

Справка

общественного контроля по независимой оценке качества медицинских услуг Государственного унитарного предприятия Челябинской области пансионата с лечением «Карагайский Бор»

Государственное унитарное предприятие Челябинской области Пансионат с лечением «Карагайский бор» расположен в чудесном уголке Челябинской области. Это - лесостепная зона, где есть уникальные природные лечебные факторы, которые дают значительный терапевтический эффект при заболеваниях сердечно-сосудистой системы, неврологических, желудочно-кишечного тракта, органов дыхания, опорно-двигательного аппарата, урологических и гинекологических заболеваний, эндокринных, кожных заболеваний, при проведении медицинской реабилитации.

К природным лечебным факторам относятся: климатотерапия, природная питьевая гидрокарбонатно-сульфатно-магниевая кальциевая минеральная вода, сапропелевая грязь. На территории имеется озеро, оборудованный пляж, понтон, лодки, катамараны.

Прием минеральной воды осуществляется по методике, разработанной Российским научным центром восстановительной медицины г. Москва

Санаторно-курортное оздоровление проводится круглогодично, для взрослых, детей и детей с родителями, для беременных, для инвалидов, и пациентов с профзаболеваниями.

С 2016 года ГУП ЧО Пансионат с лечение «Карагайский Бор» принимает участие в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи по программе реабилитации (кардиореабилитация, нейрореабилитация и реабилитация при других соматических заболеваниях).

Территория пансионата благоустроена на современном уровне, охраняется частным охранным предприятием «Гридь».

Отмечается хорошее санитарное состояние зданий пансионата, территории.

В структуру пансионата входят: административный корпус (на первом этаже аптечный пункт), лечебный корпус (оборудован пандусом), три спальных корпуса (оборудованы лифтами и пандусами), пищеблок (оборудован лифтом и пандусом), 2 культурно-развлекательных комплекса (оборудованы пандусами), сра-центр, прачечная, складские помещения, гаражи, служба охраны.

На территории пансионата имеются: спортивный комплекс, две игровые площадки для детей, скульптуры сказочных персонажей, контактный зоопарк, 2 продовольственных магазина, 1 магазин промышленных товаров.

Пансионат рассчитан на 696 коек.

Число пролеченных больных за 2016г – 8 813(141 008к/дней).

Число должностей в целом по организации: врачи – 18, занятых – 15.

Медицинские сестры – 26, занятых – 26.

Государственное унитарное предприятие Челябинской области Пансионат с лечением «Карагайский Бор» имеет лицензию № ЛО-74-01-004000 от 06 марта 2017г., бессрочно, на осуществление **медицинской деятельности:**

лечебный корпус - номенклатура работ и услуг:

при оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: акушерскому делу, лабораторной диагностике, лечебной физкультуре, лечебному делу, медицинскому массажу, организации сестринского дела, сестринскому делу, сестринскому делу в педиатрии, стоматологии, физиотерапии; при оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: педиатрии, терапии; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: мануальной терапии. При оказании специализированной, в том числе высокотехнологичной, медицинской помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании специализированной медицинской помощи в стационарных условиях по: лабораторной диагностике, лечебной физкультуре, лечебной физкультуре и спортивной медицине, мануальной терапии, медицинской реабилитации, медицинской статистике, медицинскому массажу, неврологии, организации сестринского дела, психотерапии, рефлексотерапии; сестринскому делу, физиотерапии.

При оказании медицинской помощи при санаторно-курортном лечении организуются и выполняются работы (услуги) по: акушерству и гинекологии (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий), кардиологии, лабораторной диагностике, акушерскому делу, лечебной физкультуре, мануальной терапии, медицинской реабилитации, медицинскому массажу, неврологии, нефрологии, организации здравоохранения и общественному здоровью, аллергологии и иммунологии, оториноларингологии (за исключением кохлеарной имплантации), офтальмологии, педиатрии, профпатологии, психотерапии, пульмонологии,

ревматологии, рефлексотерапии, сестринскому делу, гастроэнтерологии, сестринскому делу в педиатрии, терапии, травматологии и ортопедии, гериатрии, физиотерапии, эндокринологии. При проведении медицинских осмотров, медицинских освидетельствований и медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги): при проведении медицинских экспертиз по: экспертизе профессиональной пригодности, экспертизе временной нетрудоспособности, экспертизе качества медицинской помощи.

