**РЕШЕНИЕ**

**Совета общественных организаций по защите прав пациентов при Территориальном органе Росздравнадзора по Костромской области:**

29.09.2017 г.

ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВОВАЛ: Н.В. Пришвина

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

А.Е. Дриго - Руководитель Территориального органа Росздравнадзора по Костромской области; А.Н. Плюснин – председатель комитета по здравоохранению, социальной политике и занятости населения Костромской областной Думы, специалисты Территориального органа Росздравнадзора по Костромской области; члены общественного совета: А.В. Дубовая - председатель Костромской областной организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов», В.Я. Бакалова – заместитель председателя Костромской областной организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов», П.К. Зайфиди - директор ОГУ Романовский реабилитационный Центр инвалидов Костромской области, сопредседателю регионального штаба Общероссийского общественного движения «НАРОДНЫЙ ФРОНТ «ЗА РОССИЮ» в Костромской области, П.В. Лебедько – председатель Костромской областной организации профсоюза работников здравоохранения, член регионального штаба Общероссийского общественного движения «НАРОДНЫЙ ФРОНТ «ЗА РОССИЮ» в Костромской области, руководитель региональной рабочей группы «Социальная справедливость», И.А. Кочетова – член Совета ветеранов г. Костромы.

ПРИГЛАШЕНЫ:

|  |  |
| --- | --- |
| И.В. МатросЮ.А. Лебедева М.В. ФедотоваН.А. ЗабродинН.И. МоройИ.А. НефедовВ.А. ХрамовВ.Н. ЦарицынН.В. КорчковаТ.П. Хвасько | заместитель директора департамента по труду и социальной защите населения Костромской областируководитель экспертного состава №2 ФКУ «Главное бюро медико-социальной экспертизы по Костромской области»начальник отдела мониторинга материально-технического состояния медицинских организаций департамента здравоохранения Костромской областиглавный врач ОГБУЗ «Галичская окружная больница»главный врач ОГБУЗ «Сусанинская районная больница»директор ОГБУЗ «Буйская центральная районная больница»заместитель главного врача ОГБУЗ «Окружная больница Костромского округа №1»заместитель главного врача по поликлинической работе ОГБУЗ «Шарьинская окружная больница им. Каверина В.Ф»директор по организации фармацевтической деятельности ГУП «Костромская областная аптечная база»директор ООО «Аптека №79» |

ВЫСТУПАЛИ:

Н.В. Пришвина, П.В. Лебедько, П.К. Зайфиди, А.Н. Плюснин, Н.И. Морой, И.А. Нефедов, Н.А. Забродин, В.Н. Царицын, Ю.А. Лебедева, В.А. Храмов, И.А. Кочетова, Н.В. Корчкова, Т.П. Хвасько.

В соответствии с планом работы Совета при Территориальном органе Росздравнадзора по Костромской области на 2017 год, 29 сентября 2017 года прошло очередное заседание. В повестке дня заседания Совета тема ***«Обеспечение условий доступности для инвалидов и маломобильных групп населения услуг медицинских и аптечных организаций».***

Заслушав и обсудив информацию, предоставленную участниками по обозначенной теме, Совет отмечает.

В рамках независимого общественного исследования активисты народного фронта провели проверку работы поликлиник и аптек в регионе. Результаты мониторинга стали темой заседания Совета.

Медучреждения региона народный фронт проверял по пяти критериям: открытость и доступность информации о работе, комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения, время ожидания приема, доброжелательность, вежливость и компетентность работников организаций, общая удовлетворенность качеством оказания услуг.

При осмотре активистами поликлиник и аптек, общения с посетителями выявлены следующие проблемы: неудовлетворительное состояние помещений, сложности в получении диагностических исследований, отсутствие доступной среды для инвалидов, равнодушие медперсонала, недоступность информации, несоблюдение времени приема, недостаточное количество талонов для записи к врачам. При посещении аптек региона сделаны замечания по выявленным фактам отсутствия парковочных мест для инвалидов на прилегающих автостоянках, отсутствия пандусов. Кроме того, в подавляющем числе посещенных аптечных учреждений не оборудованы для инвалидов доступные пути к зоне целевого назначения (узкие проходы, нет кнопок вызова персонала) и не предусмотрено дублирование информации для слабовидящих или слабослышащих людей.

Отмечено, что благодаря мерам по модернизации здравоохранения, национальному проекту «Здоровье», проведению активной демографической политики, удалось повысить эффективность отечественной системы оказания медицинской помощи и создать условия для дальнейшего развития здравоохранения.

В регионе для удобства пациентов запущена медицинская информационная система с обширным функционалом - электронная регистратура, комплексы инфоматов. На сегодняшний день возможно записаться на прием к врачу электронно, избегая длительного ожидания и очередей.

