

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

24 декабря 2018 г.

№ 16

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

Носенко И.Н. – заместитель председателя Общественного совета  
Члены Общественного совета:

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

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

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

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

Сергий Н.И. – заместитель генерального директора по медицинским вопросам МСК «Медика-Восток»

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

Остапова Т.С. – заместитель главного врача КГАУЗ Краевой Центр СПИД

Аникиенко В.Н. – юрисконсульт КГАУЗ Краевой Центр СПИД

Гордеева О.Н. – представитель Красноярской региональной молодежной общественной организации «Чистый взгляд»

**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. Взаимодействие с общественными организациями в проведении информационно-просветительской работы.
5. Подведение итогов работы за 2018 и обсуждение мероприятий плана работы Общественного совета на 2019 год.
6. Прочие вопросы.

## **СЛУШАЛИ:**

Вступительное слово председателя Гребневой Н.А. о плане рассмотрения вопросов предстоящего заседания и краткий обзор поступивших обращений граждан (пациентов).

За период с апреля по декабрь 2018 года в КГАУЗ Краевой Центр СПИД поступило 91 письменное обращение, из них:

26 граждан запросили информацию о своем диагнозе, для получения лекарственного обеспечения в связи с тем, что они находятся в местах заключения;

41 пациент обратился с просьбой о переводе от одного лечащего врача к другому;

3 обращения содержат просьбу о прикреплении на диспансерное наблюдение в Центр СПИД из районных лечебных учреждений;

2 жалобы связаны с неудовлетворительной работой сайта и отсутствия кондиционера в регистратуре (в летний период);

6 обращений содержали информацию о неудовлетворительной работе персонала при оказании медицинской услуги;

6 обращений по предоставлению справок, выписок иной медицинской документации;

2 обращения граждан, дать пояснения о клинических проявлениях заболевания и правилах лечения ВИЧ-инфицированных пациентов на территории края;

4 заявления прочие вопросы (стоимость услуг, срок оказания услуг и т.п.);

1 заявление о вынесении благодарности персоналу за оказание медицинской помощи.

По второму и третьему вопросу выступила заведующий отделением медицинской профилактики Шешина Р.М. озвучила сначала результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг в КГАУЗ Краевой Центр СПИД.

Участниками анкетирования являлись получатели услуг в КГАУЗ Краевой Центр СПИД (480 человек), в филиале КГАУЗ Краевой Центр СПИД г. Минусинске (120 человек), в филиале КГАУЗ Краевой Центр СПИД г. Ачинске (120 человек).

Анкета состояла из 17 вопросов, направленных на выявление уровня удовлетворенности пациентов услугами учреждения. Вопросы разделены на группы: 6 групп для выявления уровня удовлетворенности; 3 группы для выяснения средней продолжительности времени и частоты услуг. Жалобы пациентов вынесены в отдельную графу.

Результаты анкетирования:

92% респондентов удовлетворены обслуживанием медицинского персонала

88% пациентов удовлетворены оказанием услуг медицинской организации

85% пациентов удовлетворены ожиданием предоставления услуг

92% удовлетворены условиями пребывания в организации

35 % обратились за информацией к стендам и сайту

3% респондентов недовольны состоянием стендов и сайта

15 % респондентов благодарили персонал и оставляли положительные отзывы.

Среднее время ожидания оказания услуг в учреждении менее 7 календарных дней

Клиенты для записи чаще используют телефон, на втором месте интернет.

Большинство услуг, получаемых респондентами происходят за счет ОМС, бюджета.

8% респондентов остались замечания по условиям пребывания в медицинской организации, наиболее частое замечание - неудовлетворенность состоянием туалета (3%).

8% респондентов не удовлетворены компетентностью врачей-специалистов по следующим вопросам:

не разъяснили информацию о состоянии здоровья;

не дали рекомендации по диагностике;

не выписали рецепт.

По результатам анкетирования уровень удовлетворённости в 2018 году составил 89 % в динамике с 2017 эта цифра стала ниже на 1%.

В 2018 году в рамках Государственной программы Красноярского края «Развитие здравоохранения» проведены совместно с СО НКО следующие мероприятия:

Проведены школы волонтеров в 11-ти территориях края (города Красноярск, Железногорск, Лесосибирск, Норильск, Назарово, Минусинск, Канск и районы края: Иланский, Рыбинский, Енисейский и Тасеевский).

Обучены 619 волонтеров из числа студентов колледжей и техникумов и специалистов организаций здравоохранения, образования и молодежной политики для дальнейшего проведения профилактических мероприятий в территориях края.

