

Министерство здравоохранения Оренбургской области

ПРОТОКОЛ № 2

заседания Совета общественных организаций по защите прав пациентов и независимой оценке качества предоставления медицинских услуг в лечебно-профилактических учреждениях Оренбургской области при министерстве здравоохранения Оренбургской области

г. Оренбург

от 30 июня 2014 г.

Присутствовали 15 человек:

1. Семивеличенко Тамара Николаевна - председатель Совета, исполняющий обязанности министра здравоохранения Оренбургской области;
2. Трофимова Татьяна Васильевна - заместитель председателя Совета;
3. Балтенко Юлия Эдуардовна - исполняющий обязанности заместителя министра по организации лечебно-профилактической помощи населению министерства здравоохранения Оренбургской области;
4. Черепова Галина Петровна - исполняющий обязанности заместителя министра по организации медицинской помощи детям и родовспоможению министерства здравоохранения Оренбургской области;
5. Харченко Ольга Абрамовна - начальник отдела организации медицинской помощи детям;
6. Голушкова Ольга Юрьевна – начальник отдела стандартизации и контроля качества медицинской деятельности;
7. Дядиченко Евгений Александрович - председатель Оренбургской региональной организации Общероссийской благотворительной общественной организации инвалидов «Всероссийское общество гемофилии»;
8. Болдырев Владимир Геннадьевич - председатель Оренбургского регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов – больных рассеянным склерозом;
9. Исламова Анастасия Ивановна - председатель Оренбургской областной организации Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых»;
10. Корнеева Надежда Васильевна - председатель Оренбургской областной общественной организации инвалидов «Школа независимой жизни»;
11. Тимофеева Галина Борисовна - специалист по социальной работе Оренбургского регионального отделения Общероссийской общественной организации «Новые возможности» для людей, страдающих психическими заболеваниями и их родственников;
12. Белькова Ольга Александровна – заместитель директора ГБУЗ «МИАЦ».

Приглашенные:

1. Султанова Роза Николаевна - заместитель главного врача ГАУЗ «ГКБ № 6» г. Оренбурга по экспертизе временной нетрудоспособности;
2. Дурченков Денис Константинович - главный врач ГБУЗ «ГКБ № 3» г. Оренбурга;

3. Колбишева Светлана Викторовна - заместитель главного врача ГБУЗ «ГКБ № 3» г. Оренбурга по экспертизе временной нетрудоспособности.

1. Вступительное слово министра здравоохранения Оренбургской области Семивеличенко Т.Н.

2. Итоги независимой оценки качества работы государственных учреждений Оренбургской области, оказывающих социальные услуги в сфере здравоохранения методом социологического опроса за первый квартал 2014 г. – доклад заместителя директора ГБУЗ «МИАЦ» О.А. Бельковой:

Социологическое исследование проводилось по стандартизированным анкетам согласно приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 октября 2013 г. №810а «Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения». Проанализированы 783 анкет из 18 учреждений здравоохранения Оренбургской области (учреждения скорой медицинской помощи, ООСПК, стоматологические поликлиники, больничные учреждения, оказывающие амбулаторно-поликлиническую, стационарную и стационар замещающую помощь).

Проводились: анализ работы сайтов медицинских организаций (наличие общей информации о медицинской организации; информации о предоставляемых услугах и специалистах; механизмы обратной связи; дополнительную информацию и сервисы; удобство навигации по сайту), социологическое исследование (анкетирование пациентов по вопросам открытость и доступность информации о медицинской организации, в том числе с использованием информационных технологий; комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья; время ожидания в очереди при получении медицинской услуги; доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации; удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации).

По результатам проведенных исследований средний показатель оценки качества оказания медицинской помощи среди 18 медицинских организаций области в первом квартале 2014 г. составил 82%. Результаты выше среднего наблюдались в 9 медицинских организациях (ГБУЗ «ГСП № 2» г. Оренбурга - 97%; ГБУЗ «ООКПТД» -94%; ГБУЗ «Соль-Илекская районная больница» -92%. Показатели ниже среднего были отмечены в 7 медицинских учреждениях (наименьший отмечен в ГАУЗ «Станция скорой медицинской помощи» г. Медногорска - 60%).

