

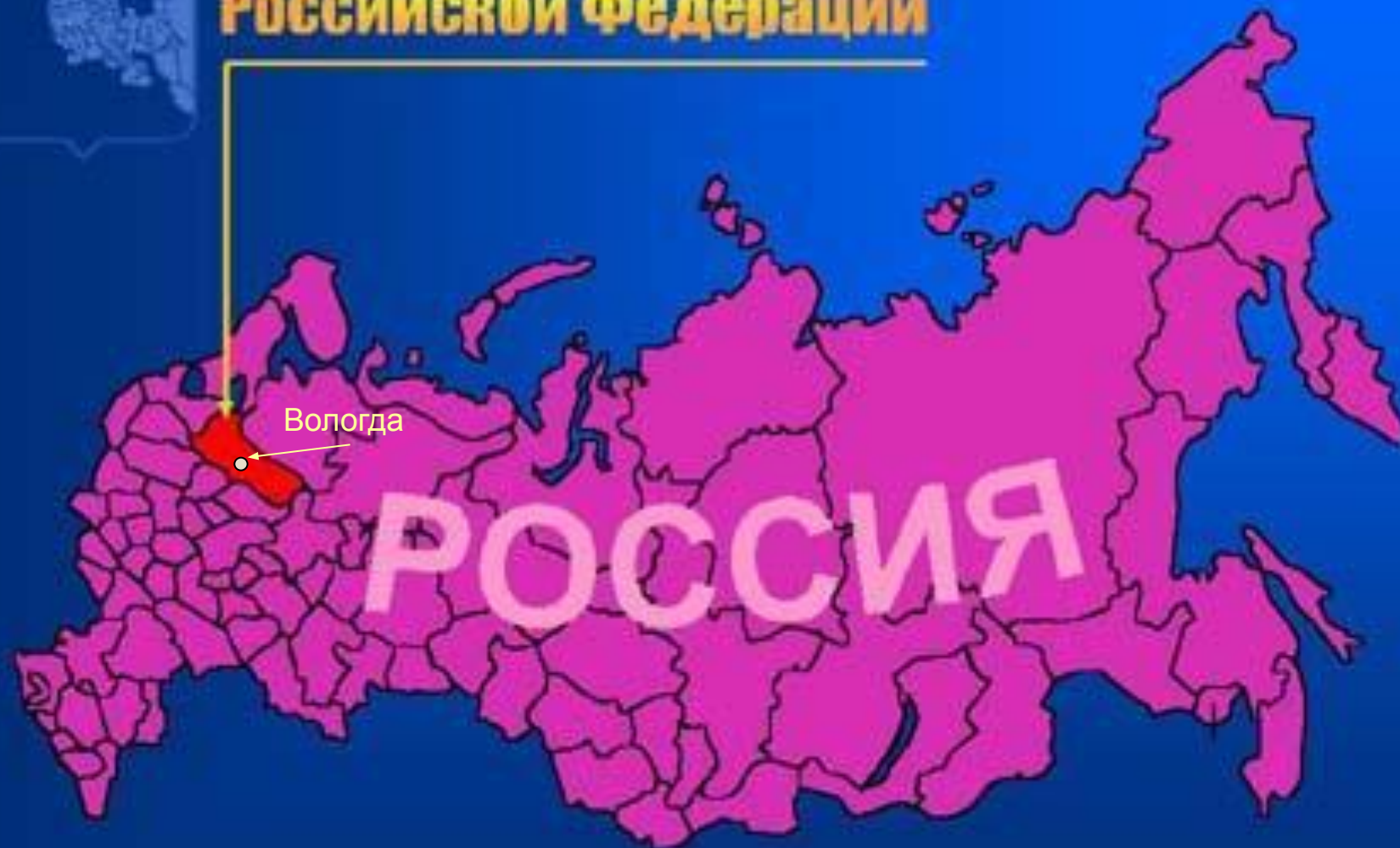
Опыт разработки и внедрения модели Общественного совета на примере городской поликлиники №3 Вологды

***Н.П. Кочина,
ассистент регионального координатора проекта***

«Разработка, внедрение и распространение модели Общественных советов при лечебно-профилактических учреждениях с целью повышения доступности бесплатной медицинской помощи для малоимущих слоёв населения» в Вологодской области

Круглый стол, Москва, 16 ноября 2011 г.

