

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

18 декабря 2019 г.

№ 19

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, специалист по охране труда
КГАУЗ Краевой Центр СПИД

Носенко И.Н. – заместитель председателя Общественного совета, равный
консультант КРМОО «Чистый взгляд»

Фролова В.А. – секретарь Общественного совета, медицинский психолог
медицинской профилактики КГАУЗ Краевой Центр СПИД

Члены Общественного совета:

Буренкова Г.С. – член Совета КРОО «Мы против СПИДа»

Карлова Т.С. – председатель КРОО по профилактике социально-значимых
заболеваний «Красштаб Здоровья»

Никитина Е.В. – равный консультант КРМОО «Чистый взгляд»

Шешина Р.М. – врач-методист отделения медицинской профилактики КГАУЗ
Краевой Центр СПИД

Гордеев Ю.Г. – председатель КРМОО «Чистый взгляд»

Приглашенные:

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

Аникиенко В.Н. – юрисконсульт КГАУЗ Краевой Центр СПИД

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

Салымова Л.В. – начальник организационно-методического отдела КГАУЗ Краевой
Центр СПИД

Новикова О.Е. – врач-инфекционист лечебно-консультативного отделения КГАУЗ
Краевой Центр СПИД

Гордеева О.Н. – директор КРООПГИ «Чистый взгляд»

ПОВЕСТКА ЗАСЕДАНИЯ:

1. Вступительное слово.

Докладчик: председатель Общественного совета Гребнева Н.А., заместитель
главного врача Остапова Т.С.

2. О результатах проведения независимой оценки качества оказания услуг в
КГАУЗ Краевой Центр СПИД по результатам анкетирования.

Докладчик: врач-методист Шешина Р.М., психолог Смольников В.В.

3. Взаимодействие с общественными организациями в проведении информационно-просветительской работы.

Докладчик: врач-методист Шешина Р.М.

4. Анализ поступивших обращений граждан, в том числе юридических лиц, по вопросам оказания медицинской услуги.

Докладчик: врач-инфекционист Новикова О.Е.

5. Подведение итогов работы за 2019 год.

Докладчик: заместитель главного врача Остапова Т.С., председатель Гребнева Н.А.

СЛУШАЛИ:

Вступительное слово председателя Гребневой Н.А. по повестке заседания. Заместитель главного врача Остапова Т.С., поприветствовала присутствующих, отметила активное участие представителей НКО в течение всего 2019 при решении совместных задач, связанных с профилактикой ВИЧ-инфекции на территории Красноярского края.

По второму вопросу повестки заседания, психологом Смольниковым В.В., были озвучены результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг в КГАУЗ Краевой Центр СПИД на основе анкетирования за 3-4 квартал и обобщенные результаты по итогам 2019. Анкеты состояли из 14 вопросов, направленных на выявление уровня удовлетворенности пациентов услугами. В результате анкетирования в 3 квартале было опрошено 130 человек, из них:

91% респондентов удовлетворены обслуживанием медицинского персонала.

92% пациентов удовлетворены оказанием услуг медицинской организации.

85% пациентов удовлетворены навигацией внутри медицинской организации.

Среднее время ожидания оказания услуг менее 7 календарных дней.

Клиенты чаще записываются у лечащего врача, на втором месте лично в регистратуре.

48% обратились за информацией к стендам и сайту, 24 % остались не удовлетворены

87% удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации.

Итоговый уровень удовлетворенности за 3 квартал получаемых услуг составил 89,5 %.

Из отдельных замечаний, следует отметить, что сайт стал адаптирован по работе на гаджетах и периферийных устройствах, однако произвести запись на прием, также не представляется возможным. Сложно дозвониться до регистратуры, долгое время ожидания. В процедурном кабинете, при заборе крови, не разъясняют и не отвечают на вопросы пациентов. Невозможно дозвониться до доврачебного кабинета.

В результате анкетирования в 4 квартале было опрошено 130 человек, из них:

93% респондентов удовлетворены обслуживанием медицинского персонала.

92% пациентов удовлетворены оказанием услуг медицинской организации.

88% пациентов удовлетворены навигацией внутри медицинской организации.

Среднее время ожидания оказания услуг менее 7 календарных дней.

Клиенты чаще записываются у лечащего врача, на втором месте лично в регистратуре.

36% обратились за информацией к стендам и сайту, 17 % остались не удовлетворены

89% удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации.

Итоговый уровень удовлетворенности за 4 квартал получаемых услуг составил 90,5 %.

За период с января по декабрь 2019 года в Центре было опрошено 480 пациентов в городе Красноярске, 120 пациентов в городе Ачинске и 120 пациентов в городе Минусинске. Анкеты состояли из 14 вопросов, направленных на выявление уровня удовлетворенности пациентов услугами учреждения, вопросы были разделены на пять групп для выявления уровня удовлетворенности; три группы для выяснения средней продолжительности времени и частоты услуг, жалобы пациентов вынесены в отдельную графу.

90,5% респондентов удовлетворены обслуживанием медицинского персонала.

88,5% пациентов удовлетворены оказанием услуг медицинской организации.

85% пациентов удовлетворены навигацией внутри медицинской организации. Среднее время ожидания оказания услуг менее 7 календарных дней.

Клиенты чаще записываются у лечащего врача, на втором месте лично в регистратуре.

38% обратились за информацией к стендам и сайту, 7 % остались не удовлетворены

32 % респондента удовлетворены отношением работников медицинской организации: доброжелательность, вежливость.

Итоговый уровень удовлетворенности получаемых услуг составил 87,5%, что на 1.5% меньше чем в 2018 году (89%).