Основными снижающими показателями явились оценочные результаты сайтов. Без учета анализа сайтов учреждений средний балл по социологическим исследованиям 18 медицинских организаций составил 93%. Максимальный процент удовлетворенности отмечен в ГБУЗ «Соль-Илецкая больница восстановительного лечения» (100%), наименьший результат – в ГБУЗ «Гайский противотуберкулезный диспансер» (85,5%).

По результатам проведенных исследований составлен рейтинг 18 ЛПУ области.

Корнеева Н.В.: Следует обратить внимание на сложности, возникающие при использовании информационных технологий у ряда пациентов, особенно пожилого возраста и немобильных граждан. Многие не имеют практических навыков их использования и работы, а также технической возможности.

Голушкова О.Ю.: При попытке выйти на сайты некоторых лечебно-профилактических учреждений Оренбургской области возникают затруднения в связи с отсутствием доступа к информации.

Семивеличенко Т.Н.: Предложение: руководителям ЛПУ Оренбургской области необходимо устранить нарушения в работе сайтов учреждений, принять действенные меры для упрощения и облегчения работы с сайтами для пациентов.

3. Основные итоги работы за 2013 - I полугодие 2014 года Оренбургской региональной организации Общероссийской благотворительной общественной организации инвалидов «Всероссийское общество гемофилии» - докладчик Дядиченко Евгений Александрович, председатель организации:

За период 2013 г. осуществлено вступление организации в Совет общественных организаций; неоднократно проводились обучающие семинары по вопросам жизнедеятельности пациентов, страдающих данным заболеванием; проводились лекции и занятия с участием представителей фармацевтических компаний и Всероссийского общества гемофилии г. Москва, президента Приволжского федерального округа Всероссийского общества гемофилии; организовано посещение реабилитационного центра г. Самара, с обсуждением вопросов реабилитации больных после оперативного лечения и эндопротезирования.

Семивеличенко Т.Н.: Имеются ли данные о количестве пациентов, страдающих указанным заболеванием в Оренбургской области.

Дядиченко Е.А.: Всего зарегистрировано 132 пациента, в том числе 116 мужчин, 40 пациентов детского возраста.

Семивеличенко Т.Н.: Проводится ли работа по формированию образа жизни данной категории пациентов.

Дядиченко Е.А.: Функционирует школа для больных гемофилией, где освещаются различные вопросы, проводится обучение, семинары, лекции, выпускаются брошюры.

Следует отметить уменьшение количества заявок на санаторно-курортное лечение детей. Это связано с учебным процессом и отсутствием выраженного эффекта от проводимого лечения. Также многие родители не желают афишировать информацию о наличии заболевания гемофилией у своих детей.

Балтенко Ю.Э.: В настоящее время изменилась заявочная система для получения санаторно-курортного лечения. Является ли актуальным вопрос лекарственного обеспечения пациентов, имеется ли нехватка медикаментов и каких.

Дядиченко Е.А.: В настоящее время вопрос лекарственного обеспечения пациентов осуществляется в полном объеме.

Черепова Г.П.: Периодически проводятся встречи сотрудников министерства здравоохранения Оренбургской области, главных внештатных

специалистов министерства с представителями различных общественных организаций на которых возможно решение возникающих проблем и вопросов различных категорий пациентов. Предлагаем учитывать эту возможность при дальнейшей работе организации

4. Основные итоги работы за 2013 - I полугодие 2014 года Оренбургского регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов – больных рассеянным склерозом - докладчик Болдырев Владимир Геннадьевич, председатель организации:

Региональное отделение функционирует с 2008 г. В настоящее время зарегистрировано 1080 пациентов с рассеянным склерозом. Центр рассеянного склероза на базе ГБУЗ «ООКБ», к сожалению, деятельность не осуществляет. 315 пациентов на льготной основе получают лекарственные препараты. Стационарная медицинская помощь оказывается в неврологическом отделении ГБУЗ «ООКБ». В настоящее время остаются актуальными вопросы: лекарственного обеспечения, стационарного и санаторно-курортного лечения пациентов с рассеянным склерозом. Специализированных реабилитационных центров в Оренбургской области нет. Имеющиеся санатории не приспособлены для пациентов с данным заболеванием, не предназначены для пациентов с ограниченными физическими возможностями. В нашей общественной организации насчитывается 166 членов из числа больных и их родственников. Основная работа совета организации заключается в своевременном реагировании на обращения пациентов по различным вопросам и организации досуга. налажен контакт с министерством здравоохранения Оренбургской области, Территориальным органом Росздравнадзора по Оренбургской области, министерством культуры области. Следует отметить, что в целом обстановка в Оренбургской области с решением вопросов связанных с заболеванием рассеянный склероз благоприятная.

Семивеличенко Т.Н.: Действительно, работа Центра рассеянного склероза на базе ГБУЗ «ООКБ» в настоящее время осуществляется формально, хотя вопрос о его закрытии не рассматривался.

Балтенко Ю.Э.: Предложение: организовать встречу специалистов отдела организации медицинской помощи взрослому населению с главным внештатным специалистом неврологом министерства здравоохранения Оренбургской области С.Б. Вельмейкиным для решения вопроса о возобновлении работы центра рассеянного склероза, а также рассмотреть возможность функционирования этого центра на базе иного лечебно-профилактического учреждения, кроме ГБУЗ «ООКБ».

Следует отметить, что на базе ГАУЗ «ГКБ им. Н.И. Пирогова» г. Оренбурга с 2014 года функционирует отделение паллиативной помощи на 30 коек. С учетом необходимости возможно рассмотрение вопроса организации лечения больных рассеянным склерозом по тяжести состояния.

5 Основные итоги работы за 2013 - I полугодие 2014 года Оренбургской областной организации Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых» - докладчик Исламова Анастасия Ивановна, председатель организации:

Организация создана в 1935 году. Объединяет 2000 членов - инвалидов по зрению. 40% трудоспособного возраста. В структуру организации ВОС входят 11 местных организаций ВОС, 3 производственных предприятия, расположенных в городах Оренбурге, Орске, Бугуруслане. На предприятиях ВОС трудится 35 инвалидов по зрению. 31 человек обучается в высших и средне специальных учебных заведениях. Работа организации осуществляется в тесном взаимодействии с органами власти области, городов, районов, бюро МСЭ, министерством здравоохранения Оренбургской области, министерством социального развития Оренбургской области, министерством труда и занятости труда и занятости населения Оренбургской области, Фондом социального страхования, региональным политическим советом Партии «Единая Россия» и с другими общественными организациями инвалидов. Организация занимается социокультурной и профессиональной реабилитацией инвалидов по зрению.

Остается актуальным вопрос оказания медицинской помощи на платной основе в Оренбургском филиале ФГБУ «МНТК «Микрохирургия глаза» им. академика С.Н. Федорова». Что касается направления инвалидов по зрению на санаторно-курортное лечение по общему профилю: возникают трудности при получении справок для санаторно-курортного лечения инвалидов по имеющимся заболеваниям (не являющимся причиной инвалидности).

Семивеличенко Т.Н.: Оренбургский филиал ФГБУ «МНТК «Микрохирургия глаза» им. академика С.Н. Федорова» является частично федеральным учреждением, имеющим государственный заказ по лечению и реабилитации инвалидов. Возможно возникновение вопроса о выполнении данного госзаказа.

Балтенко Ю.Э.: Предложение: направить в ЛПУ области информационное письмо по правилам заполнения и выдачи «Справка для получения путевки» (у.ф. 070/у) для инвалидов в соответствии с требованиями действующего законодательства.

6. Оценка организации внутреннего контроля качества медицинской помощи и деятельности комиссии по этике и деонтологии в ГАУЗ «ГКБ № 6» г. Оренбурга - докладчик Султанова Роза Николаевна - заместитель главного врача ГАУЗ «ГКБ № 6» г. Оренбурга по экспертизе временной нетрудоспособности.