Несмотря на положительное нововведение, общественники отметили, что в настоящее время возможности электронной очереди используются ограниченно, регулирование потока пациентов не происходит. Во многих лечебных учреждениях не предусмотрено консультирование пациентов по работе с инфоматами и оказанию методической помощи по самостоятельной записи на прием к врачу.

Однако, несмотря на проводимые целевые программы и существенные бюджетные ассигнования, в последние годы россияне стабильно низко оценивают состояние отечественного здравоохранения, продолжают поступать обращения граждан, связанные с низкой доступностью и качеством оказания медицинской помощи в лечебно-профилактических учреждениях. Наиболее часто граждане жалуются не на профессиональные действия врача, а на невнимание медика к пациенту.

Улучшить работу поликлиник можно уже сегодня, если решить организационные вопросы, которые лежат в основе многих проблем.

В ходе обсуждения были выслушаны доклады приглашенных главных врачей о проводимой работе по устранению замечаний. В частности, главным врачом ОГБУЗ «Сусанинская районная больница» приняты меры по оснащению лестницы в поликлинике поручнем, ведется работа по ремонту кровли. Особо главными врачами взят на контроль вопрос направления пациентов на платные виды исследования, если такие обследования входят в гарантированный объем оказания гражданам медицинской помощи. Главными врачами ОГБУЗ «Буйская районная больница» и ОГБУЗ «Галичская окружная больница» до общественности доведена проводимая работа по привлечению медицинских кадров в учреждения. Врачи направляются на программы дополнительного обучения по наиболее востребуем медицинским специальностям, организуется профориентационная работа со старшеклассниками, с выпускниками заключаются целевые договоры на обучение. С интересов встречена информация главного врача ОГБУЗ «Галичская окружная больница» Н.А. Забродина о работе Общественного Совета при медицинском учреждении. Администрацией ОГБУЗ «Шарьинская окружная больница им. Каверина В.Ф.» усилен контроль за работой регистратуры, в регистратуре для оказания консультативной помощи пациентам организовано дежурство администратора. Руководством ОГБУЗ «Окружная больница Костромского округа №1» доложено о решении провести ремонтные работы в поликлинике взрослых №3.

Была заслушана информация о проводимой работе и принимаемых мерах по решению поставленных вопросов в аптечных организациях региона.

Заслушав и обсудив информацию, представленную участниками Совета по вопросу ***«Обеспечение условий доступности для инвалидов и маломобильных групп населения услуг медицинских и аптечных организаций»***

СОВЕТ РЕШИЛ

*1. Рекомендовать органам исполнительной власти Костромской области:*

1.1. Проводить работу по устранению дефицита медицинских кадров.

1.2. При проектировании пространства для инвалидов и создании элементов безбарьерной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья согласовывать решения с ОГКУ «Романовский реабилитационный центр инвалидов Костромской области».

*2. Рекомендовать департаменту здравоохранения Костромской области:*

 2.1. Своевременно решать вопросы совершенствования материально-технической базы амбулаторно-поликлинических служб.

2.2. Изучать и обобщать опыт медицинских организаций по эффективной работе с общественными объединениями.

2.3. Проработать вопрос привлечения к работе коллегии департамента здравоохранения представителей общественных организаций и объединений.

*3. Рекомендовать руководителям медицинских учреждений:*

3.1. Проработать возможность обеспечения своевременного доступа пациентов к администрации медицинских учреждений по вопросам оказания медицинской помощи.

3.2. Своевременно решать вопросы кадрового обеспечения.

3.3. Обратить внимание на доступность учреждений для лиц с ограниченными возможностями (организация подъездов, наличие пандусов).

3.4. Особое внимание обратить на неукоснительное соблюдение принципов этики и деонтологии медицинскими работниками.

3.5. При проектировании пространства для инвалидов и создании элементов безбарьерной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья согласовывать решения с ОГКУ «Романовский реабилитационный центр инвалидов Костромской области».

4. *Рекомендовать руководителям аптечных учреждений:*

4.1. Обратить внимание на доступность учреждений для лиц с ограниченными возможностями (организация подъездов, наличие пандусов).

4.2. Особое внимание обратить на неукоснительное соблюдение принципов этики и деонтологии фармацевтическими работниками.

4.3. При проектировании пространства для инвалидов и создании элементов безбарьерной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья согласовывать решения с ОГКУ «Романовский реабилитационный центр инвалидов Костромской области».

4.4. Предусмотреть оформление аптечных залов в соответствии с потребностями людей с ограниченными возможностями здоровья: наличие звукового/графического дублирования информации для слабовидящих или слабослышащих людей, организация доступных путей к зоне целевого назначения.

4.5. Обучить персонал работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья в части обеспечения доступности получения информации и оказания услуг.

5. *Рекомендовать ОГКУ «Романовский реабилитационный центр инвалидов Костромской области»*

4.1. Оказывать консультативную помощь медицинским и аптечным учреждениям припроектировании пространства для инвалидов и создании элементов безбарьерной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья.