

**Протокол
заседания общественного Совета ГБУЗ АО «АОКВД»
по вопросам анализа итогов оказания медицинских услуг потребителям в амбула-
торно-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., по итогам работы за 2017 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

Работа регистратуры проводится качественно, запись пациентов на прием осуществляется различными способами: по Интернету, по телефону, путем самообращения.

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.

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 от граждан не зарегистрировано, регистраторы одеты опрятно, по форме, 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.

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.

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

Продолжен контроль за качеством и доступностью предоставляемой в диспансере специализированной медицинской помощи в амбулаторных условиях, на стендах имеется информация о сайтах министерства здравоохранения Амурской об-

ласти и диспансера, где можно заполнить интерактивную анкету по качеству предоставляемых медицинских услуг, введена единая форма для медицинских регистраторов, в регистратуре второго этажа проведен ремонт, строго контролируется соблюдение норм этики и деонтологии по отношению к пациентам

Венерологическое отделение расположено по адресу поликлиники: г. Благовещенск, ул. Новая, 41

Госпитализация пациентов осуществляется в 2-х и 3- местные палаты, палаты имеют все необходимое для размещения пациентов, ремонт в палатах проведен, вся настенная информация 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 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 за отчетный период 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.

✓ **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, 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 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.

✓ 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

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. Необходимая информация: о режиме работы филиала, правилах поведения, распорядке дня и другая имеется на стендах.

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.

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.

Обращений граждан на нарушение норм этики и деонтологии не было.

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.

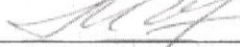
✓ Из предложений, внесенных членами Общественного Совета выполнено:

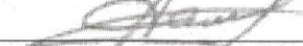
Активизирована санитарно-просветительная работа среди пациентов филиала по вопросам необходимости обращения в поликлинику филиала после выписки в рекомендуемые врачами сроки, а также целесообразности получения противорецидивного лечения при установленном диагнозе хронического дерматоза, а также на

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

Члены рабочей группы общественного Совета

Председатель _____  А.И. Черногрудов

Секретарь _____  М.К. Чеснокова

Члены Совета _____  С.А. Герасименко

_____  В.Д. Кудрявцев

_____  С.А. Худенко