Спальный корпус №2 с теплым переходом Номенклатура работ и услуг: при оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: лечебному делу, медицинскому массажу, сестринскому делу, сестринскому делу в педиатрии, функциональной диагностике. При оказании специализированной, в том числе высокотехнологичной, медицинской помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании специализированной медицинской помощи в стационарных условиях по: эндокринологии, гастроэнтерологии, диетологии, кардиологии, медицинской реабилитации, медицинскому массажу, неврологии, организации сестринского дела, анестезиологии и реаниматологии, психотерапии, сестринскому делу, терапии, ультразвуковой диагностике, функциональной диагностике.

При оказании медицинской помощи при санаторно-курортном лечении организуются и выполняются работы (услуги) по: кардиологии, медицинскому массажу, неврологии, педиатрии, ревматологии, сестринскому делу, сестринскому делу в педиатрии, ультразвуковой диагностике, урологии, функциональной диагностике, детской кардиологии. При проведении медицинских осмотров, медицинских освидетельствований и медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги): при проведении медицинских осмотров по: медицинским осмотрам (предрейсовым, послерейсовым).

Лечебно-оздоровительный комплекс (бассейн-баня) Номенклатура работ и услуг:

при оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: лечебной физкультуре, медицинскому массажу, сестринскому делу, физиотерапии; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: косметологии. При оказании специализированной, в том числе высокотехнологичной, медицинской помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании специализированной медицинской помощи в

стационарных условиях по: диетологии, лечебной физкультуре, лечебной физкультуре и спортивной медицине, медицинской реабилитации, медицинскому массажу, сестринскому делу, физиотерапии. При оказании медицинской помощи при санаторно-курортном лечении организуются и выполняются работы (услуги) по: диетологии, лечебной физкультуре, лечебной физкультуре и спортивной медицине, медицинскому массажу, сестринскому делу, физиотерапии, дерматовенерологии.

Для проведения санаторно-курортного лечения, реабилитационных программ, пансионат имеет мощную лечебно-диагностическую базу с современным отечественным и зарубежным оборудованием, для чего располагает двумя лечебными корпусами, где работают высококвалифицированные специалисты: терапевты, физиотерапевт, невролог, кардиолог, пульмонолог, гастроэнтеролог, эндокринолог, уролог, травматолог-ортопед, реабилитолог, врач ЛФК, врач функциональной диагностики, медицинский психолог, врач мануальной терапии и рефлексотерапии, оториноларинголог, офтальмолог, дерматовенеролог. Средний медицинский персонал пансионата имеет профессиональную подготовку по физиотерапии и работает на современном медицинском оборудовании, которое представлено инновационными методиками.

В пансионате имеется бальнеологическое отделение, физиотерапевтическое отделение (в наличии 53 физиотерапевтических аппарата), 2 кабинета ЛФК, кабинет функциональной диагностики, клиничко-диагностическая лаборатория.

В лечебном корпусе расположены: зал ЛФК, кабинет психологической разгрузки, физиотерапевтические кабинеты, сухие углекислые ванны, кабинет мануальной терапии, озонотерапии, иглорефлексотерапии, ванный зал (жемчужные, скипидарные, йодо-бромные, ароматизированные, пантогематогеновые ванны), грязелечение, спелеошахта, магнито-терапевтический комплекс с программным обеспечением «Алма», кабинеты врачей, лаборатория.

Лечебно-оздоровительный комплекс: бассейн, лечебные сауны(5), спелеошахта, подводный душ-массаж, водная кафедра, ингаляторий, зал ЛФК, тренажерный зал, сухие углекислые ванны, кабинет механотерапии, физиотерапевтический кабинет, тренажерный зал, питьевой бювет с минеральной водой.

