

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ  
«СТАВРОПОЛЬСКАЯ КРАЕВАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА»

ПРОТОКОЛ № 2  
заседания общественного совета при ГБУЗ СК «Ставропольская краевая  
клиническая больница»

г. Ставрополь

06 мая 2020 г.

Присутствовали:

Звягинцева Наталия Валерьевна

Председатель Общественного совета,  
заместитель главного врача по  
организационно-методической работе

Кузённый Николай Евгеньевич

Секретарь Общественного совета,  
начальник юридического отдела

Бондаренко Елена Вениаминовна

Член Общественного совета

Иванов Юрий Иванович

Член Общественного совета

Богданов Тимофей Васильевич

Член Общественного совета

Лозовой Виктор Иванович

Член Общественного совета

Мединцева Елена Алексеевна

Заведующая отделением  
эпидемиологии и ПВБИ ГБУЗ СК  
«СККБ»

отсутствовал:

Любавин Николай Сергеевич

Член Общественного совета

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Новая короновиральная инфекция: профилактика и мероприятия направленные на снижение рисков распространения инфекции в ГБУЗ СК «СККБ».
2. Анализ обращений граждан в государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Ставропольская краевая клиническая больница» в 2019 году.

По первому вопросу выступила – Мединцева Елена Алексеевна, заведующая отделением эпидемиологии и ПББИ ГБУЗ СК «СККБ».

Вирусы гриппа и коронавирусной инфекции вызывают у человека респираторные заболевания разной тяжести. Симптомы заболевания аналогичны симптомам обычного (сезонного) гриппа. Тяжесть заболевания зависит от целого ряда факторов, в том числе от общего состояния организма и возраста.

Предрасположены к заболеванию: пожилые люди, маленькие дети, беременные женщины и люди, страдающие хроническими заболеваниями (астмой, диабетом, сердечно-сосудистыми заболеваниями), и с ослабленным иммунитетом.

## ПРАВИЛО 1. ЧАСТО МОЙТЕ РУКИ С МЫЛОМ

Чистите и дезинфицируйте поверхности, используя бытовые моющие средства.

Гигиена рук - это важная мера профилактики распространения гриппа и коронавирусной инфекции. Мытье с мылом удаляет вирусы. Если нет возможности помыть руки с мылом, пользуйтесь спиртсодержащими или дезинфицирующими салфетками.

Чистка и регулярная дезинфекция поверхностей (столов, дверных ручек, стульев, гаджетов и др.) удаляет вирусы.

## ПРАВИЛО 2. СОБЛЮДАЙТЕ РАССТОЯНИЕ И ЭТИКЕТ

Вирусы передаются от больного человека к здоровому воздушно - капельным путем (при чихании, кашле), поэтому необходимо соблюдать расстояние не менее 1 метра от больных.

Избегайте трогать руками глаза, нос или рот. Вирус гриппа и коронавирус распространяются этими путями.

Надевайте маску или используйте другие подручные средства защиты, чтобы уменьшить риск заболевания.

При кашле, чихании следует прикрывать рот и нос одноразовыми салфетками, которые после использования нужно выбрасывать.

Избегая излишние поездки и посещения многолюдных мест, можно уменьшить риск заболевания.

### ПРАВИЛО 3. ВЕДИТЕ ЗДОРОВЫЙ ОБРАЗ ЖИЗНИ

Здоровый образ жизни повышает сопротивляемость организма к инфекции. Соблюдайте здоровый режим, включая полноценный сон, потребление пищевых продуктов богатых белками, витаминами и минеральными веществами, физическую активность.

### ПРАВИЛО 4. ЗАЩИЩАЙТЕ ОРГАНЫ ДЫХАНИЯ С ПОМОЩЬЮ МЕДИЦИНСКОЙ МАСКИ

Среди прочих средств профилактики особое место занимает ношение масок, благодаря которым ограничивается распространение вируса.

Медицинские маски для защиты органов дыхания используют:

- при посещении мест массового скопления людей, поездках в общественном транспорте в период роста заболеваемости острыми респираторными вирусными инфекциями;
- при уходе за больными острыми респираторными вирусными инфекциями;
- при общении с лицами с признаками острой респираторной вирусной инфекции;
- при рисках инфицирования другими инфекциями, передающимися воздушно-капельным путем.

### КАК ПРАВИЛЬНО НОСИТЬ МАСКУ?

Маски могут иметь разную конструкцию. Они могут быть одноразовыми или могут применяться многократно. Есть маски, которые служат 2, 4, 6 часов. Стоимость этих масок различная, из-за различной пропитки. Но нельзя все время носить одну и ту же маску, тем самым вы можете инфицировать дважды сами себя. Какой стороной внутрь носить медицинскую маску - непринципиально.

