

ПРОТОКОЛ № 4
ВНЕОЧЕРЕДНОГО ЗАСЕДАНИЯ
Общественного совета по здравоохранению
при министерстве здравоохранения Ставропольского края

от « 25 » октября 2016 года

Место проведения:

Российская Федерация, 355000, г. Ставрополь, министерство здравоохранения Ставропольского края, актовый зал.

На заседании присутствовали:

Мажаров В.Н. – Министр здравоохранения Ставропольского края.

Земцов М.А. – Председатель Общественного совета.

Уруймагов Р.Р. – Заместитель председателя Общественного совета.

Члены Общественного совета:

Ананченко Н.М., Евсеенко М.Ф., Клушин И.С., Отрокова Н.А., Петрова Н.В., Степанов Г.Н., Тюрина А.М.

Приглашенные:

О.А. Дроздецкая – заместитель министра здравоохранения;

Л.В. Подшивалова – начальник отдела министерства здравоохранения;

Заседание проводилось председателем Общественного совета Земцовым М.А., с участием заместителя председателя Общественного совета Уруймагова Р.Р., протокол вела Тюрина А.М. Кворум для голосования имеется.

Вступительное слово председателя ОС **Земцова М.А.** о тематике заседания: сегодня мы проводим внеочередное в этом году заседание ОС, в повестку дня которого включены вопросы, посвященные независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями.

Повестка дня:

1. Отчет о проделанной работе министерством по обеспечению доступности, комфортности и своевременности оказания медицинских услуг в 2016 году с учетом рекомендаций ОС.
2. Основные направления деятельности ОС в разделе проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения.
3. Предварительная оценка деятельности учреждений с учетом результатов выездных проверок и анкетирования населения в медицинских организациях государственной системы здравоохранения Ставропольского края.

Какие будут дополнения, возражения?

- замечаний и возражений не поступило

Председатель Совета **Земцов М.А.** предложил проголосовать за озвученную повестку заседания.

Проголосовали: «За» - 9 голосов, «против» - 0 голосов, «воздержались» - 0 голосов.

Постановили: принять повестку дня.

Земцов М.А.: по первому вопросу повестки дня слово предоставляется Дроздецкой Ольге Алексеевне.

Дроздецкая О.А.: Члены ОС при министерстве здравоохранения Ставропольского края провели большую работу по независимой оценке качества оказания медицинских услуг в крае. Особенно обращает на себя внимание работа по посещению медицинских организаций (врачебных амбулаторий и ФАПов) в отдаленных и малочисленных сельских поселениях, население поверило в то, что это не формальная работа.

По результатам проделанной работы члены рабочей группы представили в адрес министерства справку с предложениями по улучшению условий оказания и доступности медицинских услуг в крае.

Министерством получена информация от лечебных учреждений об устранении ряда недостатков и разработке перспективных планов по устранению оставшихся проблемных вопросов.

В целом отмечено, что недостатки носят системный характер:

- не своевременно обновляется (актуализируется) информация на сайтах и стендах учреждений;
- отсутствуют бейджики у медицинского персонала;
- недостаточно информации для маломобильных граждан;
- недостаточная материально-техническая обеспеченность и т.д.

Устранение этих недостатков и легло в основу плана, разработанного министерством на 2017 год (таблица № 1).

Земцов М.А.: по первому вопросу заместителем министра Дроздецкой О.А. представлен отчет о проделанной работе министерством по обеспечению доступности, комфортности и своевременности оказания медицинских услуг в 2016 году с учетом рекомендаций ОС.

Председатель Совета **Земцов М.А.** предложил принять во внимание доклад заместителя министра здравоохранения Дроздецкой О.А.

Проголосовали: «За» - 9 голосов, «против» - 0 голосов, «воздержались» - 0 голосов.

Постановили: принять во внимание доклад Дроздецкой О.А.

Земцов М.А.: по второму вопросу повестки дня слово предоставляется Уруймагову Роману Руслановичу.

Уважаемый Михаил Алексеевич! Уважаемые коллеги, добрый день!

Ежегодно на первом заседании Общественного совета по здравоохранению мы с вами утверждаем перечень учреждений, участвующих в проведении независимой оценки качества работы в сфере медицинского обслуживания. Утверждаем график посещения членами рабочей группы учреждений здравоохранения Ставропольского края.

В соответствии со ст. 79.1 Федерального закона № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями является одной из форм общественного контроля и проводится общественными советами, наделенными полномочиями по её проведению.

Согласно п. № 6 Методических организаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, утвержденных приказом Минздрава России от 14.05.2015 № 240, независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями проводится в обязательном порядке в отношении медицинских организаций, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, независимо от их ведомственной принадлежности и форм собственности.

