

## **Информация по вопросу: «Независимая оценка качества оказания услуг в ГБУЗ АО «Икрянинская РБ».**

Медицинская помощь населению Икрянинского района оказывается государственным бюджетным учреждением здравоохранения Астраханской области «Икрянинская районная больница» на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности. Учреждением оказывается первичная медико-санитарная помощь, в том числе первичная доврачебная, первичная врачебная и первичная специализированная; специализированная, в том числе высокотехнологичная, медицинская помощь и скорая, в том числе скорая специализированная, медицинская помощь.

Здравоохранение Икрянинского района выглядит следующим образом:

- Икрянинская районная больница, стационар и поликлиника с. Икряное;
- 7 филиалов: Мумринская участковая больница, Оранжерейнинская участковая больница, Краснобаррикадинская участковая больница, Бахтемирская участковая больница, Трудфронтская участковая больница, Житнинская участковая больница, Ильинская поликлиника;
- 2 отделения общей врачебной практики: с.Маячное, с.Федоровка;
- 21 ФАП: с. Сергиевка, с. Боркино, с. Озерное, с. Карабулак, с. Сергино, с. Восточное, п. Товарный, с. Зюзино, с. Седлистое, с. Вахромеево, с. Хмелевое, с. Оранжереи (Образцовое), с. Алгаза, п. им. А. Зверева, с. Ново-Булгары, с. Ямное, с. Староволжье, с. Чулпан, с. Бекетовка, с. Светлое, р.п. Ильинка.
- в 4 населенных пунктах: с. Джамба, с. Гусиное, с. Краса, п. Гавриловский - организованы домовые хозяйства, на которые возложены функции оказания первой помощи.

Общая численность населения Икрянинского района по данным «Астраханьоблстат» в 2015 году составила 48084 (мужское - 22483, женское - 25601), в 2014 году составила 47873 (мужское - 22962, женское - 24911), в 2013 году было 47945 человек (мужское – 22913, женское – 25032), в 2012 году была 47775 человек, в 2011 году - 47776 человек. Полово-возрастной состав населения района в 2015 году выглядит следующим образом: взрослое население – 37218 человек,(мужчины – 1857, женщины – 20361), детское население – 10866 человек (22,6% от общ. Численности), из них дети в возрасте от 0 до 14 лет – 9393 (мальчики – 4853, девочки – 4540), подростки от 15 до 17 лет – 1473 человек (юноши – 773, девушки – 700). Женщин фертильного возраста – 10611.

В учреждениях здравоохранения Икрянинского района работают 694 человека, из них 122 врача (17,6%), 1 провизор, 287 средних медработников, (41,3%), 2 фармацевта , 128 младших медработников (18,4%) и 154 чел. – прочий персонал (22,2%).

Вакантных ставок по врачам – 16, по средним медработникам – 6 ст.

Соотношение врачей к мед. сестрам 0,4

Процент укомплектованности составил: у врачей – 88,7 %, у средних медработников – 94,6%, у младшего персонала – **106,7%**, у прочего персонала – **102,8%**, провизор – 50%, фармацевт – 100%. В 2015 году на работу в ГБУЗ АО «Икрянинская РБ» было принято 7 врачей, 17 средних медработников. За 2015 год принято 4 молодых специалиста, которым предоставлена единовременная компенсационная выплата в размере 1 000 000 рублей, а также меры социальной поддержки (подъемные) в размере 50 000 рублей.

**В 2015 году процент врачей, имеющих сертификаты специалиста составил 99,2%. В 2015 году из 28 врачей, запланированных на усовершенствование и переподготовку, прошло усовершенствование и переподготовку 28 врачей, что составляет 100%.**

Имеют квалификационную категорию 39 врачей или 29,5%, в том числе высшую – 10 человек, 1 - категорию – 22 человек, 2 - категорию – 7 человек.

В 2015 году процент среднего мед. персонала, имеющих сертификат специалиста составил 99,0%. В 2015 году из 66 средних медработников запланированных на усовершенствование и переподготовку прошли обучение 66 или 100%. Имеют квалификационную категорию 171 средний медицинский работник или 57,6%, в том числе высшую – 55 человек, 1 - категорию – 98 человек, 2 - категорию – 18 человек.

Стационарная помощь в Икрянинском районе оказывается в Икрянинской РБ и 6 филиалах на 198 койках, в том числе на 130 круглосуточных, 42 стационарозамещающих при стационаре и 26 стационарозамещающих при поликлинике. Из 198 коек 195 коек финансируются из средств ОМС и 3 койки за счет бюджета.

Структура коечной сети:

- Терапевтические – 57 круглосуточных, 15 стационарозамещающих при стационаре и 18 стационарозамещающих при поликлинике и 3 койки стационара на дому;
- Хирургические – 22 круглосуточных, 8 стационарозамещающих при стационаре;
- Педиатрические - 17 круглосуточных, 5 стационарозамещающих при стационаре и 4 стационарозамещающих при поликлинике;
- Гинекологические – 13 круглосуточных, 4 стационарозамещающих при стационаре и 2 стационарозамещающих при поликлинике;
- Неврологические – 11 круглосуточных, 10 стационарозамещающих при стационаре;
- Койки для беременных и рожениц – 5 круглосуточных;
- Койки патологии беременности – 5 круглосуточных;
- Наркологические – 2 стационарозамещающих при поликлинике.

В ГБУЗ АО «Икрянинская РБ» и в 5 филиалах (Мумринская УБ, Житнинская УБ, Трудфронтская УБ, Оранжевойнинская УБ, Краснобаррикадненская УБ) функционируют отделения скорой медицинской помощи. В круглосуточном режиме работают 7 бригад скорой медицинской помощи, из них 1 врачебная и 6 фельдшерских. За каждым отделением скорой медицинской помощи закреплены населенные пункты с проживающим в них населением с учетом 20-минутного доезда до больного (пострадавшего) бригады скорой медицинской помощи.

Основными задачами работы учреждений здравоохранения Икрянинского района в 2016 году являются:

- обеспечение реализации Программы государственных гарантий, обеспечение населения Икрянинского района бесплатной медицинской помощью;
- обеспечение доступности медицинской помощи населению Икрянинского района;
- повышение качества медицинской помощи, продолжение внедрения и использования стандартов диагностики и лечения пациентов как в амбулаторно-поликлинических, так и в стационарных условиях;
- создание условий комфортного пребывания пациентов в лечебных учреждениях Икрянинского района.

В целях исполнения законодательства РФ, а также обеспечения возможности выражения пациентами мнений о качестве МП учреждение имеет свой сайт (<http://ikrcrb.org/>), на котором можно получить всю необходимую информацию о работе как учреждения в целом, так и его структурных подразделений и отделений, врачах и медицинских работниках. На сайте больницы размещена анкета для оценки качества оказания мед. услуг. за 9 мес. этого года сайт учреждения зафиксировано более 20 840 просмотров, 8176 посетителей.

Кроме того в каждом структурном подразделении имеется ящик для анкетирования, для обращения граждан в МЗАО, в доступных местах пациенты имеют возможность заполнить анкеты, либо написать письменное обращение.

Ежегодно на площадках Икрянинского района ведется личный прием населения министром здравоохранения АО П.Г. Джувалыкова и его заместителями.

Правительством АО с участием министерств разных ведомств, депутатов и представителей общественности в администрации Икрянинского района проводятся общественные слушания по итогам деятельности учреждения.

Так же в администрации района ежегодно проводится Медицинский совет по итогам работы ИРБ с участием министра здравоохранения АО, первого заместителя МЗАО, на которых обсуждаются результаты работы больницы за отчетный период, актуальные вопросы, и определяется план мероприятий на следующий год.

Главный врач больницы в соответствии с планом встреч главы Икрянинского района с населением сел и поселков участвует в данных мероприятиях.

Личный прием граждан главного врача осуществляется еженедельно в среду с 14 до 17.