ВОЛОГОДСКАЯ ОБЛАСТЬ Российской Федерации



Площадь г. Вологды – 11,6 тыс.кв.м.

Население города Вологда – 309 тыс.910 чел.

***Прикреплено к городской поликлинике №3 г.Вологда - 64 252 чел. взрослого населения
12 000 чел. детского населения***

Межрегиональный проект в Вологодской области

***«Разработка, внедрение и
распространение модели Общественных
советов при лечебно-профилактических
учреждениях с целью повышения
доступности бесплатной медицинской
помощи***

для малоимущих слоёв населения»

(февраль – ноябрь 2011 года)

Этапы формирования общественного совета (Совета)

1 этап

Заручились поддержкой со стороны:

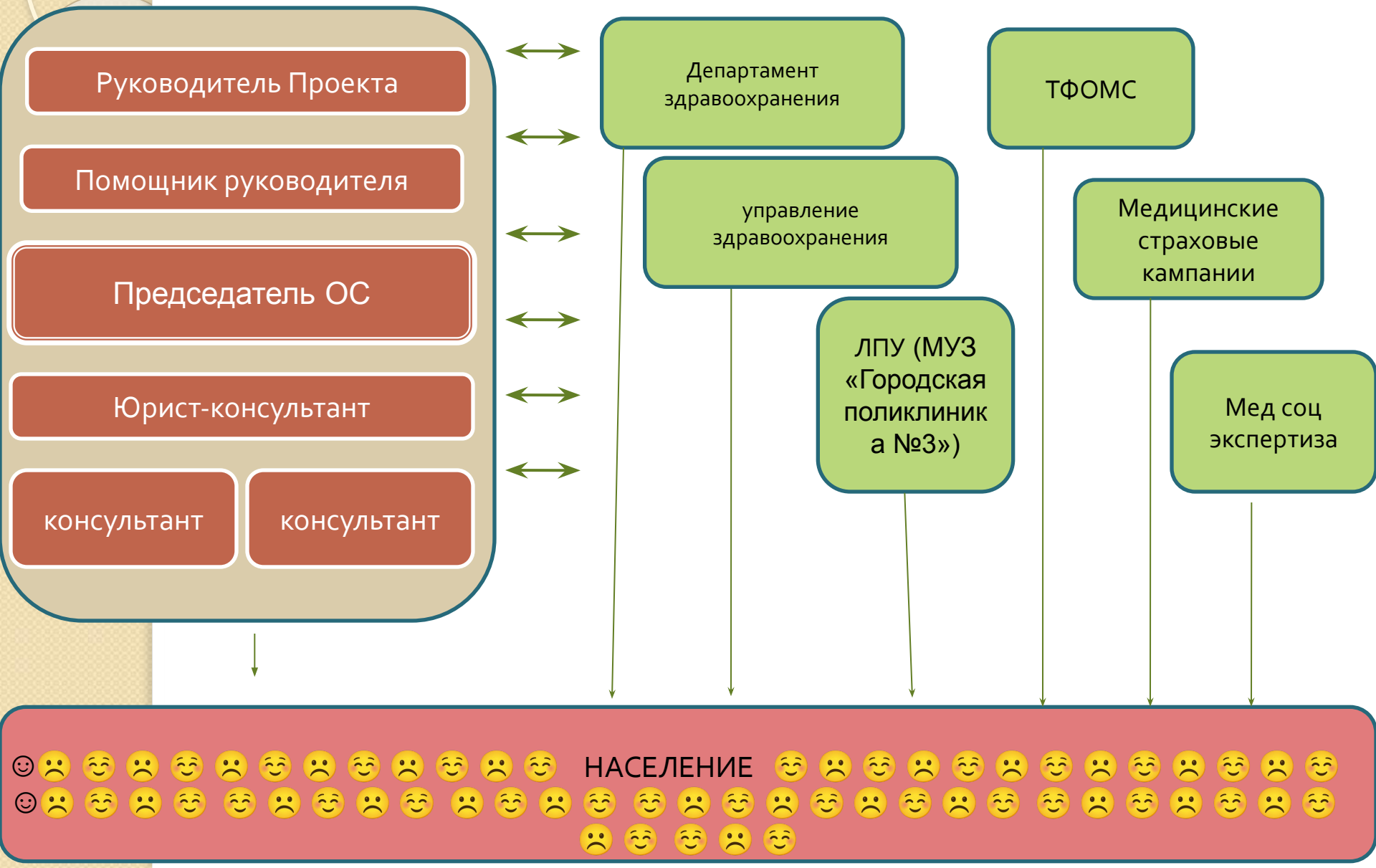
- 1. органов государственной власти:*
 - *департамента здравоохранения области*
 - *главного врача гор. поликлиники №3 г. Вологды*
- 2. ТФОМС*
- 3. других общественных организаций:*
 - *областной общественной организации "Ассоциация врачей"*
 - *Совета ветеранов*