На 1-м этаже 2 спального корпуса имеются: палата интенсивной терапии, изолятор, процедурный кабинет, пост медицинской сестры, кабинет неотложной медицинской помощи, кабинеты врачей, кабинет функциональной диагностики, кабинет ультразвуковой диагностики. Все оборудование пансионата в исправном, рабочем состоянии.

Имеется достаточное количество мест для ожидания приема возле кабинетов врачей и медицинских сестер.

В 2016 года стационарную помощь по медицинской реабилитации получили 217 пациентов (3193к/дней).

Сроки ожидания оказания медицинской помощи в сфере ОМС по медицинской реабилитации составляют: услуги по медицинской реабилитации – в день поступления, первичный прием врача – 20-30 минут, консультация врачей специалистов сроки ожидания – 1 день.

Проведение диагностических услуг: суточное мониторирование (Холтер) – 2 дня, стабилметрия сроки ожидания - 1 день.

Приказом №273 от 26.12.2016г. об организации работы по внутреннему контролю качества и безопасности медицинской деятельности ГУП ЧО Пансионат с лечением «Карагайский Бор» утверждено:

1. Положение о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности в ГУП ЧО Пансионат с лечением «Карагайский Бор»
2. Положение о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности специалистов со средним медицинским образованием в ГУП ЧО Пансионат с лечением «Карагайский Бор»
3. Положение об эксперте внутреннего контроля качества безопасной медицинской деятельности
4. Учетная документация, используемая в проведении работы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности:
 - 4.1 Анкеты для определения удовлетворенности граждан оказанной медицинской помощью в ГУП ЧО Пансионат с лечением «Карагайский Бор»
 - 4.2 Карта внутреннего контроля качества медицинской помощи в стационарных условиях и инструкция по технике заполнения
 - 4.3 Карта внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности ультразвуковых методов исследования
 - 4.4 Карта внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности функциональных методов исследования
 - 4.5 Карта внутреннего контроля качества физиотерапевтических процедур
 - 4.6 Карта внутреннего контроля качества лабораторных методов исследований
 - 4.7 Карта экспертной оценки внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности работы специалистов со средним медицинским образованием
 - 4.8 Карта экспертной оценки внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности главной медицинской сестры

Отчетная документация, используемая в проведении работы по внутреннему контролю качества и безопасности медицинской деятельности в ГУП ЧО Пансионат с лечением « Карагайский Бор»:

1. Журнал внутреннего контроля качества медицинской деятельности I уровня
2. Журнал внутреннего контроля качества медицинской деятельности II уровня
3. Журнал учета экспертиз внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности специалистов со средним медицинским образованием
4. Журнал учета экспертиз внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности главной медицинской сестры.
5. Протоколы заседания врачебной комиссии
6. Отчеты (ежеквартально за полугодие, годовой)

В пансионате следующие уровни контроля качества медицинской деятельности:

- самоконтроль
- первый уровень - врач ответственный за организацию и проведение внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, главная медицинская сестра
- второй уровень – заместитель директора по лечебной работе
- третий уровень - врачебная комиссия, сестринский совет

Объемы, подлежащие внутреннему контролю качества медицинской деятельности 1-го уровня 13%, для 2-го уровня – 7% ежемесячно;
- для главной медицинской сестры – ежемесячно не менее 2 экспертиз качества работы каждого конкретного среднего медицинского работника.
- для врача ответственного за организацию и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности - не менее 1 экспертизы в месяц для оценки качества главной медицинской сестры;
- для эксперта 2-го уровня – ежемесячно 7% законченных случаев оказания медицинской помощи.

С января по декабрь 2016 года проведено – 53 врачебных комиссий (имеются протоколы ВК). ВК проводятся еженедельно.

Всего проведено 1894 (21,5%) экспертизы. I уровень – 1 242(14, 1%), II уровень – 652(7, 4%)

По контролю качества и безопасности медицинской деятельности итоги проводятся ежемесячно, отчеты ежеквартально за полугодие, годовой.

