

## Протокол №11 заседания Общественного совета

Дата проведения: 26.12.2018

Место проведения: ГУЗ ТО «Центр детской психоневрологии» (Тула, Бундурина, 43).

Присутствовали:

Председатель: Елисеева Ж.Н.

Члены Совета:

1. Андреева Е.В. – начальник Культурного центра УМВД по Тульской области.
2. Макалов Е.А. – президент благотворительного фонда «Не молчи», член Общественной палаты Тульской области.
3. Барапова О.А. – воспитатель ПНО №2
4. Крупий О.И. – начальник отдела кадров ГУЗ ТО «Центр детской психоневрологии»

Приглашенные лица:

5. Шишова Л.В. – зам. директора по поликлинической работе
6. Филиппова Е.В. – зам. директора по клинико-экспертной работе
7. Токарев Д.С. – зам. директора по информационно-техническому обеспечению

**Темы:**

- I. Итоги независимой оценки качества (НОК) оказания услуг ГУЗ ТО «Центр детской психоневрологии» и удовлетворенности оказанной медицинской помощью в 2018 году и задачи по НОК в 2019 году.
- II. Информация о научно-образовательных мероприятиях в Центре в декабре 2018 года.
- III. Анализ жалоб и обращений за IV квартал 2018 года.
- IV. О награждении сотрудников Центра.
- V. Праздник Новогодней елки.

- I. Итоги независимой оценки качества оказания услуг ГУЗ ТО «Центр детской психоневрологии» за 2018 год.

*По первому вопросу заслушали Филиппову Е.В.:*

В связи со сменой формы, содержания, способа подсчета результатов анкет по НОК с середины текущего года привести к общему знаменателю все анкеты за 2018 год не представляется возможным.

Удовлетворенность оказанной медицинской помощью по новым анкетам (с сентября 2018г.) была проанализирована на заседании Общественного совета в ноябре 2018г.

Кроме того, на официальном сайте учреждения есть возможность пройти экспресс-опрос по вопросу удовлетворенности от обращения к специалистам Центра. Из 660 человек, принявших в нем участие, «полностью удовлетворены» 455 чел. (69%), «вполне удовлетворены» 100 чел. (15%), «хотелось бы большего» 105 чел. (16%).

По информации министерства здравоохранения Тульской области 10.12.2018 был заключен контракт на оказание услуги по сбору и обобщению информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Тульской области с ООО «Информационно-маркетинговый центр «Статус». Таким образом, в 2019 году задачи сотрудников Центра по независимой оценке качества будут следующие:

- анкетирование пациентов и их законных представителей в амбулаторных и стационарных условиях,
- введение бумажных анкет на Портал НОК,
- мотивация родителей и других законных представителей к анкетированию в электронном виде;
- анализ представленных результатов;
- устранение выявляемых недостатков.

## **II. Информация о важных научно-образовательных мероприятиях в Центре.**

*Крупий О.И., начальник отдела кадров Центра* ознакомила присутствующих с мероприятиями, повышающими уровень квалификации сотрудников и качество оказываемой помощи пациентам Центра, которые прошли в декабре 2018г.

1. 17.12-21.12.2018 в Центре в продолжение сотрудничества с Фондом помощи детям «Обнаженные сердца» состоялся научно-образовательный семинар по вопросам эрготерапии в медицинской реабилитации детей с тяжелыми двигательными нарушениями с участием специалистов Университета Нью-Мексико (США) - проф. кафедры неврологии Джона Филипса, старшего преподавателя кафедры эрготерапии Хайди Сандерс, экспертов Фонда Т. Морозовой и С. Довбня. На семинаре были рассмотрены вопросы диагностики, медицинской реабилитации, интерпретации генетических анализов, позиционирования, подбора ТСР, подходы к составлению комплексных индивидуальных программ медицинской реабилитации пациентам Центра, коррекции нарушений глотания, белково-энергетической недостаточности, технологии альтернативной коммуникации.

2. На средства Гранта правительства Тульской области сотрудниками Центра было подготовлено методическое руководство «Разработка модели оказания эффективной помощи детям с тяжелыми двигательными нарушениями», которая содержит опыт работы специалистов Центра в совместном проекте со специалистами университета Нью-Мексико.