На сегодняшний день членами профильной рабочей группы ОС посещены все районные больницы их у нас 26, кроме того посетили 99 амбулаторий, 66 участковых больниц и 47 ФАПов. Посетили краевой клинический кожно-венерологический диспансер и краевой клинический кардиологический диспансер, краевую детскую клиническую больницу, краевой центр по профилактике и борьбы со СПИД и инфекционными заболеваниями, посетили центр общей врачебной практики (семейной медицины) г. Ставрополя (ныне поликлинику № 5), городские клинические больницы №№ 2,3 г. Ставрополя, городскую больницу скорой медицинской помощи г. Ставрополя, городскую клиническую поликлинику № 6 г. Ставрополя и городскую детскую поликлинику №3 г. Ставрополя, городскую детскую поликлинику №1 г. Ставрополя, подстанцию № 2 станции скорой медицинской помощи г. Ставрополя, городскую клиническую поликлинику № 1 г. Ставрополя, поликлинику № 3 г. Ставрополя, городскую клиническую консультативно-диагностическую поликлинику г. Ставрополя, городскую детскую клиническую больницу имени Г.К. Филиппского г. Ставрополя, посетили Пятигорский межрайонный родильный дом, Пятигорский межрайонный онкологический диспансер, городскую клиническую больницу г. Пятигорская, Пятигорскую городскую клиническую больницу № 2, городскую поликлинику № 1 г. Пятигорска, станцию скорой медицинской помощи г. Пятигорска, стоматологическую поликлинику г. Пятигорска, посетили городские поликлиники № 1 и № 2 города Невинномысска, городскую больницу г. Невинномысска, городскую больницу №2 г. Невинномысска, городскую детскую больницу г. Невинномысска, городскую стоматологическую поликлинику г. Невинномысска, станцию скорой медицинской помощи г. Невинномысска.

Итого «натурно осмотрено» (74) 286 медорганизации.

Прежде чем перейду к конкретным результатам посещения, хочется отметить, что в ходе «Общественного контроля» учреждений здравоохранения, выявлены системные проблемы и недостатки, на которые обращаю Ваше внимание:

1. Не перестают поступать жалобы граждан на увеличение объема платной медицинской помощи населению на недовольство амбулаторно-поликлинической медицинской помощью в том числе низкой доступностью консультаций узких специалистов, лабораторных и инструментальных исследований. Жалуются пациенты на недостаточное оснащение врачебных амбулаторий и участковых больниц; (зачастую площади участковых больниц и врачебных амбулаторий большие, а работать там некому).

2. Не перестают жаловаться пациенты и на нарушение медицинскими работниками норм этики и деонтологии, если раньше жаловались на медицинских сестер и санитарок, то теперь больше жалуются на врачей поликлиник, зав. отделениями больниц и на заместителей главных врачей.

3. В отдельных медучреждениях пациенты стационаров впервые пожаловались на питание. Им говорят, сократилось финансирование. В рационе редко присутствует мясо, рыба и мясные продукты. Если брать объективно, то в большинстве больниц все же готовят вкусно.

4. Во многих медучреждениях в открытом доступе продолжает храниться информация о результатах лабораторных исследований. Любой желающий может посмотреть результаты свои и соседа. По-прежнему нарушается принцип защиты персональных данных.

5. На дверях большинства рабочих кабинетов практически во всех медорганизациях отсутствует «немая» информация о предназначении используемого помещения. Нет информации и на дверях в палаты о том, какой врач и м/с закреплены за ней.

6. Практически во всех врачебных амбулаториях и участковых больницах на информационных стендах нет выдержки из территориальной программы о предоставляемых видах медицинской помощи, оказываемой медицинской организацией бесплатно. Нами неоднократно обращалось внимание главных врачей на информационные стенды. Зачастую там находится информация давно устаревшая или рекламирующая лекарственные препараты. В то время как окна в регистратуру облеплены информационными листами, что медрегистратора порой не видно. Поэтому необходимо содержать информационные стенды в актуализированном состоянии. Например, в амбулатории с. Лиман Ипатовского района на двери кабинета детской участковой медсестры вывешена информация о частной медорганизации ООО медицинский центр «Ваш доктор» предоставляющей платные услуги населению. С четкой информацией, где центр находится, режим работы, № кабинета и даже номер телефона. Зато на этой же двери нет информации, кто принимает вас, видимо места у них там не хватило.

