

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

29 июня 2018

№ 14

Место заседания: г. Красноярск ул. Сурикова, д. 12 каб. 410,
Время заседания: с 15.00 до 17.00 час.

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

Гребнева Н.А. – председатель Общественного совета

Члены Общественного совета:

Зотова Е.В. – ведущий специалист отдела обеспечения защиты прав застрахованных Красноярского филиала ООО ВТБ МС

Бурдина Ю.В. – председатель Красноярской региональной общественной организации «Мы против СПИДа»

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

Приглашенные:

Смольников В.В. – психолог отделения медицинской профилактики КГАУЗ Краевой Центр СПИД,

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

Шмидт А.Р. – заместитель главного врача по медицинской части КГАУЗ Краевой Центр СПИД

ПОВЕСТКА ЗАСЕДАНИЯ:

1. Вступительное слово.
2. О результатах проведения независимой оценки качества оказания услуг в КГАУЗ Краевой Центр СПИД по результатам анкетирования.
3. Взаимодействие с общественными организациями в проведении информационно-просветительской работы.
4. Анализ поступивших жалоб, обращений граждан, в том числе юридических лиц, по вопросам оказания медицинской услуги.
5. Прочие вопросы.

СЛУШАЛИ:

Вступительное слово председателя Гребневой Н.А. о плане рассмотрения вопросов предстоящего заседания и поступивших жалобах пациентов.

По второму вопросу повестки заседания Смольников В.В., озвучил результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг в КГАУЗ Краевой Центр СПИД по результатам анкетирования.

Из представленной информации следует, что за 2 квартал 2018 год в анкетировании приняло участие 120 пациентов (Красноярск, Минусинск, Ачинск).

Анкеты состояли из семнадцати вопросов, направленных на выявление уровня удовлетворенности пациентов услугами учреждения, вопросы были объединены в шесть групп для выявления процентного соотношения, четыре группы для выяснения средней продолжительности времени и частоты услуг, два подпункта вынесены в отдельную графу жалобы пациентов. Из представленного опроса установлено:

96 % респондентов удовлетворены обслуживанием медицинского персонала;

92 % пациентов удовлетворены оказанием услуг медицинской организации;

93 % пациентов удовлетворены ожиданием предоставления услуг;

97 % удовлетворены условиями пребывания в организации;

34 % обратились за информацией к стендам и сайту;

12 % благодарили персонал и оставляли положительные отзывы.

Среднее время ожидания оказания услуг менее 7 календарных дней.

Клиенты для записи чаще используют телефон, на втором месте «лично в регистратуре».

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

По уровню удовлетворенности компетентностью врачей-специалистов основным замечанием остается – отсутствие разъяснений по диагностике, лечению и реабилитации пациента.

При рассмотрении анализа поступивших жалоб, обращений граждан, в том числе юридических лиц, по вопросам оказания медицинской услуги заместитель главного врача по медицинским вопросам Шмидт А.Р. пояснил следующее, что за первое полугодие 2018 в КГАУЗ Краевой Центр СПИД поступило 17 заявлений от пациентов, состоящих на диспансерном учете (далее – Д-учет) в Центре СПИД. В большинстве заявлений стоит вопрос о смене лечащего врача пациентов, получающих лечение и терапию в Центр СПИД, аргументами при смене лечащего врача, пациенты указывают «отсутствие возможности записаться к врачу», «несогласие с назначенной схемой лечения», «нарушение правил этики деонтологии лечащим врачом». Также присутствуют заявления граждан с просьбой постановки на Д-учет к специалистам Центра СПИД, несмотря на возможность получения медицинской помощи по месту их регистрации.

Каждое поступившее заявление рассматривается на врачебной комиссии по внутреннему контролю качества в состав которой входит заместитель главного врача по медицинской части Шмидт А.Р., заведующий лечебно-консультативным отделением Ганкина Н.Ю. и не менее трех специалистов отделения (2 врача-инфекциониста, врач-акушер-гинеколог).

При рассмотрении поступивших обращений пациентов, связанных с качеством оказания медицинской помощи, комиссией изучаются доводы пациента, медицинская документация, заслушиваются пояснения лечащего врача. По итогам анализа собранной информации, комиссией делаются соответствующие выводы и заключения, которые оформляются протоколом и направляются заявителю в виде письменного ответа, согласованного с председателем врачебной комиссии.

По проблеме с труднодоступностью записи на прием, заместитель главного врача по медицинской части Шмидт А.Р., пояснил что, то количество пациентов состоящих на Д-учете и растущее количество вновь выявленных ВИЧ-инфицированных граждан, не позволяют охватить в полном объеме всех желающих проходить лечение именно в Центре СПИД, по причине недоукомплектованности профильными специалистами. Отсутствие достаточного количества врачебного персонала, задействованного в приеме пациентов, одна из первых проблем, стоящих в Центре СПИД при реализации программы доступности оказания медицинской помощи гражданам, второй значимой проблемой для Центра является отсутствие свободных площадей выделенных для приема пациентов. В связи с чем в Центре СПИД проведен ряд мероприятий позволивших, упорядочить поток поступающих пациентов и сократить время ожидания услуги. Например, введен новый порядок записи пациентов, теперь запись на следующий прием к врачу-инфекционисту производится во время текущего приема, пациенту заранее выдаются направления на обследования и получение необходимых препаратов. Если пациент не готов записаться на прием заранее, то он самостоятельно может это сделать через официальный сайт Центра, либо посредством телефонной связи через регистратуру. Также не прекращается прием в доврачебном кабинете пациентов, которые по каким-то причинам не смогли попасть на прием к лечащему врачу. В рамках полномочий доврачебного приема, пациент всегда может взять направление на обследование, получить рецепт на препараты и записаться на очередной прием к своему лечащему врачу.

По вопросу взаимодействия с общественными организациями в проведении информационно-просветительской работы информация не была представлена, заинтересованные лица на заседании отсутствовали.

По пятому пункту повестки заседания, вопросы не поступили.

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

Председатель

Н.А. Гребнева