

Оценивают пациенты

■ **ЗДРАВООХРАНЕНИЕ**
Елизавета Соболева

Общественные советы в здравоохранении создаются и действуют в целях формирования независимой системы оценки качества работы медицинских организаций и защиты прав пациентов. Создан и действует такой Совет и в Устьянском районе. В декабре 2016 года состоялось его итоговое заседание.

Произошли изменения в персональном составе. В состав общественного совета по здравоохранению района введены глава МО «Октябрьское» А.А. Половников и председатель районного Собрания депутатов Т.П. Попова.

Подведены итоги реализации Соглашения о государственно-частном партнерстве между ГК УЛК и Устьянской ЦРБ за 2016 год. К этому проекту повышенное внимание у жителей района, коллектива медицинских работников. Многие медработники ждут незамедлительных перемен и улучшения условий труда, обеспечения современным медицинским оборудованием рабочих мест, надеются на повышение заработной платы. Пациентов волнует своевременное и качественное предоставление медицинских услуг.

А перемены есть. Все обязательства, принятые по Соглашению, инвестор выполняет, и даже с опережением. Вместо запланированных 10 млн. рублей за 2016 год общий объем частных инвестиций в Устьянскую ЦРБ составил более 20 млн. рублей. Важно: средства инвестора направляются не на повышение зарплаты, а на развитие больницы. Необходимо провести реконструкцию имеющихся зданий, осуществить новое запланированное строительство. Качественно и своевременно выполнены работы по реконструкции инженерных сетей на территории больницы: демонтированы воздушные электролинии, проложены подземные кабели, установлены новые электрощиты. Подготовлена проектно-сметная документация на строительство новой регистратуры поликлиники и нового здания терапевтического отделения. Строительство новой регистратуры начато, готов фундамент, уложены плиты перекрытия. Создано, отремонтировано и функционирует новое реанимационное отделение. На 4,5 млн. рублей приобретено крайне необходимое медицинское оборудование, новая медицинская техника. В результате значительно улучшились возможности своевременного диагностирования ряда распространенных заболеваний, расширился спектр диагностических исследований. Появилась новая машина скорой помощи.

Заметили ли это пациенты? Да, заметили. Радует, что появились новые молодые

врачи. С сентября 2016 года в больнице приступил к работе врач-кардиолог. С декабря прошедшего года, после обучения специалиста по функциональной диагностике, в ЦРБ вновь стали проводить УЗИ сердца и сосудов. Активное использование имеющегося оборудования, освоение новых технологий в диагностике и лечении – обязательства по Соглашению о государственно-частном партнерстве Устьянской ЦРБ. Как видим, они также выполняются. Но и проблемы, недоработки, недовольства имеют место во взаимодействии медицинского персонала и пациентов.

Одной из целей деятельности Общественного совета является проведение независимой оценки качества оказания услуг медицинскими учреждениями. Членами Совета проведено анкетирование по степени удовлетворенности населения медицинской помощью, оказанной в рамках программы государственных гарантий.

В соответствии с федеральным законодательством, независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями проводится по таким критериям, как открытость и доступность информации о медицинской организации; комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения; время ожидания предоставляемых медицинских услуг; доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации; удовлетворенность оказанными услугами.

То есть, независимая оценка качества оказания услуг – не экспертиза, не контроль качества и безопасности медицинской деятельности. Это общая оценка удовлетворенности населения от качества получаемой медицинской помощи.

В анкетировании принимали участие 96 жителей района разных возрастных групп, мужчины и женщины. Более половины участников опроса положительно оценивают внешний вид докторов. Далеко не всех удовлетворяет культура обслуживания и профессионализм медицинских работников, есть вопросы к качеству работы регистратуры. Многие еще надо менять, чтобы взаимным было доверие и уважение между пациентами и докторами, чтобы жители были удовлетворены качеством медицинского обслуживания.



Новая палата реанимации

По итогам независимой оценки Общественным советом были сформированы предложения по улучшению качества работы. Среди них:

- совершенствовать работу регистратуры, использовать различные формы записи на прием к врачу (телефон, интернет, личное обращение пациента);
- продлить рабочий день поликлиники;
- пересмотреть и упростить процедуру выдачи карточек в регистратуре;
- соблюдать сроки предоставления консультаций специалистов, диагностических услуг;
- работать над повышением квалификации медперсонала;
- соблюдать медперсоналом правила этики в работе;
- обеспечить бесплатную стоматологическую помощь и УЗИ обследование;
- исключить случаи формальной диспансеризации;
- обеспечить своевременное направление пациентов на обследование в другие лечебные учреждения;
- информировать врачом пациента о его заболевании, мерах профилактики и предупреждения заболеваний, соблюдать врачебную тайну;
- все случаи возникновения конфликтов с пациентами разбирать на заседаниях врачебных комиссий;
- проводить семинары и конференции с медицинским персоналом о соблюдении правил этики.

Результаты анкетирования, сформированные предложения рассмотрены на совещаниях, планерках, комиссиях с медицинским персоналом.

Каждый потенциальный пациент медицинской организации может принять участие в независимой оценке качества предоставляемых медицинских услуг. Анкета утверждена Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14 мая 2015 г., размещена на сайте министерства здравоохранения Архангельской области и на сайте Устьянской ЦРБ.

По результатам анкетирования определен рейтинг лечебных учреждений.

На основе сформированных предложений Общественным советом и Устьянской ЦРБ составляется план мероприятий и действий по устранению недостатков и улучшению качества предоставления медицинских услуг.

Главный врач района Александр Николаевич Чеглаков, подводя итоги обсуждений повестки дня общественного Совета,



Современный УЗИ - аппарат

та, отметил:

- Регулярно встречаясь с жителями, знаю о трудностях, с которыми они сталкиваются при получении медицинской помощи в муниципальных образованиях и в районном центре.

Понимаю и то, что, сохраняя потенциал районного здравоохранения, необходимо решать вопросы развития медицинской организации, внедрять современные технологии диагностики, лечения и профилактики заболеваний, обеспечивать повышение квалификации медицинских работников, создавать условия для эффективного и комфортного оказания медицинской помощи. Эти направления требуют и серьезных материальных затрат и изменения управленческих подходов. Считаю, что в основе всех преобразований должен стоять пациент. Необходимые усилия для изменения ситуации к лучшему должны быть сделаны с разных сторон. Только вместе, понимая трудности друг друга, мы сможем добиться положительного результата.

Члены Общественного совета с выводами согласны. Только при встречном желании, в режиме доброжелательного диалога, при поддержке системы здравоохранения, конструктивных подходах к изменению ситуации в лучшую сторону можно получить оптимальные результаты.

В заключение главный врач района сказал: - Мы знаем вопросы, которые необходимо решать, пытаемся в непростой обстановке искать на них ответы и стараемся в будущее смотреть с оптимизмом.



Автомобиль Скорой помощи