В учреждении разработана и организована 3 уровневая система контроля качества медицинского обслуживания: издан приказ об организации внутреннего контроля качества в ГАУЗ «ГКБ № 6» г. Оренбурга, назначен уполномоченный и утвержден порядок проведения по организации внутреннего контроля качества, утверждена форма анонимной анкеты и порядок проведения анкетирования пациентов, находящихся в стационаре и получающих амбулаторное лечение. Результаты проведенного контроля ежемесячно представляются на Совет по качеству учреждения для анализа качества лечебно-диагностического процесса. С учетом полученных результатов в медицинской организации планируются и реализуются мероприятия, направленные на повышение эффективности оказываемой медицинской помощи.

В 2014 г. в учреждении создана и функционирует комиссия по медицинской этике. Проведено 2 заседания комиссии. На заседаниях

анализируются обращения граждан в вышестоящие организации. Результаты доводятся до сведения сотрудников на Совете по качеству.

Для своевременного реагирования на сложные и конфликтные ситуации во избежание возникновения жалоб пациентов, в поликлиниках назначаются дежурные администраторы по графику. В функции администратора включены, в том числе, меры по повышению доступности медицинской помощи гражданам с ограниченными возможностями.

Корнеева Н.В.: При наличии нарушений, выявленных в процессе проведения внутреннего контроля качества медицинской помощи, какие действенные меры в отношении медицинских работников предпринимаются в учреждении.

Султанова Р.Н.: По результатам проведенного внутреннего контроля качества в ЛПУ осуществляются: организационные мероприятия (совещания, конференции, инструктажи, издание приказов и др.), образовательные мероприятия (клинические разборы, научно-практические конференции, и др), дисциплинарные (применение дисциплинарных взысканий, согласно Трудовому кодексу РФ), применение мер экономического характера, мероприятия по совершенствованию материально-технической базы учреждения, по улучшению укомплектованности кадрами.

7. Оценка организации внутреннего контроля качества медицинской помощи и деятельности комиссии по этике и деонтологии ГБУЗ «ГКБ № 3» г. Оренбурга - докладчик Колбишева Светлана Викторовна - заместитель главного врача ГБУЗ «ГКБ № 3» г. Оренбурга по экспертизе временной нетрудоспособности

В ГБУЗ «ГКБ № 3» г. Оренбурга система внутреннего контроля качества медицинской помощи построена по тем же принципам, что и в ГАУЗ «ГКБ № 6» г. Оренбурга. В связи с этим подробно останавливаться на этом вопросе нет необходимости.

В 2014 г. в учреждении так же создана и функционирует комиссия по медицинской этике и деонтологии, утвержден персональный состав и Положение о комиссии. В состав комиссии входят работники с высшим и средним медицинским образованием, председатель профкома, юристконсульт, представитель Оренбургской областной общественной диабетической организации инвалидов и их родителей «Надежда». Вопросы решаются на основании письменного заявления. Документы рассматриваются в присутствии заинтересованных лиц, при необходимости пациентов (или их родственников). Всем заявителям по результатам рассмотрения направляются письменные ответы с подробными разъяснениями.

Корнеева Н.В.: Какое количество жалоб пациентов рассматривалось на заседании комиссии по этике и деонтологии учреждения в 2014 г.

Колбишева С.В.: За первое полугодие 2014 г. заявлений (жалоб) от пациентов по вопросам нарушения норм медицинской этики и деонтологии не поступало. В дальнейшем в ГБУЗ «ГКБ № 3» г. Оренбурга будет продолжена работа по предотвращению злоупотреблений в профессиональной сфере, совершенствованию морально-этического кодекса медицинских работников учреждения.

8. Результаты контроля работы регистратур городских лечебно-профилактических учреждений г. Оренбурга за I полугодие 2014 г. - докладчик

начальник отдела стандартизации и контроля качества медицинской деятельности Голушкова Ольга Юрьевна.