Проводятся мероприятия по устранению допущенных дефектов (оформление медицинской документации): индивидуальные занятия с врачами, по устранению допущенных дефектов; медицинские конференции по контролю качества по улучшению качества медицинской документации; проводятся занятия по медицинской этике и деонтологии. Врачам выносятся устные замечания по вопросам ведения медицинской документации. Проводятся тематические занятия по различным группам заболеваний с разбором морфо-функциональных характеристик, по соблюдению стандартов санаторно-курортной помощи.

Ежемесячно проводится анализ соблюдения безопасных условий труда, требований по безопасному применению и эксплуатации медицинских изделий.

Ежемесячно проводится анализ результатов анкетирования по удовлетворенности качества предоставления медицинских услуг. В 2016 году, рассмотрено 1762 анкеты, в первом полугодии 2017 года - 815 анкет. По анализу результатов анкетирования: полностью удовлетворён (95,6%), частично удовлетворен (1,9%), скорее не удовлетворен (1,5%), полностью не удовлетворен (1%). Частично удовлетворен, скорее не удовлетворен, полностью не удовлетворен – очереди к врачам на первичный прием, замечания по отношению к обслуживающему персоналу, по лечебному питанию (холодные первые блюда).

Ведется журнал обращений граждан, в котором зафиксированы записи обращений пациентов по недостаточному количеству процедур (физио, грязелечение). Данной категории пациентов физио, грязелечение противопоказано, т.к. пациенты находятся на лечении с Ds: ИБС, мерцательная аритмия, ХСН II-III ст. Обращения граждан рассмотрены на ВК.

В каждом корпусе имеется книга отзывов и предложений. Пациенты, помимо этого, оставляют отрывные листы из санаторно-курортных книжек, где делятся своими впечатлениями и предложениями. Имеется план мероприятий по улучшению качества работы ГУП ЧО пансионат с лечением «Карагайский Бор»

По результатам проверок страховыми компаниями: Астра-металл, Альфа-страхование, Ингосстрах, за 2016 год количество выявленных дефектов (дефекты оформления первичной медицинской документации) - 4(1,6%). Сумма неоплат составила - 7 211 рублей.

Имеется план мероприятий по управлению качеством медицинской помощи включающий в себя:

Проведение совещаний (еженедельно), проведение инструктажей по плану (2 раза в год) и внеплановые (по мере необходимости), совершенствование

организационных технологий оказания медицинской помощи (постоянно), проведение клинических разборов (еженедельно), участие в научно-практических конференциях по профилю (по графику), направление медицинских работников на повышение квалификации (согласно графика), обеспечение актуальной медицинской литературой (ежемесячно).

18 мая 2017 года была проведена плановая выездная проверка территориальным органом федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Челябинской области.

Проверка проводилась с целью:

- осуществления ведомственного контроля и внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности
- лицензионного контроля при осуществлении медицинской деятельности
- соблюдения ограничений при осуществлении профессиональной деятельности
- соблюдения порядков оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи
- соблюдения прав граждан в сфере охраны здоровья
- контроль в сфере охраны здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий употребления табака
- государственного контроля за обращением медицинских изделий
- соблюдения правил уничтожения лекарственных средств
- государственного надзора в сфере обращения лекарственных средств
- государственного надзора за соответствием лекарственных средств установленным обязательным требованиям к их качеству

В ходе проведения проверки выявлены нарушения обязательных требований:

Пункт 1.1.2 в нарушение п. 14 приказа Минздрава России от 15.12.2014г.

№ 835н «Об утверждении Порядка проведения предсменных, предрейсовых и послесменных, послерейсовых медицинских осмотров» результаты проведенных предрейсовых медицинских осмотров вносятся в Журнал регистрации предрейсового осмотра. Графы данного журнала не соответствуют требованиям вышеуказанного приказа. В журнале не указывается время проведения медицинского осмотра, пол работника, дата рождения, подпись работника.

Пункт 1.2 Акта проверки: в нарушение п.п.г., п. 5 Положения о лицензировании медицинской деятельности (за исключением указанной

деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра "Сколково"), утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 16 апреля 2012 г. №291, а именно: не представлен документ, подтверждающий повышение квалификации по специальности «сестринское дело» не реже 1 раза в 5 лет у медицинской сестры лечебного корпуса Жуковой В.Н., принятой на должность «медицинская сестра» в ГУП ЧО Пансионат с лечением «Карагайский Бор» в соответствии с трудовым договором №1563 от 09.06.2016.

