

П Р О Т О К О Л
заседания Общественного совета при КГАУЗ Краевой Центр СПИД

18 декабря 2017 г.

№ 12

Место заседания: г. Красноярск ул. Карла Маркса д.45 стр. 1,
Время заседания: с 15.00 до 17.00 час.

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

Гребнева Н.А. – председатель Общественного совета

Члены Общественного совета:

Карлова Т.С. – председатель КРОО ПСЗЗ «Красштаб Здоровья»

Рыбников Ю.Б. – председатель медицинской комиссии Красноярского городского Совета ветеранов

Царева И.А. – руководитель дирекции личного страхования ВСК

Малеенок М.П. – представитель первичной организации профсоюза, уполномоченный трудового коллектива КГАУЗ Краевой Центр СПИД

Шешина Р.М. – заведующий отделением медицинской профилактики

Приглашенные:

Скударнов С.Е. – главный врач КГАУЗ Краевой Центр СПИД,

Аникиенко В.Н. – юрист консультант КГАУЗ Краевой Центр СПИД

ПОВЕСТКА ЗАСЕДАНИЯ:

1. Вступительное слово.
2. Анализ поступивших жалоб, обращений граждан, в том числе юридических лиц, по вопросам оказания медицинских услуг.
3. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг в КГАУЗ Краевой Центр СПИД по результатам анкетирования.
4. Доступность и качество оказания медицинской помощи. Итоги работы за 2017 по созданию доступных условий оказания медицинской помощи населению.
5. О направлении предложения главному врачу КГАУЗ Краевой Центр СПИД по внесению изменений в персональный состав Общественного совета.
6. Обсуждение мероприятий плана работы Общественного совета на 2018 год.
7. Прочие вопросы.

СЛУШАЛИ:

Вступительное слово председателя Гребневой Н.А. о плане рассмотрения вопросов предстоящего заседания.

По второму вопросу повестки заседания Гребнева Н.А. сообщила, что в динамике за последние три года в КГАУЗ Краевой Центр СПИД поступило:

В 2015 – 328 обращений граждан

В 2016 – 236 обращений граждан

В 2017 – 57 обращений граждан.

За 2017 год в большинстве обращения были связаны с некачественной работой регистратуры, недоступности записи на прививку через официальный сайт, запросы с мест лишения свободы о предоставлении личных сведений, прочее.

С 2016 года в КГАУЗ Краевой Центр СПИД ведется отслеживание обращений на общественном сайте «ФЛАМП». Ответственным лицом даются комментарии и ответы адресатам. Наиболее часто задаваемые вопросы отражены на официальном сайте в рубрике «Пациентам».

Следует отметить, что за 2017 год возросли положительные отзывы о работе КГАУЗ Краевой Центр СПИД, а также персональные благодарности за работу специалистов (из 14 отзывов на ФЛАМПЕ - 6 положительных; из 5 зарегистрированных обращений в книге жалоб и предложений - 2 благодарности).

Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг в КГАУЗ Краевой Центр СПИД по результатам анкетирования озвучила Шешина Р.М.

Из представленного отчета следует, что за 2017 год в анкетировании приняло участие 720 пациентов (Красноярск, Минусинск, Ачинск).

Наименование пункта анкеты	Удовлетворены				Не удовлетворены				Воздержались			
	Квартал				Квартал				Квартал			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Удовлетворенность обслуживанием медицинского персонала	233 (97%)	213 (88 %)	227 (94 %)	210 (87%)	3 (1%)	7 (3%)	9 (4%)	19 (8%)	4 (2%)	20 (9%)	4 (2%)	11 (5%)
Удовлетворены оказанием услуг медицинской организации	219 (91%)	200 (83 %)	209 (87 %)	206 (86%)	6 (3%)	15 (6%)	18 (7%)	22 (9%)	15 (6%)	25 (11%)	13 (6%)	12 (5%)
Удовлетворенность ожиданием предоставления услуг	117 (97%)	109 (91 %)	109 (91 %)	109 (91%)	2 (2%)	7 (6%)	7 (16%)	9 (7%)	1 (1%)	4 (3%)	4 (3%)	2 (2%)
Удовлетворенность условиями пребывания в организации	111 (92%)	105 (87 %)	111 (92 %)	108 (90%)	8 (7%)	14 (12%)	9 (8%)	12 (10%)	1 (1%)	1 (1%)	0 (0%)	0 (0%)
	94%	87%	91%	88,5%	3%	7%	9%	8,5%	2,5 %	6%	2.5%	3%

По результатам анкетирования в 2017 году средний уровень удовлетворенности составил 90%, в динамике с 2016 эта цифра стала выше на 4%.