Сроки ожидания медицинской помощи, оказываемой в плановой форме:

Сроки ожидания оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме – не более 2 часов.

Сроки ожидания оказания специализированной медицинской помощи не более 30 календарных дней со дня выдачи лечащим врачом направления на госпитализацию.

Сроки ожидания приема врача-терапевта участкового (врача общей практики) не более 24 часов с момента обращения пациента в медицинскую организацию.

Сроки проведения консультаций врачей специалистов не более 14 дней со дня обращения.

Сроки проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований не более 14 дней со дня назначения.

Сроки проведения компьютерной томографии не более 30 календарных дней со дня назначения.

При оказании скорой медицинской помощи в экстренной форме время доезда не более 20 мин.

Экстренная медицинская помощь оказывается по факту обращения пациента не более 20 мин.

### **Проведя анализ обращений граждан, поступивших в ГБУЗ АО «Икрянинская РБ» за девять месяцев 2016г**

Зафиксировано снижение количества обращений и жалоб от населения. Так письменных обращений за 9 мес. 2016 поступило – 31 , за аналогичный период 2015г – 43.

Обращения были адресованы:

- Президенту РФ – 1 (в 2015 – 2); в Правительство РФ – 0 (в 2015 – 0); в МЗ и СР РФ – 0 (в 2015 – 1); в СК РФ по АО – 0 (в 2015г. – 1); в Администрацию Губернатора АО – 0 (в 2015г. – 4); депутатам всех уровней – 0 (в 2015г. – 1); в Росздравнадзор – 1 (в 2015г. – 1); в прокуратуру – 0 (в 2015г. – 0); УВД – 1 (в 2015г. – 0); в МЗ АО – 20 (в 2015г. – 26); в иные учреждения и организации – 3 (в 2015г. – 4); РБ – 6 (в 2015г. – 13).

### **ЖАЛОБЫ:**

Из 9 жалоб за 9 мес. 2016г: обоснованных – 4, необоснованных – 5. Из 11 жалоб в 2015г: обоснованных – 3, необоснованных – 8. Содержание жалоб:

- по вопросам качества оказания медицинской помощи – 4 (из них обоснованных – 4); в 2015г – 7 (из них 3 обоснованные);

- по вопросам лекарственного обеспечения – 0, в 2015г. – 2 (необоснованная);
- на работу регистратуры – 0;
- нарушение медицинской этики, деонтологии – 0; в 2015 – 1 (необоснованная);
- о халатном отношении к своим служебным обязанностям – 0, в 2015 – 1 (необоснованная);
- иные – 0, в 1 пол. 2015 – 0.

По каждому случаю проведено служебное расследование.

За 9 мес. 2016г:

Врачам - неврологам Саватеевой В.В. и Уалиевой А.У., ст. медсестре Бахтемирской УБ вынесен выговор.

Врачу СМП и врачу – хирургу отделения Икрянинской РБ вынесено замечание.

Врачу акушер – гинекологу поликлиники Икрянинской РБ Исаевой А.И. вынесен выговор.

Зубному врачу стоматологического отделения Икрянинской РБ Вихлева А.Н. вынесен выговор.

Фельдшеру ОСМП Краснобаррикадненской УБ было вынесено дисциплинарное взыскание в виде замечания.

За 9 мес. 2015г:

1.Фельдшеру ОСМП Краснобаррикадненской УБ было вынесено дисциплинарное взыскание в виде замечания.

2.Врачу – педиатру Ильинской поликлиники вынесено дисциплинарное взыскание в виде выговора.

3.Врачу участковому терапевту Икрянинской поликлиники вынесен выговор.

