ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

МУЗ «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ»

07 июня 2017 года активисты региональной общественной организации содействия защите прав пострадавших от теракта «Волга-Дон», члены Общественной палаты г. Волгодонска И.И. Халай, Т.Д. Кучеренко, В. Д. Девятова, Н.Я. Зверева, Лукашова Н.Г., Г.М.Черепанова , Н.Я. Султанова провели мониторинг предоставления качества услуг МУЗ «Городская больница скорой медицинской помощи» г. Волгодонска Ростовской области. Мониторинг проводился в рамках социально-значимого проекта «Здоровье и благо нации -общее дело граждан России», реализуемого РОО «Волга-Дон» на средства президентского гранта.

Информация о предоставляемых услугах располагается на сайте медицинского учреждения ***gbsmp.ru***

МУЗ «Городская больница скорой медицинской помощи» представляет собой больничный городок . МУЗ «ГБСМП» - это многопрофильное ЛПУ оказывающее медицинскую помощь жителям г. Волгодонска и 10 прилегающих сельских районов.

В структуре больницы 7 стационарных [отделений](http://www.gbsmp.ru/divisions.html) мощностью 360 коек, диагностические подразделения, оперблок, травмпункт, отделение реанимации, отделение скорой медицинской помощи, а межрайонный глаукомный и сурдологический кабинеты – единственные на северо-востоке области.

Коллектив БСМП – это более 760 человек, в том числе **78** [врача](http://www.gbsmp.ru/doctors.html) и **374** средних медицинских работников. Средний возраст врачей 38 лет, среднего медицинского персонала 34 года. Не хватает врачей терапевтов, анестезиолога-реаниматолога, врачей скорой медицинской помощи, травматологов –ортопедов, врача клинической лабораторной диагностики, медицинских сестер, фельдшеров-лаборантов

Травматологический пункт МУЗ «ГБСМП» ежегодно оказывает в круглосуточном режиме амбулаторную травматологическую помощь 22 тыс. человек, жителям г.Волгодонска и прилегающих сельских районов.

Стационарная помощь оказывается ежегодно 13 тыс.больным по 13 основным профилям (хирургия, травматология-ортопедия, урология, проктология, офтальмология, отоларингология, анестезиология-реаниматология, сердечно-сосудистая хирургия, детская хирургия, токсикология, гематология, нефрология, терапия).

Перед въездом на территорию имеется небольшая автостоянка, на территории которой есть места для инвалидов. На территории расположены отдельно стоящие здания бывшей детской патологии (предполагается размещение хосписа) и здание морга. Между зданиями имеются бетонные тротуары, зеленые насаждения и лавочки для отдыха. Своего рода зона прогулок. В двух этажном здании расположено детское хирургическое отделение на втором этаже и травматологический пункт на первом. Пятиэтажное здание стационара - на первом этаже – приемное отделение, кабинеты физиотерапии и функциональной диагностики, на втором терапевтическое, хирургическое( гнойная хирургия) -2, на третьем травматологическое на четвертом этаже хирургия- 1, на пятом этаже операционный блок, отделение анестезиологии и реанимации. К этому зданию пристроены двух и трехэтажное здания. На первом этаже двухэтажного здания расположены клинико-диагностическая лаборатория, ренгенологическое отделение, на втором администрация больницы, терапевтическое отделение больниц располагается на первом и втором этажах этого здания. В трехэтажном корпусе больница на первом и втором этажах располагается отоларингологическое отделение, на третьем этаже офтальмологическое отделение. Также на территории больницы размещается центр амбулаторного гемодиализа.

Группа общественного контроля разделилась на три подгруппы, Т.Д. Кучеренко, Н.Г. Лукашова проверяли второе хирургическое и терапевтическое отделения , В.Н. Девятова, Н.Я.Султанова травматологическое, офтальмологическое и оториноларингологическое отделение , Г.М. Черепанова, Н.Я.Зверева хирургическое-1 и хирургическое отделение №3 для детей . В целом от посещения больницы у членов комиссии впечатление сложилось благоприятное. Помещения светлые, окна и двери пластиковые. В палатах чисто. Палаты в основном четырех местные, но есть шести местные, а также в каждом отделении есть палаты на два человека.

1. - ***Детское отделение*** имеет дневной стационар 10 и круглосуточный 20. Пост один. В палатах чисто, есть кварцевые лампы. Дети питаются в столовой. У каждого ребенка есть своя кровать и тумбочка. Питание детей диетическое. Есть бойлеры с горячей и холодной водой в санитарной комнате и столовой. Есть ванная комната работающая по графику. Есть игровая комната для детей с большим количеством игрушек, телевизор, книги. Есть график приема посетителей, распорядок дня отделения, график уборки помещений, информация о лечащих врачей Санитарное состояние туалетов подоконников и окон хорошее.