Проведены 16 профилактических массовых акций «Сдай тест на ВИЧ» на 8 территориях края в том числе с организацией концертных программ, выставок плакатов, интерактивных площадок, экспресс-тестирования на ВИЧ, информированием в социальных сетях, раздачей буклетов, презервативов. Протестираны на ВИЧ 1800 человек. Общий охват 101000 человек.

Проведены информационно-профилактические мероприятия для уязвимых групп населения: 46 семинаров с экспресс тестированием для потребителей инъекционных наркотиков, освободившихся из мест лишения свободы (900 чел.) в гг. Красноярск, Дивногорск, Березовский, Сухобузимский, Ирбейский, Партизанский районы с привлечением социальными

ориентированных некоммерческих организаций. Проинформированы 900 человек, протестированы 800 человек. Впервые выявлены 18 человек, знали о своем диагнозе 73 человека. Проанкетировано 351 чел.

Организовано информирование по вопросам ВИЧ/СПИД работающего населения в 91 организации восьми территорий края: размещены плакаты, организован прокат роликов и передач, проведены семинары. Охвачено более 24300 человек.

По вопросу доступности и качества оказания медицинской помощи, а также создание доступных условий по ее оказанию населению, выступил главный врач Скударнов С.Е., который пояснил, что на протяжении 2018 в КГАУЗ Краевом Центре СПИД проводились организационно-технические мероприятия. Были внесены изменения в структуру распределения рабочих мест по подразделениям, введен новый график работы врачей по приему пациентов, внесены изменения в процедуру записи пациентов и внедрено смс-оповещение. Внесены изменения в политику прикрепления и распределения пациентов исходя из их регистрационных данных. Подключились к процессинговому центру льготного лекарственного обеспечения. Произвели ремонт ряда помещений в здании по адресу г. Красноярск, ул. Карла Маркса 45 и 45/1. Обновили часть лабораторного оборудования, медицинской мебели и инвентаря. В преддверии Всемирного дня борьбы со СПИДом, в учреждении впервые проведено общественное мероприятие «День открытых дверей». Совместно со студентами Красноярского педагогического университета имени В.П. Астафьева, принято участие в создании тематического медиаспектакля «Люди которых нет», направленного на профилактику ВИЧ-инфекции в студенческой и молодежной среде.

В освещении планов работы КГАУЗ Краевой Центр СПИД на 2019 приоритетными были обозначены направления, связанные с проектно-сметными работами по капитальному ремонту здания, внесение изменений в работу Call-центра, подключение в региональную медицинскую систему, которая позволит создать «личный кабинет пациента», переход на электронную карту пациента и возможность записи через «веб-регистратуру».

Также главный врач Скударнов С.Е. отметил интерес к деятельности учреждения со стороны Красноярской епархии и кратко рассказал о посещении КГАУЗ Краевого Центра СПИД Высокопреосвященнейшим Митрополитом Красноярским и Ачинским Пантелеимоном, который в свою очередь преподал благословение всем сотрудникам на продолжение трудов по спасению человеческих жизней.

Рассказал об участии персонала КГАУЗ Краевого Центра СПИД во Всероссийских акциях и конкурсах, так например, коллектив отделения медицинской профилактики занял 3-е место за нестандартный подход в области информирования населения о ВИЧ и мотивирования к прохождению теста на ВИЧ и был награжден дипломом Министерства здравоохранения РФ в номинации «лучший СПИД-центр».

Победителем 2-го этапа Всероссийского конкурса врачей и специалистов со средним медицинским и фармацевтическим образованием был признан

заведующий иммунологической и гематологической лаборатории Нешумаев Д.А. в номинации «Лучший врач лабораторной диагностики».

Активно проявлял себя коллектив и в формировании здорового образа жизни, принимая участие в спортивно-массовых и физкультурно-оздоровительных мероприятиях:

в волейбольном турнире среди работников здравоохранения Красноярского края, посвященном Всемирному дню борьбы со СПИДом, команда учреждения заняла 1-е место;

в третьей группе 20-ой Спартакиады - 2018 работников здравоохранения Красноярского края, проходившей под девизом «Здоровый доктор-здоровый пациент» коллектив занял 2-е место (мужчины) в категории «Шахматы», 3-е место (мужчины) в категории «Лыжные гонки», 3-е место (мужчины) в категории «Волейбол»;

команда учреждения награждена Дипломом I степени за 1-е место в чемпионате по волейболу среди КФК КРО Общества «Динамо», посвященного 95-летию Всероссийского физкультурно-спортивного Общества «Динамо».

Председателем совета Гребневой Н.А., было внесено предложение по согласованию плана работы Общественного совета на 2019.

Большинством голосов решили утвердить план работы Общественного совета на 2019 г. в предложенной редакции.

Прочие вопросы не поступали.

Председатель

Н.А. Гребнева