## 2. ЗАЯВЛЕНИЯ:

- помощь в обследовании и лечении – 6; в 2015г. – 11

- лекарственное обеспечение – 5; в 2015 г. – 10

- организация медицинской помощи в учреждениях здравоохранения – 8; в 2015 – 15

-качества оказания медицинской помощи – 3; в 2015г. – 10

Результаты рассмотрения:

- положительное решение на поставленные вопросы – 10; в 2015г. – 12

Даны разъяснения – 12; в 2015г. – 34

## 3. БЛАГОДАРНОСТЬ МЕДИЦИНСКИМ РАБОТНИКАМ – 148; в 2015г – 143.

В целях улучшения доступности и качества медицинской помощи населению Икрянинского района администрацией учреждения были проведены и в настоящее время проводятся следующие мероприятия:

- был произведен капитальный ремонт отделения скорой медицинской помощи в главном корпусе ГБУЗ АО «Икрянинская РБ» на сумму 2 715 080,35 рублей (работы были завершены в 2014г.);

- приобретено в неврологическое отделение Бахтемирской УБ физиотерапевтического оборудования, медицинской мебели и холодильников (фармацевтических – 2 шт.) - на сумму 170,0 тыс.руб.;

- произведен косметический ремонт в ФАП с. Чулпан, проведен зимний водопровод в ФАП с. Бекетовка, закуплена мебель для ФАП с. Ямное;

- проведен капитальный ремонт наружных теплосетей и системы водоснабжения Мумринской УБ;
- приобретен холодильник для хранения мед.препаратов в ФАП с. Седлистое-20,0 тыс.руб.;
- развитие материально-технической базы ГБУЗ АО "Икрянинская РБ" (ремонт 3 палат в терапевтическом отделении) – 85,0 тыс. руб.;
- приобретено медицинского оборудования (пульсоксиметры, аппарат суточного мониторирования ЭКГ и АД, аппарат ЭКГ, холодильники (фармацевтические – 4 шт.), полуавтоматический биохимический анализатор и т.д.) на сумму более 750,0 тыс.руб.;
- своими силами за счет коммерческой деятельности учреждение провело косметический ремонт гинекологического отделения;
- установлен дополнительно котел в участковой больнице с Трудфронт;
- отремонтированы 4 котла в Мумринской УБ;
- к ФАПу с. Светлое проведена электролиния 200 М, заменено внутреннее отопление, в ФАП с. Озерное установлен тен и заменены отопительные радиаторы, в поликлинике с.Ильинка заменена крыша над кабинетами врачей, проведено отопление в кабинеты и холл здания, электропроводка заменена и установлен тен для подачи горячей воды;
- в Краснобаррикадинской УБ провели своими силами опиловку старых тополей;
- отделение врача общей врачебной практики с. Маячное укомплектовано необходимым оснащением рабочее место врача;
- за 2015 год в ГБУЗ АО «Икрянинская РБ» было приобретено медицинского оборудования на общую сумму 2 073 000 рублей: монитор акушерский компьютерный «МАК – 02», три камеры дезинфекционных ВФЭ-2/0.9СЗМО, анализатор биохимический полуавтоматический ВА-88АС, восемь холодильников фармацевтических ХФ-40, шлифмашина – стоматологическая ШМ модель 677, аппарат магнитно-терапевтический Диагм (Алмаг-03), электрокадиограф многоканальный с автоматическим режимом (переносной) ЭК12Т мод. Альтон, стерилизатор воздушный ГП-40-ОХ-«ПЗ», монитор носимый АД «Валента», аппарат для терапии электросном ЭС-10-5, аппарат магнитотерапевтический с бегущим импульсным полем малогабаритный «Алмаг-01», устройство теплового лечения придаточных пазух носа и гортани УТЛ-01 «Елат», аппарат низкочастотный физиотерапии «Импульс-5Бр», двадцать один пульсоксиметров медицинских, анализатор поля зрения, гемоглобинометр фотометрический портативный, диагностический набор для оториноскопии;
- в марте 2016 года завершен капитальный ремонт родильного отделения акушерско-гинекологического корпуса ГБУЗ АО «Икрянинская РБ» (на сумму 5 480 019,65 руб.);
- в мае 2016 года был проведен ремонт Зюзинского фельдшерско – акушерского пункта и получена лицензия на медицинскую деятельность по новому адресу;
- в июне 2016 года был проведен ремонт палат дневного терапевтического стационара при поликлинике Краснобаррикадинской участковой больницы;
- во втором квартале активно проводился ремонт палат терапевтического отделения Икрянинской районной больницы;
- в настоящее время закончен косметический ремонт помещений хирургического отделения Икрянинской РБ с целью дальнейшего лицензирования медицинской деятельности и открытия коек по профилю «детская хирургия»;
- проведен косметический ремонт физиотерапевтического отделения;
- проводятся мероприятия по подготовке проектно – сметной документации на строительство фельдшерско - акушерских пунктов в с.Сергиевка и с.Седлистое, так как