Наименование позиции	Уровень опроса в 2018	Уровень опроса в 2019	Уровень отклонения
Удовлетворенность обслуживанием медицинского персонала	92%	90%	>2%
Удовлетворены оказанием услуг медицинской организации	88%	88.5%	<0.5%
Удовлетворенность навигацией внутри медицинской организации	-	85%	
Удовлетворенность условиями пребывания в организации	92%	85.5%	>6.5%
Количество пациентов, обратившихся за информацией к стендам и сайту	35%	38%	<3%

Количество респондентов недовольных состоянием стендов и сайта	3%	7%	<4%
--	----	----	-----

При рассмотрении третьего вопроса повестки, Шешина Р.М. сообщила, что в 2019 году в рамках Государственной программы Красноярского края «Развитие здравоохранения» проведены совместно с СО НКО следующие мероприятия:

Проведены школы волонтеров в территориях края. Обучено 326 волонтеров из числа студентов колледжей и техникумов и специалистов организаций образования и молодежной политики для дальнейшего проведения профилактических мероприятий в территориях края.

Проведены профилактические массовых акции «Сдай тест на ВИЧ» на территории края с экспресс-тестированием на ВИЧ, информированием в социальных сетях, раздачей буклетов, презервативов, сувенирной продукции. Тестирование проходило в торговых центрах, техникумах, общежитиях, предприятиях, поликлиниках.

Проведены информационно-профилактические мероприятия для уязвимых групп населения с привлечением социально ориентированных некоммерческих организаций.

Из анализа поступивших жалоб и предложений врачом-инфекционистом Новиковой О.Е., были отмечены тенденции со стороны пациентов о смене схем лечения. Из опроса пациентов, выяснили, что «некая» ВИЧ-диссидентная группа в сети интернет проводит консультации по изменению лекарственных схем лечения и предлагает их изменить, обозначая их малоэффективными, не зная при этом общей динамики лечения и лабораторных обследований. Новикова О.Е., акцентировала внимание представителей НКО на типичных вопросах пациентов, которые попали под воздействие ВИЧ-диссидентов, и пояснила, как необходимо поступать равным консультантам.

В ходе обсуждения проблем лечения и пребывания пациентов в Центре СПИД, представитель КРМОО «Чистый взгляд» Никитина Е.В. поделилась полученными впечатлениями и правилами пребывания пациентов в ГБУЗ «Областной Центр по профилактике и борьбе со СПИДом и инфекционными заболеваниями», расположенным в городе Челябинске. Заострила внимание, что прием пациентов проводится в больших просторных кабинетах, очередь практически отсутствует. Для записи на прием всегда есть свободные места. Рассказала об опыте взаимодействия представителей НКО с ГБУЗ «Областной Центр по профилактике и борьбе со СПИДом и инфекционными заболеваниями».

Из прочих вопросов, были обозначены проблемы, связанные с доступностью парковочного места для инвалидов на территории Центра из-за установки шлагбаума. Адаптированный под девайсы сайт, все равно не достиг той практической цели, которую ждали пациенты, осуществлять запись на прием к врачу не предоставляется возможным.

Очередной раз поступили предложение разместить на сайте учреждения памятку о порядке оказания медицинской помощи инвалидам, находящимся на диспансерном учете, а также поднималась проблема получения медицинской

помощи населению, не прикрепленному к Центру СПИД, по причине регистрации и прикреплению в лечебных учреждениях муниципальных территорий Красноярского края, а также иных регионов Российской Федерации, прибывающих в городе Красноярске для учебы, работы или по иным причинам.

Поступили предложения о введении в штат ставки врача-психотерапевта и специалиста по юридическому консультированию. На поступившее предложение, заместитель главного врача Остапова Т.С., пояснила, что в штате учреждения имеется юрист консультант Аникиенко В.Н., который всегда присутствует на заседаниях Общественного совета, в курсе проблем, связанных не только с хозяйственной деятельностью учреждения, но периодически отвечает на поступающие через сайт от пациентов вопросы, касающиеся защиты прав ВИЧ-инфицированных. На основании чего, ВИЧ-инфицированным лицам, которым потребуется юридическое сопровождение или консультация, в учреждении всегда готовы оказать помощь.

При подведении итогов за 2019 год, председателем Гребневой Н.А., были озвучены изменения в работе учреждения при оказании медицинской помощи:

- внесены новые разделы и информация на официальный сайт учреждения, также, работа сайта адаптирована под девайсы;
- введено смс-информирование пациентов, с информацией о предстоящем приеме к врачу;
- внесены изменения в порядок записи пациентов, приоритетным является запись на приме у врача, если пациент, по каким-то причинам пропустил запись, либо ее надо перенести, то он может это сделать через доврачебный кабинет, либо регистратуру;
- разработан обучающий модуль для работающего населения, который размещен на сайте и доступен для свободного скачивания. Дополнительно модуль направлен в отдел охраны труда Агентства труда и занятости населения Красноярского края в качестве методичного материала для работодателей;
- лабораторная сеть учреждения подключилась к единой медицинской и лабораторной информационной системе лечебных учреждений Красноярского края для оперативной передачи полученных результатов исследований биологического материала по специальному закрытому каналу;
- создан консультативный центр для оказания платных медицинских услуг, таких, как консультация врача-инфекциониста, врача-иммунолога-аллерголога, врача-педиатра, врача-дерматовенеролога, врача-акушера-гинеколога, исследование эластометрии печени;
- в преддверии Всемирного дня борьбы со СПИДом, в учреждении очередной раз было организовано общественное мероприятие «День открытых дверей».

По последнему вопросу повестки заседания единогласно решили утвердить представленный план работы на предстоящий 2020 год.

Председатель



Н.А. Гребнева

