



**Совет депутатов  
муниципального образования  
Александровский район  
Оренбургской области  
третьего созыва**

**РЕШЕНИЕ**

**11.06.2014г. № 280**

Об информации о качестве  
медицинского обслуживания  
в Александровском районе

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Оренбургской области от 30.08.2012 № 1066/3 Ю-У-ОЗ «Об охране здоровья граждан на территории Оренбургской области», руководствуясь статьей 20 Устава муниципального образования Александровский район Оренбургской области, Совет депутатов решил:

1. Информацию о качестве медицинского обслуживания в Александровском районе принять к сведению, согласно приложению.
2. Решение вступает в силу после его подписания.

**Председатель Совета депутатов**

**Е.И. Богомолова**

**Разослано:** ГБУЗ «Александровская РБ», депутатам, заместителям главы администрации, прокурору, в дело.

## **О качестве медицинского обслуживания в районе**

Понятия качества медицинской помощи мы можем прочесть в Федеральном Законе № 323 –ФЗ от 21.11.2011 года.

Качественная медицинская помощь – совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи степень достижения запланированного результата.

Характеристики качества медицинского обслуживания:

1. Профессиональная компетенция;
2. Доступность;
3. Результативность;
4. Межличностное взаимоотношение;
5. Эффективность;
6. Непрерывность;
7. Безопасность;
8. Удобство;
9. Удовлетворенность.

Рассмотрим более подробно эти понятия.

Профессиональная компетенция – подразумевается наличие знаний и навыков медицинских работников и вспомогательного персонала, которые они используют в своей работе, следуя порядкам и стандартам оказания медицинской помощи. В Александровской районной больнице из 42 врачей имеют сертификаты специалистов 42 врача, что составляет 100 %; из числа средних медицинских работников 165 человек все 165 человек имеют сертификаты, что так же составляет 100 %.

Квалификационные категории имеют 23 врача, из среднего медицинского персонала квалификационные категории имеют 129 человек. То есть Александровская районная больница активно работает по своевременному обучению специалистов, соблюдается сертификационное соответствие.

Доступность медицинской помощи означает, что она не должна зависеть от географических, экономических, социальных, культурных, организационных и языковых барьеров.

Географическая доступность измеряется наличием транспорта, расстоянием, временем в пути.

В районной больнице 2 бригады СМП, оснащённость автопарка достаточная (по национальному проекту – получено несколько автомобилей СМП, часть нового медицинского оборудования), плюс по району функционирует 3 врачебные амбулатории и 27 ФАП (с медицинскими

работниками), там же лицензирована фармацевтическая деятельность – можно приобрести необходимые лекарственные препараты.

Экологическая доступность определяется возможностью получения необходимой помощи гарантированного объема и качества независимо от материального положения пациента (работа ведется согласно территориальной программе государственных гарантий по оказанию бесплатной медицинской помощи населению). Для инвалидов, не отказавшихся от льгот, в районной больнице предоставлены все возможности для получения дополнительного лекарственного обеспечения.

Все необходимые лекарственные препараты есть согласно списку территориальной программы государственных гарантий.

Заказываются медикаменты на год, ежеквартально проводится коррекция и назначения.

Лекарственные препараты дорогостоящие, улучшающие качество жизни пациентов. Так же отработана схема доставки медикаментов до маломобильных групп пациентов через фельдшеров, работников социальной защиты, аптечные киоски на ФАПах.

Организационная доступность – подразумевает оптимизацию работы отдельных медицинских служб:

- Смена часов работы поликлиники районной больницы, следовательно, рабочий день начинается с 8<sup>30</sup> до 15<sup>30</sup> с 30-ти минутным перерывом на обед;
- Введены дополнительно 2 ставки регистраторов, организована запись на прием к специалистам по телефону через регистратуру (борьба с очередью);
- Разделен поток пациентов (платные услуги оказываются с 14<sup>00</sup>);
- Отсутствие недостающих специалистов (офтальмолога, узких детских специалистов - эндокринолога, ортопеда, уролога, и других), а так же недостающих методов исследования (маммография, компьютерная томография) компенсируем работой с другими лечебными учреждениями (с. Шарлык) на договорной основе;
- Отрабатываем систему записи пациентов через интернет, как в нашу районную больницу так и в другие – областные учреждения по системе ЕГИСЗ;
- Для повышения доступности квалифицированной кардиологической и неврологической помощи путем тесной работы с кардиологическим центром (ММЦ ГБУЗ «Шарлыкская районная больница») согласно приказу маршрутизации пациентов с острой сосудистой патологией в специализированные сосудистые центры с целью повышения выживаемости, снижения смертности от данной патологии. Там же (в ММЦ ГБУЗ «Шарлыкская районная больница») оказывается второй этап перинатальной помощи с легкой экстрагенитальной патологией, а более тяжелые случаи (третий этап) берет на себя г. Оренбург;

- Планируем отлицензировать дополнительные виды медицинской помощи:
  - вакцинопрофилактику;
  - рефлексотерапию;
  - психотерапию;
  - травматологию;
  - амбулаторную кардиологию;
  - общеврачебную практику в Каликинской врачебной амбулатории.

Результативность – от этого зависит качество работы плюс эффективность (отношение затраченных ресурсов к полученным результатам).

В Александровской районной больнице осуществляется двухуровневый контроль качества оказываемой медицинской помощи.

Ежемесячно проводится экономический совет с целью определения качества работы, экономической выгоды этой работы по подразделениям. От уровня качества лечения и его показателей зависит заработная плата медицинского работника в виде стимулирующих выплат.

Межличностные взаимоотношения - эта характеристика качества медицинской помощи относится к взаимоотношениям между работниками медицинского учреждения и пациентами, медицинским персоналом и их руководством, системой здравоохранения и населением в целом. Корректные взаимоотношения создают атмосферу психологического комфорта, конфиденциальности, взаимного уважения и доверия. Все это способствует формированию позитивной установки пациента на проводимое лечение.

В Александровской районной больнице с целью регулирования данных взаимоотношений создан совет по этике и деонтологии по разбору различных некорректных ситуаций.

Непрерывность - эта характеристика означает, что пациент получает всю необходимую медицинскую помощь без задержки и неоправданных перерывов в процессе диагностики и лечения.

В районной больнице имеется ургентная служба основных специалистов для удовлетворения данной потребности – это педиатры, хирурги, акушер – гинекологи, клинические лаборанты, рентгенолаборанты.

Безопасность – одна из характеристик качества, сведения к минимуму риска побочных эффектов диагностики, лечения, соблюдения мер безопасности как при выполнении медицинских манипуляций, так и просто нахождения в данном помещении и на территории данного ЛПУ:

- Соблюдение санитарно -эпидемиологического режима (занятия, регулярные сдачи зачетов, контроль);
- Соблюдение требований и хранения лекарственных препаратов, веществ («холодовая цепь»), контроль;
- Антитеррористическая деятельность и настороженность (на территории Александровской районной больницы установлен шлагбаум, территория закрыта для постороннего транспорта, функционирует система видеонаблюдения);

- Соблюдение мер противопожарной безопасности (ремонт коридоров, замена люков, планируется обработка перекрытий крыши, заменены огнетушители, планы эвакуации).

Удобство - эта характеристика подразумевает комфорт, чистоту в здании, проветриваемость помещений, наличие удобных кресел и другая мебель в коридорах, отделениях.

В Александровской районной больнице проводим косметические ремонты в коридорах, кабинетах, улучшаем освещение.

И самой главной и пожалуй существенной является удовлетворенность населения медицинской помощью в конкретном медицинском учреждении определяется тем, насколько она отвечает их потребностям, ожиданиям и является своевременной .

Пациенты чаще всего обращают внимание на результативность и доступность медицинской помощи, на взаимоотношение между ними и медицинским персоналом, а также на непрерывность медицинской помощи как наиболее важные характеристики качества. Александровская РБ активно работает в данном направлении для удовлетворения населения медицинской помощью.

За этим четко следит фонд обязательного медицинского страхования, проводя анкетирование пациентов. И судя по результатам данного анкетирования наметилась положительная динамика в удовлетворенности населения медицинской помощью в 2013 году – его показатели по удовлетворенности пациентов по амбулаторно – поликлинической помощи и стационарной помощи более 50 %, в сравнении с 2012 годом, когда те же показатели были чуть выше 30 %.

Делаем вывод – реформа в здравоохранении идет в правильном направлении, качество оказываемой медицинской помощи неуклонно повышается.