



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Общественный совет по независимой оценке качества работы
государственных учреждений здравоохранения
Амурской области (Общественный совет)**

30 июня 2015 г.

**ПРОТОКОЛ
Заседание № 3**

Присутствовали:

1. Дворникова Ольга Ивановна – председатель Общественного совета, член Правления Амурского областного Союза женщин, председатель женсовета Благовещенского района

2. Горпинич Владимир Петрович – заместитель председателя Общественного совета, член городского совета ветеранов

Члены Общественного совета:

3. Попова Галина Михайловна – член Совета Благовещенской городской общественной организации «Ассоциация пожилых людей», председатель ГОО «Сотвори добро»

4. Самбур Елена Петровна – председатель Амурского регионального отделения «Общероссийская общественная организация «Союз пенсионеров России»

5. Светличная Анна Николаевна - председатель Ассоциации многодетных матерей Амурской области

6. Казакова Валентина Федоровна - член Совета Благовещенской городской общественной организации «Ассоциация пожилых людей»

Алькова Татьяна Юрьевна – секретарь Общественного совета, начальник отдела качества и безопасности медицинской помощи министерства здравоохранения области

Повестка:

1) Анализ замечаний по вопросу качества работы медицинских организаций Амурской области за 5 месяцев 2015 г.

2) Информационная встреча с населением Ивановского района с представителями ГАУЗ АО «Ивановская больница».

1. В ходе оценки качества работы медицинских организаций области Общественным советом установлено:

докладчик: председатель Общественного совета Дворникова Ольга Ивановна

февраль 2015 г.

Белогорский р-н

Невозможность записаться к узким специалистам из-за их отсутствия, не ведется работа по пропаганде здорового образа жизни.

г. Белогорск

1. Отсутствие специалистов в медучреждениях, укомплектовано 52% необходимых кадров.

2. Высокая стоимость прохождения медицинского профосмотра для населения - 3000 руб.

март 2015 г.

Завитинский р-н

Жалобы на долгое ожидание службы «Скорой помощи», доставку больных службой в специализированное медучреждение. Не выполняется принцип доступности оказания помощи больному – в рамках «золотого часа»

Бурейский р-н

В терапевтическом отделении не хватает койко-мест. Долгое ожидание госпитализации больными. Отсутствие реактивов на забор крови, долгое ожидание УЗИ, ЭКГ - очередь до 1,5 месяцев.

Заправка бензином машины «Скорой помощи» происходит в п.Новобурейске, а обслуживаются жители п. Талакан – 80 км до заправки. Долгое ожидание приезда бригады на место вызова.

г. Райчихинск

Требование от населения предоставления СНИЛСа, отказ предоставления экстренной помощи регистратурой стоматологической поликлиники при отсутствии данного документа у девочки 12 лет.

Отсутствие детского психиатра, на учете у психиатра состоит 600 человек - принимает 1 врач, 1 медсестра. Долгое ожидание приема. Не ведется профилактическая работа, и работа по пропаганде здорового образа жизни. Проблема доставки псих. больных, привлекаемых к принудительному лечению по решению суда.

г.Шимановск, Шимановский р-н

Жалобы на долгое ожидание службы «скорой помощи», 2 машины на район и город, а расстояние до 140 км до отдаленной деревни. Отсутствие инсулина.

г. Углегорск

Жалобы на отсутствие социальной аптеки, отсутствие лекарственных средств, шприцов, систем для внутривенного вливания лекарственных средств больным в стационаре. *Проблема озвучивалась на встрече с ВРИО губернатора области Козловым А.А.*

Ромненский р-н

Жалобы на нехватку специалистов, долгое ожидание сдачи УЗИ, ЭКГ.

Михайловский р-н

Реанимобиль находится в Райчихинске, долгое ожидание его прибытия.

Серышевский р-н

Серышевская больница не делает анализов крови на СПИД, гепатит из-за отсутствия реактивов.

апрель 2015 г.

Мазановский р-н

В ходе проведения анкетного опроса получателей амбулаторной помощи ГБУЗ АО «Мазановская больница» не удовлетворены качеством предоставления услуг 70% респондентов (грубость персонала, долгое ожидание приема

специалистов.). Не удовлетворены качеством предоставления услуг «скорой помощи» жители с. Угловое, с. Новороссийка.

В поликлинике: Частично отсутствуют специалисты. В здании отсутствует туалет для пациентов, получающих медикаментозное лечение в процедурном кабинете. Недостаточно посадочных мест на приеме к врачу. Отсутствие лекарственных средств в начале года, больные не полностью обеспечены льготным лекарством. Отсутствие перевязочного материала

Октябрьский р-н

Отсутствие невропатолога, кардиолога. Плохо работает «скорая помощь».

Константиновский р-н

Нет возможности сделать клинический анализ крови

Проблема озвучивалась на встрече в пансионате «Приозерье»

г. Зея, Зейский р-н

Отсутствие реактивов на забор крови, долгое ожидание УЗИ, ЭКГ до 1,5 месяцев очередь.

Положение в сфере оказания медицинских услуг населению в Зейском районе после проведенной оптимизации сложилось следующим образом. В связи с тем, что в Магдагачинском районе сгорело здание стационара, оказание мед. услуг жителям этого района легло на Зейскую больницу. На 2 района (нас. около 41000 чел.) осталось 2 врача гинеколога (запись на прием за 3-4 недели), 1 врач онколог, 1 врач травматолог. В поселениях дело обстоит еще хуже. Узкие специалисты приезжают 1 раз в год. Исходя из новых положений, чтобы оформить детей в детский сад жители поселков вынуждены ехать за сотню километров в райцентр, где редко удается пройти всех врачей за один день. Людям приходится искать себе ночлег, и маленькие детки тоже обязаны пережить все тяготы "медицинской эпопеи". В результате, многие отказываются отдавать ребятишек в детские сады. Тем самым дети лишаются возможности пройти социальную адаптацию и получить необходимые к школе знания и навыки.

Работа с документами в больнице отвратительная. Документы периодически теряются. Так, на протяжении 6 месяцев женсовет старательно пытаемся определить судьбу двух парализованных стариков из п. Тунгала, у которых нет родственников, не оформлена инвалидность и, как следствие, нет даже соцработника. В конце января 2015 г. их все же обследовала выездная комиссия врачей, главный врач больницы пообещал, что документы на МСЭ ими отправлены. В результате, через 2 месяца после наших настойчивых обращений выяснилось, что никто никуда и ничего не отправлял, т.к. документы потерялись. Сейчас сообщили, что дедушек вывезли из Тунгалы и везут в с. Овсянка якобы на обследование. На вопрос: "Почему в Овсянку?" отвечают: в Зее нет мест! Но ведь именно по той причине, что "Зея справляется со всем объемом работ", в Овсянке сократили койко-места. И, если учесть, что обследовать стариков в Овсянке некому, возникает вопрос: зачем их сюда везут? Наши уважаемые "оптимизаторы" лишили село медицинского обслуживания, оставив после себя "санитарно-перевязочные" пункты.

Проблема озвучивалась на встрече в пансионате «Приозерье»

Архаринский р-н

Долгое ожидание приема врачей, только платные услуги ЭКГ, УЗИ. Нет возможности записаться на прием по электронке. Отсутствие кардиолога, больных везут в сосудистый центр по очень плохой дороге

Благовещенский р-он

Отсутствие ФАПов в 5 поселениях района, отсутствие аптек в направлении с. Волково, Дроново, Передовое, Каникурган, Усть-Ивановка. Рейсовый автобус проходит через села утром и вечером. Нет возможности за день взять направление в с. Волково, поехать сдать анализы в с. Чигири, затем в поликлинику областную, куда прикреплены жители Благовещенского р-на. Одна «Скорая помощь» на весь Зазейский куст. В с. Сергеевка - 1 машина на 5 населенных пунктов. Жалобы населения на невозможность получить инвалидность лежачим больным. *Проблемы решались на встрече с ВПМО губернатора области Козловым А.А.*

п.г.т. Прогресс

Инвалиды, нуждающиеся в соц. приюте, годами занимают койко-места в больнице. Больные не могут попасть в стационар для получения необходимого лечения. Не решается вопрос с организацией приюта, хотя здание есть, работники – есть. *Направлено письмо в министерство социальной защиты населения области.*

г. Благовещенск

Жалобы родителей на невозможность записаться на прием к терапевту в детскую поликлинику, находящуюся в микрорайоне.

В травм. пункте при гор. больнице (корпус № 1) отсутствует необходимое количество посадочных мест для больных, ожидающих приема. Отсутствует кнопка вызова персонала в неврологическом отделении с нарушениями мозгового кровообращения гор. больницы (корпус № 1), лежачие больные вынуждены кричать персоналу в случае необходимости получения помощи.

Поликлиника № 2 – замечаний нет.

филиал поликлиники № 2 (п.Моховая Падь) - отсутствие раздевалки для пациентов, туалет не работает, нет комнаты для персонала, чтобы можно было переодеться. Нет информационного стенда для пациентов. Помещение не приспособлено для посещения людьми с ограниченными возможностями, отсутствие косметического ремонта помещения поликлиники.

Магдагачинский р-н

Отсутствует стационар, люди вынуждены ехать или в г. Зея, или в г. Благовещенск.

Выступили: В.П.Горпинич, Г.М.Попова, Е.П.Самбур, Светличная А.М., Казакова В.А.

Отмечена доброжелательность работников регистратуры и врачей ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 4», при этом нужно стоять очередь за амбулаторной картой.

Запись к стоматологу ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 2» на 2,5 месяца вперед, проблематично сдать кровь.

В ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 3» нет хирурга, к эндокринологу и кардиологу ожидание приема 15-21 дней.

Отказали в экстренной медицинской помощи ребенку (удалить инородное тело из носа) в травматологическом пункте ГАУЗ АО «Благовещенская городская клиническая больница».

Отмечена хорошая организация работы структурных подразделений ГАУЗ АО «Ивановская больница», при этом существует ряд проблемных вопросов:

Перед приемом в регистратуре нужно самому взять и талон и карточку.

Отсутствует обратная связь с пациентами при отсутствии специалиста.

В больнице нет уролога, инфекциониста, не хватает врачей кардиолога, эндокринолога. Когда у нас будет свой инфекционист? Не предупреждают о стоимости приема другим инфекционистом (500 рублей). Как попасть к инфекционисту инфекционной больницы бесплатно?

Трудно пройти УЗИ обследование бесплатно.

Главный врач А.А.Сучков:

Пациентов, записавшихся предварительно на прием, информируют о том, что нужно обязательно пройти проктолога, смотровой кабинет и флюорографию. Проблема с приемом к врачам узким специалистам в том, что пациенты не хотят записываться предварительно. Пациентов, записавшихся предварительно, информируют в случае отсутствия специалиста о переносе времени приема.

Врач уролог будет работать с августа 2015 г., третий кардиолог начнет прием с октября 2015 г.

Лекарственными средствами больница обеспечена в требуемом объеме.

Направление на УЗИ осуществляется строго по утвержденным федерацией показаниям (критериям), определяемые только лечащим врачом (терапевт, узкие специалисты), который и выдает направление на УЗИ. Без направления УЗИ обследование возможно пройти на платной основе.

Запись на прием к инфекционисту областной инфекционной больницы осуществляет лечащий врач (заключен договор). При самостоятельном обращении без предварительной записи (без направления) осмотр на платной основе.

РЕШИЛИ:

1. Конструктивные предложения по улучшению качества предоставляемых услуг:

- Рассмотреть целесообразность перевода медицинского колледжа из г. Райчихинска в г.Белогорск с целью решения вопроса подготовки кадров для второго по значению города Амурской области.

- Рассмотреть вопрос о снижении стоимости тарифа при прохождении первичного медицинского профилактического осмотра неработающим населением.

- Провести анализ работы службы «скорой помощи» в Завитинском, Бурейском, Благовещенском и Октябрьском районах. В случае необходимости пересмотреть количество автомобилей «скорой помощи» в сторону увеличения. Рассмотреть вопрос заправки машин «скорой помощи» в отдаленных населенных пунктах, учитывать при закупках бензина местоположение заправки.

- Провести анализ наполняемости стационара ГБУЗ АО «Буейская больница», время ожидания плановой госпитализации. По возможности решить данную проблему.

- Предусмотреть сроки переходного периода для получения СНИЛСа населением в ПФР, проводить разъяснительную работу с населением. Обеспечить наличие необходимой информации, включая нормативный документ о необходимости получения СНИЛСа, на стендах поликлиник медицинских организаций области.

- Рассмотреть вопрос по открытию аптеки для получения бесплатных необходимых лекарственных средств льготными категориями граждан.
- Провести анализ наличия необходимых лекарственных средств, шприцев, систем для внутривенного вливания в больницах.
- Участковой службе обеспечить профилактическую работу среди населения о пропаганде здорового образа жизни.
- На стендах структурных подразделений ГБУЗ АО «Мазановская больница» обеспечить наличие информации для населения о льготных лекарственных средствах.
- В детских поликлиниках г.Благовещенск решить вопрос замещения узких специалистов на время пребывания их в отпуске или отсутствия по болезни.
- Поставить дополнительные стулья для ожидания больными приема в травматологическом пункте ГАУЗ АО «Благовещенская городская клиническая больница».
- В палатах Благовещенской городской клинической больницы с тяжелооболеченными пациентами установить кнопку экстренного вызова.
- Рассмотреть вопрос улучшения условий получения медицинских услуг гражданами в филиале ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 2» п. Моховая Падь.
- Обеспечить необходимыми реактивами для исследования крови лабораторную службу в Константиновском, Зейском и Серышевском районах.
- Провести анализ и решить проблему превышения допустимых сроков ожидания УЗИ и ЭКГ исследования в медицинских организациях Ромненского, Зейского и Бурейского районов.
- По результатам анализа рассмотреть вопрос обеспечения выезда реанимобиля в Михайловский район.
- Проанализировать заполняемость койко-мест в больницах п. Прогресс.
- Решить вопрос с больницей п. Магдагачи, дать возможность людям района получать качественную медицинскую помощь.

2. Данные предложения передать в министерство здравоохранения области с последующим рассмотрением вопроса организации мероприятий по устранению замечаний на очередном заседании Общественного совета.

Председатель Общественного совета

О.И.Дворникова

секретарь
Т.Ю.Алькова