7. До сих пор не во всех медицинских учреждениях, главными врачами обеспечено анкетирование по независимой оценке качества оказания услуг, в большинстве случаев пациентам не созданы условия для анкетирования на бумажных носителях, напоминая, что пациенты должны иметь возможность принять личное участие в анкетировании. Порой, приходя в медучреждения, мы ждем пока анкету найдут в кабинете заведующего, старшей медсестры или в стопках бумаг регистратуры. Анкеты должны находиться в прямой доступности для пациентов. Анкеты по НОК установленного образца в амбулаторных и стационарных условиях, порой нам пытались выдать за анкеты страховых компаний, внутренние анкеты самих учреждений и т.д. Хочу еще раз обратить на это внимание ответственных лиц со стороны минздрава. Проведите работу, разъясните еще раз порядок анкетирования. Многие не знают даже нормативно-правовой базы по НОК, затрудняются ответить на вопросы, чем эта работа регламентирована.

8. В ходе анализа информационной открытости и доступности интернет-сайтов учреждений здравоохранения, находящихся в ведении министерства здравоохранения Ставропольского края, главным врачам необходимо больше внимания уделять качеству информационного наполнения сайтов, актуализации информации, а также оценки удобства интерфейса и привлекательности дизайна самого интернет-сайта (нужно чаще проводить анализ работы своих интернет-ресурсов). Многие сайты созданы и ведутся

исключительно формально, многие сайты не работают. Зачастую не представляют никакой пользы пациентам. Найти фамилию имя отчество заведующего отделением, заведующего амбулаторией или зав. ФАПом, график приема, работы, фактический адрес учреждения невозможно. У большинства отсутствуют фотографии администрации медучреждений.

9. Особого внимания заслуживает «доступная среда». Недопустимо когда инвалид в коляске не может подняться по пандусу, когда ему некому помочь, не везде есть информация о лицах, которые должны помочь человеку с ограниченными физическими возможностями.

Есть и положительное в работе учреждений здравоохранения:

1. Многие из опрошенных нами пациентов удовлетворены результатами оказанной им медицинской помощью. Благодарят врачей, которые, несмотря на проблемы, остаются в отрасли и оказывают медицинскую помощь. Хочу подчеркнуть, что многие врачи достигли пенсионного возраста. Но остаются работать, так как молодежь ехать на село не спешит. Даже программа «Земский доктор» не всегда помогает, миллион берут и в декрет, в общении с нами молодые врачи признаются, что уже купили жилье в Ставрополе, Краснодаре и Астрахани, и планируют переезжать либо в краевой центр, либо в соседние регионы.

2. В ходе беседы с пациентами, у большинства проходящих лечение в стационарных отделениях районных больниц нет необходимости оплачивать лекарственные препараты и изделия медицинского назначения за свой счет. Есть единичные случаи, но пациенты зачастую путают, что должно быть в рамках лечения и что им уже положено при хронических заболеваниях. Стоит обратить внимание на разъяснительную работу с пациентами. Отказываются от соцпакета, но продолжают думать о том, что им должны давать лекарственные препараты бесплатно. Отсюда и жалобы возникают.

3. Хочется отметить работу отдельных медучреждений. Например: Левокумской районной больницы. Видно, что персонал проявляет внимание к пациентам. Стараются помочь в решении возникающих проблем. Все пациенты благодарят врачей, коллектив очень старается. Пациенты просили нас поблагодарить главного врача Девяткину Е.И. Хочется также отметить коллективы Курской, Туркменской районных больниц. Моими коллегами отмечены положительные моменты – добросовестное отношение врачей и персонала к своей работе, доброе отношение к пациентам. Главным врачам Буйновой Татьяне Анатольевне и Пономареву Станиславу Валерьевичу, хочется сказать огромное спасибо за ответственное отношение к своим профессиональным обязанностям.

4. Не могу не сказать о фельдшере хвтона Пеневального Минераловолского района Чеголаевой Татьяне Карповне. Впервые за все время моей работы в Общественном совете я впечатлен впечатленным как пациенты искренне благодарны своему фельдшеру. Очень тепло отзываются о её работе. Мне бы хотелось сказать и о заведующей участковой больницей с Верхнестепное Степновского района Ковалевой Тамаре Лмитриевне. Ей 81 год, заведует участковой больницей 48 лет. Работает врачом-терапевтом, сумела сохранить саму больницу и окружить себя молодым и трудолюбивым коллективом. Очень теплые слова мы слышали и о заведующей участковой больницей села Петропавловского Анзгирского района. На протяжении 45 лет больницу возглавляет врач общей практики Любовь Лмитриевна Солёнова. Пол её руководством сегодня учреждение оказывает амбулаторную и стационарную помощь, а также экстренную — в круглосуточном режиме.