действующие здания полностью изношены и дальнейшей эксплуатации подлежат не могут;

- в стационары приобретается новая мебель, постельное бельё;
- начался ремонт помещений в «Бахтемирской УБ» для дальнейшего размещения там клиничко – диагностической лаборатории;
- проводится закупка ЭКГ - аппаратов для участковых больниц;
- ежемесячно согласно утверждаемому графику в настоящее время осуществляются выезды узких специалистов поликлиники Икрянинской РБ в отдаленные и запаромные населенные пункты Икрянинского района с целью осуществления осмотров взрослого и детского населения на местах;
- ежегодно организуется работа передвижной ФГР установки в населенных пунктах Икрянинского района (в некоторых населенных пунктах даже два раза в год);
- налажена работа электронной регистратуры в поликлинике Икрянинской РБ, которая предусматривает запись пациентов на прием к врачу через «Интернет», а так же в РИАМС «Промед» ведется расписание приема врачей;
- в участковых больницах и поликлинике Икрянинской РБ открыты и в настоящее время функционируют в часы работы поликлиник кабинеты неотложной медицинской помощи;
- в поликлиниках учреждения открыты отделение и кабинеты медицинской профилактики, а так же кабинеты медицинской помощи по отказу от курения;
- в поликлинике Икрянинской РБ имеется возможность предварительной записи на прием к тому или иному врачу - специалисту или на диагностическое обследование по телефону или через «Интернет»;
- в настоящее время прием в поликлинике РБ осуществляется в две смены;
- хозрасчетная комиссия работает по графику выездов в удаленные населенные пункты Икрянинского района, а так же в поликлинике РБ в течение дня;
- с медицинскими работниками постоянно проводится работа по вопросам соблюдения этики, деонтологии и корпоративных стандартов поведения;
- все медицинские регистраторы поликлиник учреждения обучены и владеют алгоритмом действий по работе с пациентом;
- для комфортного времяпровождения пациентов в фое взрослой и детской поликлиник РБ установлены телевизоры для трансляции канала Астрахань – 24 и социальных роликов, а для маленьких пациентов показ мультфильмов;
- в настоящее время решается вопрос доставки людей с ограниченными возможностями из сел Икрянинского района в ГБУЗ АО «Икрянинская РБ» транспортом учреждения, для дополнительного обследования и консультации специалистами, которых нет в удаленных селах;
- проводится организация снижения времени ожидания за счет перераспределения потока пациентов и совершенствование графика приема врачей специалистов;
- администрацией учреждения проводятся постоянные обходы и опрос ожидающих пациентов с целью выявления и незамедлительного решения возникающих проблем;
- в отделениях и структурных подразделениях ГБУЗ АО «Икрянинская РБ» на информационных стендах размещены номера телефонов контролирующих организаций, «горячей линии», руководителя и его заместителей;
- в стоматологическом отделении поликлиники РБ открыт смотровой кабинет и хозрасчетный кабинет;
- в ближайшее время планируется установить системы видеонаблюдения в регистратурах поликлиник с целью усиления контроля за обслуживанием пациентов;