**Замечания и пожелания**-

Опрошено 11 родителей маленьких пациентов

Выражена благодарность всему медперсоналу отделения

 Все опрошенные удовлетворены пребыванием и услугами оказываемыми в отделении, а также обслуживанием и компетентностью лечащего врача. Мамы больных детей просят вернуть воспитателя в игровую комнату. Раньше он там был.

Все лечение оказывается за счет ОМС

Отделение расположено на втором этаже здания без лифта и остро нуждается в подъемнике, т.к. поднимать на руках на второй этаж больных детей очень тяжело

Также необходимы специальные щипцы для извлечения у детей инородных тел ( сам аппарат есть в отделении, но он требует ремонта)

2. ***Хирургическое отделение*** -1:

 расположено на четвертом этаже. Помещение светлое, чистое. Палаты 4-6 местные, есть 2-х местные . В отделении 45 коек круглосуточных и 15 дневных . Есть график приема посетителей, распорядок дня отделения, график уборки помещений, информация о лечащих врачах. У каждого больного своя тумбочка, стул, В каждой палате кварцевые лампы. В отделении есть коляски для не ходячих больных. В коридоре есть поручни. Имеется ванная комната и есть замок изнутри. Туалетные комнаты отдельно для женщин, мужчин и мед. персонала. В столовой есть небольшое фойе для просмотра телевизора и чтения книг. Для оборудования по уборке помещений имеется отдельная комната.

***Замечания и пожелания*** –
Туалетные комнаты не имеют поручней – рекомендуется установка поручней;
На унитазах нет сидений.

В ванной комнате нет спецприспособлений для помывки маломобильных людей.

Необходимо заменить смеситель в душевой (очень плохо переключается)
В палатах нет кнопок вызова врача;

Опрошено 18 больных

Выражена благодарность заведующему отделением Варфоломееву В.И., анестезиологу Царукян А.В., а также всему медперсоналу за доброту и профессионализм.

 Все опрошенные удовлетворены пребыванием и услугами оказываемыми в отделении, а также обслуживанием и компетентностью лечащего врача. Никто не оставлял комментарии в социальных сетях.

Все лечение оказывается за счет ОМС

***3. Терапевтическое отделение*** – отделение имеет 30 коек круглосуточных и 10 дневного стационара. Палаты по 4 человека и 2 человека, у каждого больного своя тумбочка и стул. . Есть график приема посетителей, распорядок дня отделения, график уборки помещений, информация о лечащих врачах. У каждого больного своя тумбочка, стул. В отделении имеются передвижные кварцевые лампы. Имеется ванная комната. Туалетные комнаты отдельно для женщин, мужчин и мед. персонала. Имеются клизменные помещения. Есть место для просмотра телевизора и чтения книг.

***Замечания и пожелания*** –

Опрошено 21 больной.

Больные довольны отношением и предоставлением услуг мед персоналом.

Опрошенные озабочены низкой оплатой труда медиков, особенно санитарок.

В палате паллиативной помощи больные просили установить кнопки вызова медперсонала, а также необходимы в палатах розетки, чтобы заряжать телефоны, т.к. это единственная связь с родными, для тех, кто приехал из районов.

Необходим ремонт саузла, замена кранов, душ не приспособлен для помывки тяжелых больных

Очень необходимы противопролежневые матрацы, не все их могут купить.

Летом в палатах, выходящих на солнечную сторону, очень жарко, необходим кондиционер.

 В отделении не хватает 3-х медсестер и 4 санитарок.

Больные палат паллиативной помощи просили, чтобы была принята санитарка для ухода за тяжелыми больными.

 Выражена благодарность заведующему отделением Цветковой М.П., врачу Стародубцевой И.В.

***4. Оториноларингологическое отделение***

- расположено на первом и втором этажах примыкающего трехэтажного корпуса. Помещение светлое, чистое. В отделении 60 мест (на лечении 29 круглосуточных, 30 дневной стационар), . Есть график приема посетителей, распорядок дня отделения, график уборки помещений, информация о лечащих врачах. У каждого больного своя тумбочка. В каждой палате кварцевые лампы. Имеется ванная комната и есть замок изнутри. Туалетные комнаты отдельно для женщин, мужчин и мед. персонала. Есть место для просмотра телевизора и чтения книг. Для оборудования по уборке помещений имеется отдельная комната. При поступлении в отделение больного сопровождает медработник в лифте и до отделения.

***Замечания и пожелания*** –
Туалетные комнаты не имеют поручней – рекомендуется установка поручней;
На унитазах нет сидений, кронштейна для туалетной бумаги. В ванной комнате нет спецприспособлений для помывки маломобильных людей, нет клизменного помещения.
В палатах нет кнопок вызова врача.

Опрошено 15 больных

Все опрошенные удовлетворены пребыванием и услугами оказываемыми в отделении, а также обслуживанием и компетентностью лечащего врача.

Больным хотелось бы чтобы госпитализировали детей до 8 лет вместе с родителями.

 Никто не оставлял комментарии в социальных сетях.

Все лечение оказывается за счет ОМС

Выражена благодарность врачу Щербакову М.Ю., Твердохлебовой Е.В., Алтунову М.Д.. медсестер процедурного кабинета, постовых медсестер.

5. ***Хирургическое ( гнойное) отделение-2:***

расположено на втором этаже основного здания. В отделении 60 мест (40 круглосуточных, 20 дневной стационар), занято 37 коек круглосуточных и 15 дневных. Палаты в основном на 4 человека, есть платные палаты на 2 человека, есть палаты для участников ВОВ. Есть график приема посетителей, распорядок дня отделения, график уборки помещений, информация о лечащих врачах. У каждого больного своя тумбочка, стул, В каждой палате кварцевые лампы. В отделении есть коляски для не ходячих больных. В коридоре есть поручни. Имеется ванная комната и есть замок изнутри. Туалетные комнаты отдельно для больных и мед. персонала. Имеются клизменные помещения. В коридоре есть поручни

***Замечания и пожелания*** –

Опрошено 18 больных
Туалетные комнаты оборудованы поручнями.
На унитазах нет сидений, кронштейна для туалетной бумаги. В ванной комнате нет спецприспособлений для помывки маломобильных людей.
В палатах нет кнопок вызова врача; больные просят телевизор в коридор

Все опрошенные удовлетворены пребыванием и услугами, оказываемыми в отделении, а также обслуживанием и компетентностью лечащего врача. Никто не оставлял комментарии в социальных сетях.

9 человека получают лечение на платной основе, остальные лечение за счет ОМС

Выражена благодарность врачу Мякишеву А.В., старшей медсестре отделения, а также всему медперсоналу отделения за профессионализм, доброжелательность, за внимание к больным
 ***6. Травматологическое отделение:***

 расположено на третьем этаже основного корпуса. Помещения светлые, чистые. Палаты 4-6 местные. В отделении 60 коек круглосуточных и 5 дневных, занято 54 коек круглосуточных и 6 дневных. В отделении 3 поста. Есть график приема посетителей, распорядок дня отделения, график уборки помещений, информация о лечащих врачах. У каждого больного своя тумбочка, стул, В каждой палате кварцевые лампы.В коридоре есть поручни. Имеется ванная комната и есть замок изнутри. Туалетные комнаты отдельно для женщин, мужчин и мед. персонала. Имеются клизменные помещения. Есть место чтения книг. Для оборудования по уборке помещений имеется отдельная комната.

***Замечания и пожелания*** –
На унитазах нет сидений. В ванной комнате нет спецприспособлений для помывки маломобильных людей , состояние кроватей мебели удовлетворительное. Матрацы старые.
В палатах нет кнопок вызова врача;

Опрошено 20 больных

85% опрошенные удовлетворены пребыванием и услугами оказываемыми в отделении, а также обслуживанием и компетентностью лечащего врача. Никто не оставлял комментарии в социальных сетях. Все лечение оказывается за счет ОМС

Больные выразили благодарность врачу Шнакову З.А. и медсестре Омаровой Санай.

***7. Офтальмологическое отделение***

- расположено на третьем этаже примыкающего трехэтажного корпуса. Помещение светлое, чистое. В отделении 20 коек круглосуточных и 25 дневных. Есть график приема посетителей, распорядок дня отделения, график уборки помещений, информация о лечащих врачах. У каждого больного своя тумбочка. В каждой палате кварцевые лампы. Имеется ванная комната и есть замок изнутри. Туалетные комнаты отдельно для женщин, мужчин и мед. персонала.

***Замечания и пожелания*** –
Туалетные комнаты не имеют поручней – рекомендуется установка поручней;
На унитазах нет сидений, кронштейна для туалетной бумаги. Нет клизменного помещения. В палатах нет кнопок вызова врача.

Опрошено 12 больных

Все опрошенные удовлетворены пребыванием и услугами оказываемыми в отделении, а также обслуживанием и компетентностью всего медперсонала лечащего врача. Никто не оставлял комментарии в социальных сетях.

