

**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 2018 год, по результатам поликлиники ГБУЗ АО «АОКВД» по вопросам организации работы по предоставлению качественной, доступной специализированной медицинской помощи, осуществленного 23.07.2018г., **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.

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 клинично-диагностическую лабораторию.

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.

В настоящее время на первом 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.

Члены рабочей группы общественного Совета

Председатель _____ А.И. Черногрудов

Секретарь _____ М.К. Чеснокова

Члены Совета _____ С.А. Герасименко

_____ В.Д. Кудрявцев

_____ С.А. Худенко