Анкеты состоят из семнадцати вопросов, направленных на выявление уровня удовлетворенности пациентов услугами учреждения, вопросы объединены в шесть групп для выявления процентного соотношения.

При анкетировании установлено, что пациенты для записи чаще используют телефон, на втором месте интернет.

Больше половины пациентов (55 %) обращаются за информацией к стендам и сайту.

Большинство услуг, получаемых респондентами в организации происходят за счет ОМС, бюджет.

11 % респондентов благодарили персонал и оставили положительные отзывы.

По уровню удовлетворенности условиями пребывания в КГАУЗ Краевой Центр СПИД в большинстве случаев респонденты отметили, что их не устраивает: состояние гардероба, состояние туалета, санитарные условия, отсутствие мест для детских колясок.

По уровню удовлетворенности компетентностью врачей-специалистов основными замечаниями были:

- отсутствие разъяснений о состоянии здоровья пациента;
- отсутствие рекомендаций по диагностике;
- не выписали рецепт.

Самая распространённая жалоба пациентов – отсутствие свободных мест ожидания.

Следует отметить замечания лиц с ограниченными возможностями. В большинстве случаев респонденты отметили: отсутствие выделенного места стоянки, отсутствие пандусов, поручней, отсутствие подъемных платформ, отсутствие адаптивных лифтов, отсутствие информативных бегущих строк, отсутствие информации шрифтом Брайля, отсутствие сопровождающих работников, отсутствие санитарно – гигиенических помещений.

По вопросу доступности и качества оказания медицинской помощи, а также создание доступных условий оказания медицинской помощи населению выступил главный врач Скударнов С.Е. и пояснил, что на протяжении 2017 в КГАУЗ Краевой Центр СПИД были проведены значительные организационные мероприятия. Изменилась схема записи пациентов на прием. Произведен ремонт помещений по адресу ул. Карла Маркса 47, где теперь размещается отделение иммунопрофилактики осуществляющее вакцинацию детей. Благодаря переносу подразделения удалось отсечь поток клиентов, не относящихся к диспансерной группе и не создавать очередь в основном здании учреждения, увеличив время обслуживания пациента повысить качество оказываемой услуги, снизить поток жалоб. Получили лицензию на вакцинацию в филиале Центра, расположенного в городе Минусинске, для этих целей был оборудован кабинет вакцинации, принят соответствующий персонал, проведены необходимые мероприятия.

В планах на 2018 организовать электронную очередь, провести ремонт регистратуры, отдела лекарственного обеспечения и приема проб биологического материала, запустить оказание услуг по эластографии в филиале Центра в г. Минусинске.

Председателем Гребневой Н.А. было озвучено, что требуется внесение изменений в персональный состав Общественного совета по причине того, что ряд членов совета выбыли из состава, переехав на проживание в другую местность. Также в соответствии с требованиями раздела 3 Постановления Правительства Красноярского края от 13.07.2009 № 359-п, в составе Общественного совета должны быть не менее 2 представителей страховых медицинских организаций. В реестре страховых медицинских организаций состоит только Красноярский филиал ООО «Капитал-полис Мед», поэтому требуется пригласить еще какую-нибудь страховую медицинскую организацию.

При обсуждении прочих вопросов, Гребневой Н.А., было озвучено электронное письмо заместителя председателя Носенко И.Н., в котором он обозначил ситуацию одновременного приема пациентов врачами-специалистами в общем помещении, условно разделенного временными перегородками, не обеспечивающими приватность беседы с лечащим врачом. На данный вопрос, главным врачом Скударновым С.Е., были даны пояснения, что эти меры вынужденные и краткосрочные. В ближайшее время, планируется очередная рокировка рабочих мест в связи с предстоящими ремонтами.

При озвучивании мероприятий плана работы Общественного совета в 2017 единогласно было принято решение, оставить этот же объем на предстоящий 2018 год.

Большинством голосов решили: направить копию протокола руководителю КГАУЗ Краевой Центр СПИД для рассмотрения обсуждаемых вопросов настоящего протокола и предоставления информации.

Председатель

Н.А. Гребнева

Согласовано:

Главный врач КГАУЗ Краевой Центр СПИД

С.Е. Скударнов