Все лечение оказывается за счет ОМС

Больные выразили благодарность зав.отделением Токмакову Д.М.

**Персонал. Кадровая обеспеченность**

Персонал больницы опрятно одет и каждый имел свои бейджи с указанием фамилии имя и отчества. Средний возраст врачей 38 лет, среднего медицинского персонала 34 года. Не хватает врачей терапевтов, анестезиолога-реаниматолога, врачей скорой медицинской помощи, травматологов –ортопедов, врача клинической лабораторной диагностики, медицинских сестер, фельдшеров-лаборантов

**Проблемы, с которыми сталкивается врач**

Превращение медицины в «сферу услуг». Необходимо поднять престиж профессии врача, отсутствие защиты прав врачей, постоянный прессинг уголовного наказания. Большая нагрузка на врача. Низкий социальный статус, низкая заработная плата, нет материального стимулирования. Негативное отношение общественности к врачам, и соответственно неуважение к врачам пациентов. Не информированность и неграмотность пациентов в вопросах охраны своего здоровья. Недоверие пациентов к назначенному лечению.

Нехватка современного диагностического медицинского оборудования (До 120 человек в год проходят МРТ в МУЗ ДГБ (удаленность 1 км), недостаток обеспечения лекарственными препаратами, низкий уровень заработной платы врачей. Большой объем бумажной работы. Отсутствие медвытрезвителей или иных служб для временного размещения пациентов, ведущих асоциальный образ жизни или без определенного места жительства очень осложняет работу службы скорой медицинской помощи.

99% опрошенных врачей не удовлетворены программой оптимизации в здравоохранении.

 **Оснащенность материально – технической базой**

В целом больница оборудована всем необходимым оборудованием и помещениями. Часть оборудования имеет износ до 50%

**Доступность для мало мобильных граждан**

В большинстве отделений нет поручней в туалетах. Двери в туалеты узкие и на коляске трудно попасть. Ни в одном туалете нет сидений на унитазах, нет на стенах крючков для одежды и кронштейнов для туалетной бумаги.
В большинстве ванных комнатах доступ в ванну для помывки маломобильным людям затруднен без специальных приспособлений. Не во всех отделения больницы обеспечены элементарные бытовые условия в для мало мобильных или послеоперационных клиентов

**Бытовые условия пациентов**

В травматологическом отделении необходима частичная замена матрасов Группа общественного контроля считает, что в современных условиях, можно не дорого и достаточно быстро оборудовать палаты для пациентов поликлинику больницы WI-FI, это в некоторой степени, сняло бы напряженность и обеспечило досуг пациентов в стационарах

**Информированность пациентов**

В отделениях стационара имеется информация для больных такая как график приема посетителей, некоторые выписки из приказов по больнице и Минздрава. Не хватает указателей, где находится туалет.
При входе в поликлинику находится администратор, который отвечает на все вопросы пациентов.

**РЕКОМЕНДАЦИИ :**

*В соответствии ФЗ от 21 ноября 2011 г. N 323
"Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации» от 21.07.2014 № 212,
и в целях соблюдения прав граждан представители Общественной палаты г. Волгодонска рекомендуют :*

- в туалетах больницы оборудовать унитазы сиденьями и на стенах крючками для одежды.
- в ванных комнатах предусмотреть специальные приспособления для безопасного доступа в ванну;
- установить поручни в туалетах, коридорах, в отделениях, где они необходимы и их нет, для маломобильных пациентов.

 - необходимо решать вопрос с оборудованием детского хирургического отделения подъемником на второй этаж
- улучшить бытовые условия для стационарных больных- приобрести телевизор в хирургическое отделение -2,
- улучшить обеспечение отделений лекарствами;
- обновить матрасы в отделениях.

 - предусмотреть в палатах кнопки вызова мед. персонала

 - изыскать возможность приобретения бронхоскопа для удаления инородных тел) в отделение детской хирургии

 - в палатах паллиативной помощи необходимы кнопки вызова медперсонала, а также розетки, необходим ремонт саузла, замена кранов, приспособить душ для помывки тяжелых больных, необходимы противопролежневые матрацы. Необходима санитарка для ухода за тяжелыми больными. В палатах паллиативной помощи необходим кондиционер.

- принять меры по укомплектованию штата необходимыми специалистами

 - необходимо разгрузить врачей от лишней бумажной работы, оставив им время для лечения

-необходима работа с населением и лечебным персоналом о более корректном отношении друг к другу.

- необходимо поднять престиж профессии врача, привлекая для этого СМИ и публикуя позитивные материалы о работе врачей.