ПРОТОКОЛ
ЗАСЕДАНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ГУЗ «ДЕТСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 1»
от 14.07.2025 года

Присутствовали:
Председатель общественного совета — Спиридонова Т.С.
Секретарь — Камскова В.В.
Член общественного совета Саркисова Г.А.
Заместитель главного врача по профилактике Свинцова Н.А.
Приглашенные:
Пенсионер — Беева Л.В.
Родитель — Чередникова С.В.

Повестка дня:

1. проведение медицинских осмотров детского населения.
2. анализ льготного лекарственного обеспечения детей за 6 мес. 2025
3. анализ обращений за 6 мес. 2025

1. Слушали заведующую профилактическим отделением Мастенову С.Ю.:

В соответствии с приказом МЗ РФ от 14 апреля 2025г. № 211н «Об утверждении порядка прохождения несовершеннолетними профилактических медицинских осмотров, учетной формы 030-ПО/у, «Карта профилактического медицинского осмотра несовершеннолетнего», порядка её ведения, а так же формы отраслевого статистического наблюдения № 030-ПО/о «Сведения о профилактических медицинских осмотрах несовершеннолетних», порядка её заполнения» проведены профилактические медицинские осмотры несовершеннолетних всего - 24760, что составляет 100 % от плана.
Профилактические медицинские осмотры в возрасте 15-17 лет:
- юноши (осмотр урологом) 2515, что составляет 100 % от плана года;
- девушки (осмотр гинекологом) – 2391, что составляет 100 % от плана года.
Проведены профилактические медицинские осмотры детей-сирот: план - 277, выполнено – 277, что составляет 100% от плана года.
Проведены профилактические медицинские осмотры опекаемых: план - 151, выполнено – 151, что 100% от плана года.

2. Слушали заместителя главного врача по профилактике Свинцову Н.А.:

Оформление льготных рецептов происходит в форме электронного документа, формируется с использованием РИСЗ МИС «Инфоклиника». Сведения о назначенном лекарственном препарате (наименование лекарственного препарата, дозировка, способ введения и применения, режим дозирования, продолжительность лечения и обоснование назначения лекарственного препарата) вносятся медицинским работником в медицинскую документацию пациентов. Рецепт получают законные представители детей или лица, имеющие оформленную в соответствии с гражданским законодательством РФ доверенность от законного представителя ребенка на право получения рецепта.

Из 585 детей-инвалидов 263 человека (44 %), оставили за собой право на пользования пакетом НСУ, у оставшихся оформлен отказ законными представителями детей от права пользования пакетом НСУ (в части ЛЛО).

На пациентов данной категории ежегодно формируется плановая персонифицированная потребность в лекарственных препаратах, изделиях медицинского назначения в региональной информационной системе льготного лекарственного обеспечения РИСЗ МИС «Инфоклиника»).
В персонифицированную потребность для детей-инвалидов сформированной в июне 2025 года включено 1410 позиций с наименованиями лекарственных препаратов с формированием персонифицированной потребности на каждого ребенка-инвалида, оставившего за собой право пользования на пакет НСУ (в части ЛЛО).

Медицинская помощь всем детям, наблюдающимся в ГУЗ «Детская поликлиника №1», оказывается в рамках Территориальной программой государственных гарантий бесплатного

оказания гражданам медицинской помощи в Волгоградской области на 2025 год и на плановый Решений о назначении одному пациенту пяти и более наименований лекарственных средств одномоментно, лекарственных препаратов, не входящих в соответствующие клинические рекомендации, стандарты медицинской помощи - не принималось при работе ВК поликлиники. Фактов отказа в выдаче льготных рецептов на лекарственные препараты, при обращении законных представителей с ребенком на осмотр к врачам-специалистам, для последующего их представления в прикрепленные аптечные организации (ГУП «Волгофарм» АГФ №9, АГФ №142), врачами-специалистами ГУЗ «Детская поликлиника №1» не было.

3. Слушали заместителя главного врача по профилактике Свинцову Н.А.:

За 6 месяцев 2025 года в ГУЗ «Детская поликлиника № 1» поступило на рассмотрение 52 обращения. Из общего числа, поступивших на рассмотрение обращений, 7 обращений (13,4%) содержат вопросы организации работы других медицинских учреждений Волгограда и иных структур (за 6 месяцев 2024 года обращений по данной категории было зарегистрировано так же 6). Из общего количества: в письменном виде подано обращений граждан 26; устных обращений – 26. Из устных обращений: 9 обращений поступило на телефон «Горячей линии» ГУЗ «Детская поликлиника № 1», что на 4 обращения больше чем за аналогичный период 2023 года (когда поступало 5 обращений) и 17 обращений зарегистрировано в ходе личного приема граждан, проводимых главным врачом поликлиники и его заместителями, что на 6 обращений больше чем за 6 месяцев 2024 года, когда было зарегистрировано 11 обращений граждан на личном приеме.