С целью устранения выявленных нарушений предложено:

№ п/п	Мероприятия, обязательные для устранения нарушения лицензионных требований и условий согласно Акту проверки
1.	Осуществлять ведение «Журнал регистрации предрейсового осмотра» в соответствии с п.14 приказа Минздрава России от 15.12.2014 № 835н «Об утверждении Порядка проведения предсменных, предрейсовых и послесменных, послерейсовых медицинских осмотров»
2.	Проводить повышение квалификации специалистов в соответствии с п.п.г., п. 5 Положения о лицензировании медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра "Сколково"), утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 16 апреля 2012г. №291. Представить в Территориальный орган Росздравнадзора по Челябинской области сертификат специалиста «Сестринское дело в терапии» медицинской сестры Жуковой В.Н.

В каждом корпусе имеются информационные стенды. В лечебном корпусе три больших информационных стенда. В наличии территориальная программа государственных гарантий бесплатного оказания населению медицинской помощи на 2017 год и плановый на 2018 и 2019 годов (постановление Правительства Челябинской области от 21.12.2016г. №715-П «О Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Челябинской области на 2017 год»). Имеется в наличии Федеральный закон от 21.11.2011г №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации».

Имеется информация о вышестоящих и контролирующих организациях (Росздравнадзор, Роспотребнадзор, Минздрав Челябинской области, ТФОМС Челябинской области).

В кармане информационного стенда имеются анкеты по анализу удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг в ГУП ЧО Пансионат с лечением «Карагайский Бор» (анкеты также выдаются на руки

пациентам врачами, администраторами, регистраторами), имеется книга отзывов и предложений.

Имеется информация о кабинете и времени приема граждан директором ГУП ЧО Пансионата с лечением «Карагайский Бор», зам. директора по лечебной работе, информация о врачах (Ф.И.О. , № кабинета, время приема).

При входе в лечебный корпус оформлен информационный стенд согласно требованиям постановления правительства Российской Федерации №1006 от 4 октября 2012 года «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», на котором предоставлена информация:

1. Закон РФ «О защите прав потребителей»
2. Лицензия на осуществление медицинской деятельности
3. Прейскурант цен на медицинские услуги
4. Перечень платных медицинских услуг не входящих в стоимость путевки
5. Перечень медицинских услуг входящих в стоимость услуг стоимость путевки
6. Свидетельство о постановке на учет российской организации в налоговом органе по месту нахождения
7. Постановление правительства Российской Федерации об утверждении правил предоставления медицинской организации платных медицинских услуг
8. Сведения о медицинских работниках участвующих в предоставлении платных медицинских услуг
9. Образец договора на оказание платных медицинских услуг
10. Информация для обращения граждан о факторах коррупции
11. Адреса и телефоны органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан
12. ИНН и ОГРН медицинской организации
13. Реквизиты ГУП ЧО пансионат с лечением «Карагайский Бор»
14. Книга отзывов и предложений

Рекомендации:

1. Принять дополнительные меры к полному укомплектованию врачебными кадрами
2. В плане мероприятий по улучшению качества работы Государственного унитарного предприятия Пансионата с лечением «Карагайский Бор» внести мероприятия по внутреннему контролю качества оказания медицинских услуг, как самостоятельный подраздел
3. Внести в практику регулярно проведение конференций и семинаров по обмену опытом работы между структурными подразделениями медицинской службы

4. Больше внимания уделять анализу этико - деонтологического общения медицинского персонала с пациентами
5. Врачам повысить уровень самоконтроля при проведении внутреннего контроля качества
6. На рекламном щите аптечного пункта «Областной аптечный склад. Государственная аптека», изменить название аптечного пункта, согласно действующих учредительных документов.

Руководитель учреждения

Александр (Фролов А.И.)

Ознакомлен:

и.о. директора ГУП У.О. ИСЛ.

«Карагайский ВАР»

Зам. Старков Н.В.

21.08.17г.

Зам. Старков