**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. Матрос  Ю.А. Лебедева  М.В. Федотова  Н.А. Забродин  Н.И. Морой  И.А. Нефедов  В.А. Храмов  В.Н. Царицын  Н.В. Корчкова  Т.П. Хвасько | заместитель директора департамента по труду и социальной защите населения Костромской области  руководитель экспертного состава №2 ФКУ «Главное бюро медико-социальной экспертизы по Костромской области»  начальник отдела мониторинга материально-технического состояния медицинских организаций департамента здравоохранения Костромской области  главный 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.