Этапы формирования общественного совета (Совета)

2 этап

- 1. Разработано положение о Совете**
- 2. Подписан приказ о создании Совета главврачом поликлиники**
- 3. Утверждён состав Совета:**
 - *заместитель главного врача по лечебной работе,*
 - *заведующие терапевтическими отделениями,*
 - *заведующий отделением профилактики,*
 - *Старшая медсестра организационно-методического кабинета*
 - *вице-президент Вологодской областной общественной организации «Ассоциация врачей»*
 - *юрист, психолог ⁽³⁾*
 - *Активные жители, прикреплённые к поликлинике №3 по территориальному принципу*
- 4. Разработан календарный план**

**Схема осуществления Проекта «Разработка, внедрение и распространение модели
Общественных советов при лечебно-профилактических учреждениях с целью
повышения доступности бесплатной медицинской помощи для малоимущих слоёв
населения» в Вологодской области**



Разделы проекта в Вологодской области

- 1. Рассмотрение, обобщение, анализ и вынесение на обсуждение Общественного совета поступивших жалоб от населения. Формирование рекомендаций по решению поступивших жалоб и проблем*
- 2. Информирование населения, работников здравоохранения, средств массовой информации о правах граждан на охрану здоровья, способах их реализации, методах защиты прав пациентов; а также о деятельности Совета*
- 3. Содействие системному информированию населения о ведущих факторах риска неинфекционных заболеваний (повышенное артериальное давление, повышенный холестерин и сахар в крови, курение, чрезмерное употребление алкоголя, стрессы) и возможностях их коррекции у специалистов МУЗ «Городская поликлиника №3» города Вологды*
- 4. Осуществление взаимодействия с другими организациями, компаниями для решения проблем определённых категорий пациентов (люди с ограниченными возможностями здоровья) и привлечения экспертов для решения возникающих проблем*

Общественный совет
при лечебно-
профилактическом
учреждении в г. Вологде



МУЗ «Городская поликлиника №3»
(г. Вологда, ул. Московская, д. 2а)



- С 25 марта
по 30 октября 2011 года**
- **прошло 6 заседаний Совета**
 - **обратилось 70 человек**

Задача 1

Рассмотрение, обобщение, анализ и вынесение на обсуждение Общественного совета поступивших жалоб от населения. Формирование рекомендаций по решению поступивших жалоб и проблем

**РЕЗУЛЬТАТЫ АНАЛИЗА ТЕМ
ОБРАЩЕНИЙ
в общественный совет при ЛПУ (1)**



Форма обращения	Частота	%
Устные обращения	48	69
Письменные обращения	22	31
Всего	70	100,0

РЕЗУЛЬТАТЫ АНАЛИЗА ТЕМ ОБРАЩЕНИЙ в общественный совет при ЛПУ (2)

№	Тема письменных обращений	Частота	%
1	Этика и деонтология	6	27
2	Лекарственное обеспечение	4	18
3	Организация работы	6	27
4	Оформление мед. документации	1	5
5	Качество мед. помощи	2	9
6	Доступность мед обеспечения	3	14
7	Прочие	0	0
	Всего	22	100,0

№	Тема устных обращений	Частота	%
1	Этика и деонтология	1	2
2	Лекарственное обеспечение	18	37
3	Организация работы	7	15
4	Оформление мед. документации	9	19
5	Качество мед. помощи	6	12,5
6	Доступность мед обеспечения	6	12,5
7	Прочие	1	2
	Всего	48	100,0

Задача 1

Формирование рекомендаций на основе поступивших жалоб и обращений

На основе поступивших в общественный совет обращений граждан были разработаны рекомендации для руководства ЛПУ по улучшения качества и доступности медицинской помощи населению, по совершенствованию работы ЛПУ. Рекомендации Совета были учтены администрацией поликлиники.

За период Проекта РЕАЛИЗОВАНО:

- 1. Средства, выделенные на ремонт ЛПУ, направлены на реконструкцию, оснащение регистратуры, т.о. улучшилось качество обслуживания пациентов*
- 2. Приближение первичной медицинской помощи к шаговой доступности к населению за счёт открытия одного филиала врача общей практики. Достигнуто при тесном взаимодействии с руководством городской поликлиники №3, администрацией города Вологды*

Задача 2:

Информирование населения, работников здравоохранения, средств массовой информации о правах граждан на охрану здоровья, способах их реализации, методах защиты прав пациентов; а также о деятельности Совета

Для эффективного влияния на информированность населения за период ведения Проекта **РЕАЛИЗОВАНО:**

1. Разработаны два вида листовок с материалом о деятельности Совета

ИНФОРМАЦИЯ О ПОЛИКЛИНИКЕ

МУЗ «Городская поликлиника №3» - многопрофильное лечебно-профилактическое учреждение. Адрес: 160025, г. Вологда, ул. Московская 2а, электронная почта: roz3@volgda.ru; сайт roz3.ru

Главный врач: **Сokolov Николай Владимирович**, заслуженный врач РФ.
Приветная - т. 73-97-36.

По численности прикрепленного населения, количеству работников, наличию нескольких клинических разноудаленных баз является самым крупным ЛПУ данного типа на территории города.

Поликлиника оснащена современным диагностическим оборудованием. В коллективе работает 99 врачей, 4 заслуженных врача РФ. Более 50% врачей имеют высшую и первую категории.

В состав поликлиники входят:
Взрослая поликлиника
Детская поликлиника
Женская консультация, ул. Архангельская, 136, т.73-89-38
Детская молочная кухня - т.53-09-13

Режим работы: в будние дни 08⁰⁰-20⁰⁰, приём вызовов 07³⁰-19⁰⁰, начало работы регистратуры, гардероба, лаборатории с 07³⁰
Субботние дни 08⁰⁰-15⁰⁰, приём вызовов на дом 08⁰⁰-14⁰⁰, в воскресные и праздничные дни 08⁰⁰-18⁰⁰, приём вызовов на дом 08⁰⁰-14⁰⁰.

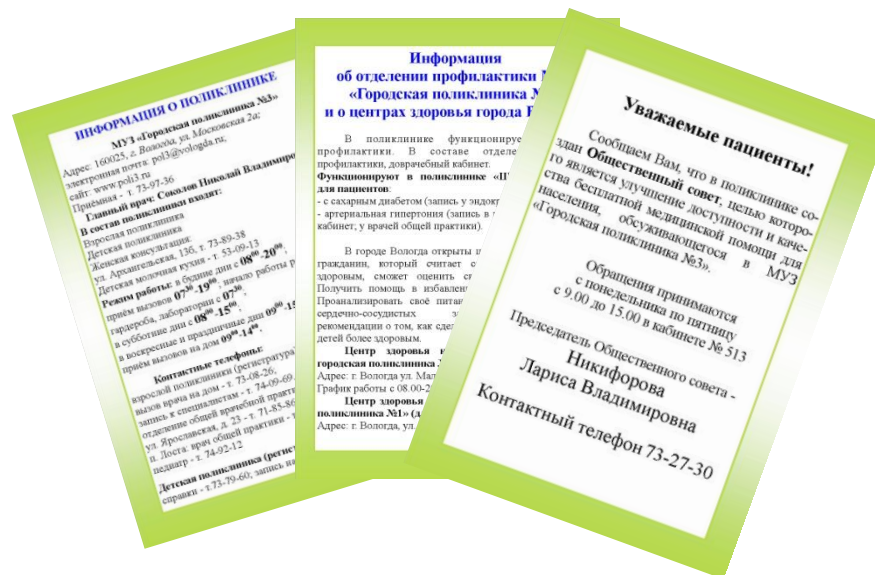
Взрослая поликлиника (регистратура) - т. 74-13-06, 73-08-26 – вызов врача на дом, 74-09-69 – запись к специалистам.
Отделение общей врачебной практики - ул. Ярославская, 23 т.71-85-86, 78-12-57
Лоста: врач общей практики - т. 74-92-12, педиатр - т.74-92-12

Детская поликлиника (регистратура) - т.73-79-60 - справки, 74-09-08 – запись на приём; 73-08-30 – вызов врача на дом.

* В поликлинике функционирует отделение профилактики. В составе отделения: кабинет профилактики, доврачебный кабинет.

Функционируют в поликлинике «Школы здоровья» для пациентов:
- с сахарным диабетом (запись у эндокринолога)
- артериальная гипертония (запись в каб.111, доврачебный кабинет; у врачей общей практики)

* В поликлинике создан **Общественный совет**, целью которого является улучшение доступности и качества бесплатной медицинской помощи для населения города Вологды, председатель – зам.гл.врача по лечебной части **Никифорова Л.В.**, т. 73-27-30.



2. Разработан проект памятки по правам пациентов

Задача 2:

Информирование населения, работников здравоохранения, средств массовой информации о правах граждан на охрану здоровья, способах их реализации, методах защиты прав пациентов; а также о деятельности Совета

Для эффективного влияния на информированность населения за период ведения Проекта **РЕАЛИЗОВАНО:**

3. Разработаны памятки с профилактической информацией для населения (артериальная гипертония и стресс, артериальная гипертония и повышенный холестерин, гипертонический криз, артериальная гипертония – лечение в пожилом возрасте)



Задача 2:

Информирование населения, работников здравоохранения, средств массовой информации о правах граждан на охрану здоровья, способах их реализации, методах защиты прав пациентов; а также о деятельности Совета

Для эффективного влияния на информированность населения за период ведения Проекта **РЕАЛИЗОВАНО:**

4. **В газеты Вологодской области подготовлены совместно с ТФОМС материалы о правах застрахованных.** Газеты распространялись среди населения бесплатно



5. Размещение и регулярное **обновление стенов поликлиники** новыми информационными данными по правам пациентов
6. Усилена разъяснительная работа **среди медицинского персонала первичного звена здравоохранения** о правах пациентов на бесплатную медицинскую помощь, Программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, этике и деонтологии

Задача 3:

Содействие системному информированию населения о ведущих факторах риска заболеваний и возможностях их коррекции у специалистов МУЗ «Городская поликлиника №3» города Вологды

Для эффективного влияния на информированность населения за период осуществления Проекта **РЕАЛИЗОВАНО**:

- 1. Разработаны памятки с информацией для населения по профилактике артериальной гипертензии (АГ и повышенный холестерин, АГ и стресс, гипертонический криз, АГ – лечение в пожилом возрасте)***
- 2. В поликлинике распространяются листовки с информацией о работе центров здоровья для взрослых и детей***
- 3. Ежемесячно издается газета «Здоровье – наш выбор» и распространяется среди всех ЛПУ области бесплатно (тираж больше 8 тыс. экз. ежемесячно)***
- 4. Проведение обучающих семинаров для медсестёр, фельдшеров, врачей***

Результаты проекта:

- *Специалисты общественного совета консультируют население непосредственно в поликлинике при возникновении вопросов по получению качественной и доступной медицинской помощи*
- *Консультирование медицинского персонала с целью повышения его правовой грамотности и для последующего квалифицированного информирования населения о правах*
- *Проект способствовал принятию административных решений и разработки нормативных документов на уровне поликлиники*
- *Приближение первичной медицинской помощи к шаговой доступности к населению*
- *Средства выделенные на ремонт ЛПУ направлены на реконструкцию регистратуры, что способствовало повышению качества обслуживания пациентов*
- *Появление дополнительных информационных стендов обеспечивает повышению информированности граждан в области прав пациентов*



Благодарю за внимание!