- для маломобильных групп населения в поликлинике Икрянинской РБ сооружен пандус, а так же в каждом отделении имеется инвалидное кресло - каталка;
- в 2016 году проводился планомерный ремонт поликлиники РБ и других структурных подразделений учреждения;
- в отделениях учреждения организованы палаты повышенной комфортности, которые для участников и инвалидов ВОВ предоставляются бесплатно;
- администрацией ГБУЗ АО «Икрянинская РБ» ведутся диалоги с министерством здравоохранения Астраханской области и администрацией МО «Икрянинский район» по вопросу укрепления материально – технической базы учреждения;
- в 2016 г. реализован перечень наказов избирателей депутатам Думы Астраханской области;
- в 2014 г. на территории Икрянинской РБ была открыта аптека для жителей Икрянинского района с целью организации возможности получения наркотических средств и психотропных веществ для онкологических больных;
- для маломобильных граждан Икрянинского района, детям в удаленных населенных пунктах осуществляется выдача медикаментов и питания сотрудниками учреждения;
- по Программе модернизации были получены четыре автомобиля скорой медицинской помощи класса В, транселефонный ЭКГ «Тредекс» (15 единиц), рентгенаппарат, три функциональных кровати;
- с 2012 года в ГБУЗ АО «Икрянинская РБ» функционирует холтер – монитор;
- администрацией учреждения проводится постоянный мониторинг по вопросам качества оказания медицинской помощи путем регулярных обходов отделений и структурных подразделений, а так же анкетирования пациентов (удовлетворенность в 2016 году составляет: по поликлинике – 87,0 %, по стационару – 93,6 %);
- в Икрянинскую КДЛ приобретен биохимический анализатор на сумму 500 т.р. и экспресс - анализатор для определения наркотиков в моче;

-

Главный врач

А.В. Кашин

**Труднодоступные населенные пункты Икрянинского района  
(за паромные).**

| №            | Наименование населенного пункта | Численность населения (чел.) | Структурное подразделение                | Количество паромных переправ (понтонных) | Расстояние до с. Икряное (км.) |
|--------------|---------------------------------|------------------------------|--|--|--------------------------------|
| 1.           | с. Житное                       | 1831                         | Житнинская УБ                            | 2  | 40                             |
| 2.           | с. Краса                        | 99                           | Житнинская УБ,<br>домовое хозяйство      | 2  | 43                             |
| 3.           | п. Староволжский                | 959                          | Житнинская УБ, ФАП                       | 2  | 34                             |
| 4.           | с. Чулпан                       | 982                          | Житнинская УБ, ФАП                       | 1  | 30                             |
| 5.           | п. Гавриловский                 | 40                           | Житнинская УБ,<br>ФАП, домовое хозяйство | 2  | 40                             |
| 6.           | с. Трудфронт                    | 2699                         | Трудфронтская УБ                         | 1  | 28                             |
| 7.           | с. Ямное                        | 461                          | Трудфронтская УБ,<br>ФАП                 | 1  | 35                             |
| 8.           | с. Маячное                      | 834                          | Маячинское ООВП                          | 1  | 11                             |
| 9.           | с. Бекетовка                    | 390                          | Маячинское ООВП,<br>ФАП                  | 1  | 22                             |
| 10.          | с. Ново – Булгары               | 535                          | Бахтемирская УБ,<br>ФАП                  | 1  | 33                             |
| 11.          | с. Мумра                        | 2264                         | Мумринская УБ                            | 2  | 45                             |
| 12.          | п. Товарный                     | 637                          | Мумринская УБ, ФАП                       | 1  | 42                             |
| 13.          | с. Зюзино                       | 534                          | Мумринская УБ, ФАП                       | 2  | 48                             |
| 14.          | с. Седлистое                    | 938                          | Мумринская УБ, ФАП                       | 1  | 38                             |
| 15.          | с. Вахромеево                   | 140                          | Мумринская УБ, ФАП                       | 1  | 45                             |
| 16.          | п. Петровский                   | 13                           | Мумринская УБ, ФАП                       | 1  | 37                             |
| 17.          | с. Оранжереи<br>(Образцовое)    | 773                          | Оранжерейнинская<br>УБ, ФАП              | 1  | 36                             |
| <b>ИТОГО</b> |                                 | <b>14129</b>                 |  |  |                                |