Во время посещения медучреждений нами были рассмотрены три жалобы, поступившие от пациентов. Хочу отметить, что пациенты, как только слышали, что приехали представители Общественного совета минздрава, подходили к нам, просили выслушать их, подчеркну, что все жалобы и вопросы были решены тут же. Обращения касались нарушений норм этики и деонтологии со стороны медперсонала. Кто-то не хочет принимать пациентов и гоняет их по кабинетам, кто-то орет и грубит, а кто-

то просто равнодушен к их жалобам. Пациенты порой уже потеряли надежду, были возмущены безобразием.

Также хочу проинформировать коллег о том, что создан интернет-сайт Общественного совета по здравоохранению при министерстве здравоохранения Ставропольского края. Все жители Ставропольского края имеют возможность обратиться к нам через интернет-приемную. В настоящее время поступило 12 обращений. По всем мы совместно с министерством уже дали ответы, все обращения были сняты с контроля.

Уважаемые коллеги! Прошу Вас поддержать предложение рабочей группы ОС и утвердить форму акта проверки, которая будет составляться по итогам посещения каждого учреждения здравоохранения. (приложение 1).

Также по поручению председателя ОС М.А. Земцова членами ОС был подготовлен проект положения о рабочей группе, который прошу поддержать и проголосовать за принятие положения о рабочей группе общественных организаций по защите прав пациентов при общественном совете по здравоохранению при министерстве здравоохранения Ставропольского края. (приложение 2).

Коллеги 20 ноября истекают наши полномочия членов Общественного совета.

Хочу сказать Вам несколько слов, спасибо всем за совместную работу, подходит срок, когда истекают наши с вами полномочия, впереди ротация состава Общественного совета, я хочу особо отметить коллеги Клушина Игоря Сергеевича, Евсеенко Марию Федоровну, Петрову Наталью Владимировну мне было приятно поработать с вами, спасибо руководству министерства за помощь и поддержку.

Спасибо за внимание. Доклад закончил.

Земцов М.А.: Уруймагов Р.Р.: доложил нам о результатах последних выездных проверок рабочей группой ОС лечебных учреждений.

Председатель Совета **Земцов М.А.** предложил проголосовать за озвученные Уруймаговым Р.Р. предложения.

Проголосовали: «За» - 9 голосов, «против» - 0 голосов, «воздержались» - 0 голосов.

Постановили: утвердить бланк акта *проверки (справки о результатах проверки медицинского учреждения)*, утвердить положение о рабочей группе общественных организаций по защите прав пациентов при общественном совете по здравоохранению при министерстве здравоохранения Ставропольского края.

Земцов М.А.: по третьему вопросу повестки дня слово предоставляется Подшиваловой Ларисе Викторовне.

Подшивалова Л.В.: В течение десяти месяцев 2016 года ОС при министерстве здравоохранения Ставропольского края, проводилась планомерная выездная работа по изучению доступности и удовлетворенности населения края медицинскими услугами. Осуществлялось анкетирование и беседы членов рабочей группы ОС с пациентами, находящимися на момент посещения учреждений. Анкеты, представленные медицинскими организациями, подведомственными минздраву, были обработаны ГБУЗ СК «МИАЦ», что позволило сделать предварительный анализ результатов, основанный на оценке удовлетворенности пациентов качеством оказания медицинских услуг (таблицы № 2 и №3).

Земцов М.А.: по третьему вопросу начальником отдела минздрава Подшиваловой Л.В. представлена предварительная оценка деятельности учреждений с учетом результатов выездных проверок и анкетирования населения в медицинских организациях государственной системы здравоохранения Ставропольского края.

Председатель Совета **Земцов М.А.** принять во внимание доклад начальника отдела министерства Подшиваловой Л.В.

Проголосовали: «За» - 9 голосов, «против» - 0 голосов, «воздержались» - 0 голосов.

Постановили: принять во внимание доклад Подшиваловой Л.В.

Далее слово взял министр здравоохранения Ставропольского края **В.Н. Мажаров.**

Министр здравоохранения отметил хорошую работу и активную позицию рабочей группы Общественного совета. Для нас, подчеркнул министр, очень важны предложения членов Совета по формированию плана работы Совета на 2017 год.

Членами Совета было предложено провести очередное заседание общественного Совета по здравоохранению при министерстве здравоохранения Ставропольского края на базе ГБУЗ СК «Краевой центр специализированных видов медицинской помощи № 1» г. Буденновска.

Было принято решение:

1. Поручить отделу медицинской помощи взрослому населению проработать вопрос организации проведения очередного заседания на базе ГБУЗ СК «Краевой центр специализированных видов медицинской помощи № 1» г. Буденновска.

Земцов М.А.: предложил принять к действию все вынесенные решения по основным вопросам повестки дня. Принять имеющиеся предложения по повестке следующего заседания.

Зам. председателя Совета:



Р. Р. Уруймагов

Протокол вела:



А.М. Тюрина