На протяжении 2013-2014 г. министерством здравоохранения Оренбургской области проводилось мониторинговое наблюдение за организацией работы регистратур в ЛПУ г. Оренбурга, оказывающих первичную медико-санитарную помощь взрослому населению. При проведении проверок (5 в различные дни недели) акцентировалось внимание на: время работы регистратуры, наличие информации для посетителей (в том числе по диспансеризации), очередность и оперативность работы с очередью в регистратуре, наличие доступных видов записи на приемы к участковым врачам и узким специалистам, организация рабочего места регистратора (наличие компьютера, открытость) и навыки работы с установленным программным обеспечением.

По результатам проведенных проверок следует отметить положительную динамику в вопросах открытости регистратурных стоек, в регулировании очередности и работы в целом.

В связи с имевшимися ранее нареканиями по организации работы клинических лабораторий ЛПУ при максимальной нагрузке в утренние часы, принимаются организационные меры (увеличение штата лаборантов, осуществляющих забор крови, проведение процедуры забора крови параллельно в двух помещениях).

Несмотря на техническое оснащение поликлинических учреждений компьютерами и терминалами, сохраняется приверженность населения обращаться за талоном на первичный прием в регистратуру. Во избежание конфликтных ситуаций из-за их отсутствия, в регистратуру передается 50% талонов. Сотрудниками поликлиник выражается желание сократить «выкладывание» очереди на запись до 2 недельного периода, в связи с возможными изменениями в расписании и неявкой на прием записавшихся пациентов. В некоторых случаях наличие очередей в регистратуру в утренние часы зависит от раннего прихода пациентов в учреждение (вплоть до 06.00 ч.).

Во многом изменению такого отношения должна будет способствовать правильная организация работы по записи на прием в целом и оперативное регулирование работы регистратуры ЛПУ в частности.

Белькова О.А.: При проведении работы по независимой оценке качества предоставления медицинских услуг в лечебно-профилактических учреждениях Оренбургской области обращается внимание на вопросы полноты и предоставления информации пациентам учреждениями области в соответствии с требованиями действующего законодательства. Некоторые нарушения (размещение устаревшей информации, ссылки на документы, утратившие силу, не действующие номера телефонов) устраняются уже в ходе работы по оценке качества предоставляемых услуг.

Балтенко Ю.Э.: Следует отметить, что в настоящее время приоритеты в оказании медицинской помощи отдаются работе амбулаторно-поликлинического звена, особенно по вопросам профилактики неинфекционных заболеваний. В связи с чем организации работы регистратур поликлиник уделяется пристальное внимание. Обращаемся к членам общественных организаций с просьбой уведомлять о возникающих конфликтных ситуациях в поликлинических учреждениях администрации ЛПУ и министерство здравоохранения Оренбургской области.

Решение Совета общественных организаций по защите прав пациентов и независимой оценке качества предоставления медицинских услуг в лечебно-профилактических учреждениях Оренбургской области при министерстве здравоохранения Оренбургской области от 30 июня 2014 г.

:

1. Утвердить рейтинги лечебно профилактических учреждений Оренбургской области (18) по результатам независимой оценки критериев качества оказания медицинской помощи по итогам за первый квартал 2014 г.

2. Начальнику управления делами министерства здравоохранения Оренбургской области В.Н. Аверьянову:

направить письмо руководителям ЛПУ Оренбургской области о необходимости своевременного устранения нарушений в работе сайтов учреждений, о принятии действенных мер для упрощения и облегчения работы с сайтами пациентов.

3. Начальнику отдела организации медицинской помощи взрослому населению министерства здравоохранения Оренбургской области И.А. Алешиной:

организовать рабочее совещание специалистов отдела с главным внештатным специалистом неврологом министерства здравоохранения Оренбургской области С.Б. Вельмейкиным для решения вопроса возобновлении работы центра рассеянного склероза на базе ГБУЗ «ООКБ», а также возможности функционирования этого центра на базе иного лечебно профилактического учреждения, кроме ГБУЗ «ООКБ»;

направить в ЛПУ области информационное письмо по правилам заполнения и выдачи «Справка для получения путевки» (у.ф. 070/у) для инвалидов в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Исполняющий обязанности
министра здравоохранения
Оренбургской области

Т.Н. Семивеличенко

Заместитель председателя Совета

Т.В. Трофимова