В ходе реализации проекта проведена полноценная исследовательская работа с группой из 60 пациентов с применением диагностических и лечебных методик с доказанной эффективностью, на основе междисциплинарного подхода. Поставленные задачи и цели выполнены, получены положительные результаты в обеспечении максимальной социальной адаптации детей, в улучшении качества жизни детей и их семей.

В методическом пособии в полном объеме описаны используемые диагностические методики и шкалы для оценки исходного состояния нервно-психического развития, тесты для оценки эффективности проводимых реабилитационных мероприятий; обоснована постановка функционального диагноза; описаны сформированные SMART- цели на основе интегральной

оценки нервно-психического развития ребенка и диагностических методик с учетом потребности семьи и пациента; разработана комплексная программа медицинской реабилитации, направленная на развитие двигательных, когнитивных, коммуникативных навыков.

3. Специалисты Центра (зав. центром ДЦП Григорьева Е.А., зав. ОВЛ Шилина С.А.) 06.12.2018 приняли участие в работе II Всероссийской научно-практической конференции с международным участием «Актуальные вопросы комплексной реабилитации детей с заболеваниями нервной системы и опорно-двигательного аппарата в условиях реабилитационного центра». Участники конференции имели возможность ознакомиться с тактикой ведения пациентов в психоневрологическом центре Польши, с реабилитационными возможностями ФГБУ «РРИЦ Детство» МЗ России; в рамках конференции прошел мастер-класс «Клиническая и инструментальная оценка паттернов походки у детей с ЦП».

### III Анализ жалоб и обращений за IV квартал 2018 года.

По III вопросу заслушали Филиппову Е.В., которая ознакомила с обращениями в адрес Центра:

За истекшие 3 месяца в адрес Центра поступило 32 обращения по поводу возможности получения консультационной или стационарной помощи из различных регионов РФ (Московская область, Санкт-Петербург, Екатеринбург, Анапа, Рязань, Орел, Курск, Старый Оскол, Калуга, Сургут, Удмуртия, Мордовия, Дагестан), а также из Узбекистана, Казахстана, Германии, Молдовы. Все обращения рассмотрены специалистами Центра, даны ответы, проведены 5 видеоконсультаций по Skype.

В течение года реабилитационную стационарную помощь получили 48 иногородних пациентов.

Жалоб в течение истекшего периода не было. Ответы на запросы судебных и следственных органов (4) были предоставлены в срок.

### IV О награждении сотрудников Центра.

Крупий О.И., начальник отдела кадров Центра представила кандидатуру Григорьевой Е.А. для награждения благодарностью Губернатора Тульской области.

Елена Анатольевна – врач-невролог высшей категории, зав. ДС, зав. центром ДЦП, активный участник проекта Фонда помощи детям «Обнаженные сердца», один из активных авторов методического пособия «Разработка модели оказания эффективной помощи детям с тяжелыми двигательными нарушениями». Кандидатура Григорьевой Е.А. была одобрена единогласно.

V Члены Общественного совета приняли участие в Новогоднем празднике елки, который состоялся для пациентов стационара и их законных представителей.

**Постановили:**

Членам Общественного совета совместно с представителями ГУЗ ТО «Центр детской психоневрологии» (Гулина О.П., Шишова Л.В., Филиппова Е.В., Крупий О.И., Токарев Д.С.):

1. Продолжить анкетирование законных представителей пациентов и пациентов старше 15 лет по вопросам независимой оценки качества оказания медицинских услуг в 2019 году.

Срок – постоянно

2. Обеспечить техническую возможность выражения мнения пациентов и их законных представителей через Единый баннер «Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями» и его доступность и 100% внесение результатов анкетирования на бумажном носителе.

Срок – постоянно

3. Обеспечить размещение актуальной информации на информационных стенах и официальном сайте Центра.

Срок – постоянно

4. Продолжить работу в рамках проекта «Модель оказания эффективной помощи детям с тяжелыми двигательными нарушениями» и внедрение полученного опыта в процесс оказания помощи пациентам с двигательными нарушениями.

Срок – в течение года

5. Обеспечить своевременное рассмотрение и предоставление ответов на обращения граждан.

Срок – постоянно

6. Разместить информацию о заседании Общественного совета на сайте Центра.

Срок – до 29.12.2018

