовлетворения качеством и доступностью предоставляемой специализированной медицинской помощи по профилю «дерматовенерология»

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.

В филиале, в связи с обстановкой по короновирусной инфекции, введен строгий противоэпидемический режим: сбор эпиданамнеза (бытовые контакты в течение 14 дней с иностранными гражданами, гражданами прибывшими из-за границы, других регионов РФ, выезды в течение 14 дней за границу или в другие регионы, катаральные явления: чихание, насморк, слезотечение), увеличена кратность обработки помещений дез. растворами. Все сотрудники соблюдают масочный режим и ношение шапочек при работе с пациентами, со сменой масок каждые 2-3 часа. Ежедневно проводится термометрия всех работающих, ведутся журналы мониторинга температуры. Каждые два часа проводится текущая уборка с применением хлорсодержащих дезинфектантов. В непрерывном режиме работают бактерицидные установки рециркуляторного типа.

На плановую госпитализацию в филиал направляются пациенты только при наличии справки об отсутствии контакта с больными COVID – 19 и лабораторным тестом, подтверждающим отсутствие наличие COVID – 19 у пациента.

Пациенты дневного стационара находясь в коридорах и холлах используют маски и бахилы. Дозаторы с антисептиком для пациентов находятся на каждом этаже поликлиники стационара дневного пребывания филиала..

Предложения:

1. Продолжить проведение санитарно-просветительной работы 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, контролировать наличие на стендах информации о сайтах министерства здравоохранения Амурской области и диспансера, где можно заполнить интерактивную анкету, ежемесячно проводить анкетирование пациентов по удовлетворенности предоставляемых медицинских услуг, строго соблюдать нормы этики и деонтологии по отношению к пациентам

2. В связи с обстановкой по коронавирусной инфекции, неукоснительно соблюдать строгий противозидемический режим, термометрию, тщательно собирать эпиданамнез у пациентов и ежедневно у сотрудников при явке их на работу.

Члены рабочей группы общественного Совета

Председатель _____ А.И. Черногрудов

Секретарь _____ М.К. Чеснокова

Члены Совета _____ С.А.Герасименко

_____ В.Д. Кудрявцев

_____ С.А. Худенко