Чтобы обезопасить себя от заражения, крайне важно правильно ее носить:

- маска должна тщательно закрепляться, плотно закрывать рот и нос, не оставляя зазоров;
- старайтесь не касаться поверхностей маски при ее снятии, если вы ее коснулись, тщательно вымойте руки с мылом или спиртовым средством;
- влажную или отсыревшую маску следует сменить на новую, сухую;
- не используйте вторично одноразовую маску;

- использованную одноразовую маску следует немедленно выбросить в отходы.

При уходе за больным, после окончания контакта с заболевшим, маску следует немедленно снять. После снятия маски необходимо незамедлительно и тщательно вымыть руки.

Маска уместна, если вы находитесь в месте массового скопления людей, в общественном транспорте, а также при уходе за больным, но она нецелесообразна на открытом воздухе.

Во время пребывания на улице полезно дышать свежим воздухом и маску надевать не стоит.

Вместе с тем, медики напоминают, что эта одиночная мера не обеспечивает полной защиты от заболевания. Кроме ношения маски необходимо соблюдать другие профилактические меры.

## ПРАВИЛО 5. ЧТО ДЕЛАТЬ В СЛУЧАЕ ЗАБОЛЕВАНИЯ ГРИППОМ, КОРОНАВИРУСНОЙ ИНФЕКЦИЕЙ?

Оставайтесь дома и срочно обращайтесь к врачу. Следуйте предписаниям врача, соблюдайте постельный режим и пейте как можно больше жидкости.

**КАКОВЫ СИМПТОМЫ ГРИППА/КОРОНАВИРУСНОЙ ИНФЕКЦИИ**  
высокая температура тела, озноб, головная боль, слабость, заложенность носа, кашель, затрудненное дыхание, боли в мышцах, конъюнктивит.

В некоторых случаях могут быть симптомы желудочно-кишечных расстройств: тошнота, рвота, диарея.

## КАКОВЫ ОСЛОЖНЕНИЯ

Среди осложнений лидирует вирусная пневмония. Ухудшение состояния при вирусной пневмонии идёт быстрыми темпами, и у многих пациентов уже в течение 24 часов развивается дыхательная недостаточность, требующая немедленной респираторной поддержки с механической вентиляцией лёгких.

Быстро начатое лечение способствует облегчению степени тяжести болезни.

В ГБУЗ СК «СККБ» главным врачом изданы приказы №239-Д от 25.03.2020 года, №279 – Д от 03.04.2020 года «О временном порядке организации работы ГБУЗ СК «СККБ» в целях реализации мер по профилактике и снижению рисков распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19», в которых регламентирован порядок действия

ограничительного режима посещений в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Ставропольского края «Ставропольская краевая клиническая больница», порядок госпитализаций, порядок переводов пациентов иные ЛПУ Ставропольского края, при выявлении новой коронавирусной инфекции (подозрений на нее).

Богданов Т.Ф. внес предложение принять информацию по итогам рассмотрения отчета о профилактике и мероприятиях направленных на снижение рисков распространения инфекции в ГБУЗ СК «СККБ» к сведению, а также о необходимости подготовки предложений главному врачу ГБУЗ СК «СККБ» в случае изменения санитарно-эпидемиологической ситуации в Ставропольском крае.

Проголосовали: «За» - 6 голосов, «против» - 0 голосов, «воздержались» - 0 голосов.

По второму вопросу выступила – Звягинцева Наталия Валерьевна, Председатель Общественного совета, заместитель главного врача по организационно-методической работе.

#### **Анализ обращений граждан в 2019 году**

В 2019 году на рассмотрение в ГБУЗ СК «СККБ» поступило 506 обращений (в 2018 - 500 обращений).

- 303 (+28 повторных) обращений (в 2018 - 264 + 22 повторных обращения),
- отдельно зарегистрировано 168 (в 2018 - 229 обращений) в адрес главных внештатных специалистов (сотрудников краевой больницы) по вопросам организации оказания медицинской помощи в различных медицинских организациях края,
- 7 электронных обращений, поступивших на сайт краевой больницы.

#### **В структуре обращений:**

380 (75,1%) обращений из МЗ СК, (2018г. - 406 обращений – 81,2 %)

115 (22,7%) от граждан (2018г. - 85-17,0%)

4( 0,8%) из Росздравнадзора (2018 г. – 2 - 0,4%)

7 (1,38%) – на сайт больницы ( 2018г. – 7 – 1,42%)

Проблемы, поднятые в обращениях, распределились следующим образом:

#### **Структура поступившей корреспонденции:**

Группа корреспонденции	2019г.	2018г.
Оказание специализированной помощи	129 (25,5%)	94 (18,8%)
Недостатки в работе	61(12%)	49 (9,9%)

Благодарность	39 (7,7%)	39 (8,0%)
Направления в центральные клиники	25 (5%)	19 (3,8%)
Обеспечение лекарственными препаратами	6 (1,2%)	2 (0,45)
Обращения к главным внештатным специалистам	168 (33,2%)	229 (44,3%)
Электронные обращения	7 (1,38%)	7 (1,4%)
Прочие	71 (14%)	61(12,2%)
ВСЕГО	506	500

Структура обращений существенно не изменилась в сравнении с обращениями, поступившими в 2018 году. На первом месте стоят обращения, связанные с оказанием специализированной медицинской помощи в условиях краевой больницы (25,5%), на втором (14,0%) – обращения, относящиеся к разделу «Прочие» - вопросы выдачи копий медицинской документации, выдачи больничных листов, хозяйственные вопросы и др.

В 2019 году благодарности в адрес медицинских работников больницы поступали на имя главного врача больницы, а также на имя министра здравоохранения Ставропольского края, на сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации. Адресованы сотрудникам неврологического, офтальмологического, кардиологических отделений, отделения ГБО, сосудистой хирургии, хозрасчетного отделения, эндокринологии, гнойной хирургии, ОНМК, ОАР № 3, гинекологического, нейрохирургического, урологического, ОРТ№1, ОРХМДЛ, физиотерапевтического отделения, специалистам консультативно-диагностической поликлиники (ревматологу).

В соответствии с приказом МЗ РФ № 381н и локальных нормативных актов ГБУЗ СК «СККБ» об организации внутреннего контроля и безопасности медицинской деятельности в структуре обращений о недостатках в работе подразделений больницы можно выделить обращения:

- по недостаткам в организации медицинской помощи - 21 обращение,
- по нарушениям этики и деонтологии - 25 обращений,
- по качеству оказания медицинской помощи - 10 обращений,
- по доступности медицинской помощи – 4.

#### **Рейтинг отделений**

Среди поступивших обращений зарегистрированы обращения  
**о недостатках в работе следующих подразделений:**

Консультативно-диагностическая поликлиника – 20



Отделение УЗ и ФД	5
Офтальмологическое отделение -	4
Хирургическое торакальное	1
Гинекологическое отделение 1	
Приемное отделение	4
Неврологическое отделение -	2
Гастроэнтерологическое	2
ОРТ № 1	3
ОРТ №2	1
КХ	2
ОСХ	1
НХО	1
Урологическое отделение	6
Патологоанатомическое	2
Охрана	3

#### Результаты рассмотрения обращений:

Результат:	2019г.	2018 год
Удовлетворено	98	77
Разъяснено	240	178
Обосновано	1	1
Частично обосновано	1	1
Не обосновано	59	47
Приглашены на консультацию	46	42
Приглашены на госпитализацию	10	5

По всем фактам, указанным в обращениях, проведены служебные расследования, взяты объяснительные у медицинских работников.

По обращениям о порядке организации приема врача ортопеда, трудностям при звонках в регистратуру поликлиники для записи на прием к специалистам приняты организационные решения (врач ортопед принимает пациентов в 2 смены, запланирована организация Колл-центра).

В 2019 г. было рассмотрено 5 **инцидентов** по обращениям, поступившим через социальную сеть Инстаграмм, факты, указанные в 4 обращениях не нашли своего подтверждения, в 1 частично.

Зарегистрировано 24 обращения по телефону на «Горячую линию МЗ СК». Все обращения рассмотрены, по всем обращениям оказана помощь.

Ежедневно регистрируется от 3 до 10 обращений на телефон «Горячей линии главного врача» по вопросам организации работы Колл-центра, предварительной записи в поликлинику, качество оказания медицинской помощи в стационарных отделениях.

Обращения к главным внештатным специалистам МЗ СК направлены на рассмотрение – главному кардиологу (16), главному ортопеду (15), главному офтальмологу (8), главному неврологу (24), главному ревматологу (2), патанатому (4), специалисту по клинко-экспертной работе (74), главному анестезиологу-реаниматологу (2), нейрохирургу (2), урологу (8), гастроэнтерологу (1), профпатологу (3), сурдологу (2), главному специалисту по ГБО (1). По обращениям даны разъяснения.

Из обращений к главным специалистам:

- 63 обращения - по организации оказания медицинской помощи в других медицинских организациях края - адресованы практически всем главным специалистам;
- 74 обращений - по вопросам оформления инвалидности;
- 23 - разное (лекарственное обеспечение, санаторно-курортное лечение и др.);
- 8 - по вопросам выдачи листков нетрудоспособности.


На основании вышеизложенного можно отметить положительную тенденцию повышения качества оказания медицинской помощи в ГБУЗ СК «СККБ», снижения уровня обоснованных жалоб пациентов. Однако имеется ряд факторов, устранение которых также позитивно отразится на качестве и эффективности оказания медицинской помощи.

Проголосовали: «За» - 6 голосов, «против» - 0 голосов, «воздержались» - 0 голосов.

Председатель Совета:

  
\_\_\_\_\_  
Н.В. Звягинцева

Секретарь Совета

  
\_\_\_\_\_  
Н.Е. Кузённый