Из вышестоящих организаций поступило на рассмотрение в поликлинику письменных обращений - 24, что составляет 46,1 % от всех поступивших обращений. Письменных обращений, поступивших за истекший период 2024 года в ГУЗ «Детская поликлиника №1» - 2 (7,8 % от всех поступивших на рассмотрение письменных обращений в поликлинику).

Устные обращения поступили на личных приемах, проводимых администрацией поликлиники в соответствии с приказом главного врача № 133 от 11.07.2022 «О графике личного приема граждан в ГУЗ «Детская поликлиника №1» и по телефону «горячей линии», работа которой организована в учреждении

с 19.12.2017 года во исполнении приказа КЗ Волгоградской области № 3465 от 14.12.2017 «Об организации работы «горячей линии» на базе медицинских организаций, подведомственных комитету здравоохранения Волгоградской области» и приказа главного врача ГУЗ «Детская поликлиника №1»

от 09.01.2024 № 19, от 26.06.2024 № 86 «Об организации работы «Горячей линии» на базе ГУЗ «Детская поликлиника №1».

Основной причиной поступивших обращений посредством электронной почты, можно считать сохранение тенденции к направлению обращений в электронном виде на сайты поликлиники, комитета здравоохранения Волгоградской области, Президента Российской Федерации, ПОС, в медицинский чат в мессенджере «Телеграмм».

Несмотря на количества обращений граждан, направленных в вышестоящие организации в электронном виде информация о работе которых доступна как о контролирующих организациях и размещена на сайте поликлиники и информационных стендах поликлиники, сохраняется положительная тенденция по обращениям граждан к Администрации поликлиники. Низкая активность обращений граждан за 2023 год на личный прием к Администрации поликлиники объясняется условиями сохранения рисков распространения COVID-19, гриппа (в осеннее - зимний период) и возросшей активностью граждан по обращениям граждан в дистанционном режиме (как на сайты контролирующих организаций так и в медицинский чат в мессенджере «Телеграмм»). Из 82 всех обращений поступивших на рассмотрение в учреждение (13 обращений из поступивших 46 из вышестоящих организаций связаны с вопросами оказания медицинской помощи в иных медицинских учреждениях), 13 обращения связано с вопросами организации оказанием медицинской помощи детям в ГУЗ «Детская поликлиника №1» (68,4%). Вопросов, связанных, в том числе с порядком проведения лабораторного исследования (в части проведения лабораторных исследований, где заявители выражали своем мнение о нарушениях сроков получения результатов лабораторных исследований, проведенных в ЦГи Э ВО, ГУЗ «КДП №2»), оказанием медицинской помощи детям с Covid-19 не поступало. 69 письменных

обращений, поступивших в учреждение, связаны: с вопросами оказания мер социальной поддержки (1) и порядком предоставления медицинской помощи в других учреждениях (6) (ГУЗ «КБ СМП № 7», ГБУЗ «ВОДКБ», ГБУЗ «ВОПЦ №2», ГБК РЦДИ «Надежда», ГБУЗ «КССМП»).
Основной причиной поступивших обращений посредством электронной почты, можно считать сохранение тенденции к направлению обращений в электронном виде на сайты поликлиники, комитета здравоохранения Волгоградской области, Президента Российской Федерации, ПОС, в медицинский чат в мессенджере «Телеграмм».

Несмотря на количества обращений граждан, направленных в вышестоящие организации в электронном виде информация о работе которых доступна как о контролирующих организациях и размещена на сайте поликлиники и информационных стендах поликлиники, сохраняется положительная тенденция по обращениям граждан к администрации поликлиники. Сохраняется возросшая активность граждан по обращениям в дистанционном режиме (как на сайты контролирующих организаций так и в медицинский чат в мессенджере «Телеграмм»).

Из всех обращений поступивших на рассмотрение в учреждение за 6 месяцев 2024 года: 6 обращения из поступивших 26 из вышестоящих организаций (это составляет 23,0%) связаны с вопросами оказания медицинской помощи в иных медицинских учреждениях; 13 обращений, из поступивших из вышестоящих организаций, связано с вопросами организации оказанием медицинской помощи детям в ГУЗ «Детская поликлиника №1», что составляет 25,0% от общего числа всех обращений, поступивших на рассмотрение в поликлинику. 7 обращений связано с вопросами льготного лекарственного обеспечения (13,4%) от общего числа всех обращений. 10 письменных обращений, из числа всех поступивших в учреждение (19,2%), связаны: с вопросами оказания мер социальной поддержки (4 обращения) и порядком предоставления медицинской помощи в других учреждениях (6 обращений) (ГБУЗ «КССМП», ГБУЗ «ВОККЦ», ГБУЗ «ГДБ» г. Волжский, ГБУЗ «ВОДКБ»). Вопросов, связанных с порядком проведения лабораторного исследований, не поступало за 6 месяцев 2025года.

Все обращения, зарегистрированные за 6 месяцев 2024 года первичные. Все обращения, поступившие от заявителей, рассмотрены без нарушения сроков исполнения, ответы даны в срок. За период с 01.01.2025 по 30.06.20245 года по письменным обращениям, связанных, с вопросами оказания медицинской помощи и порядком предоставления медицинских услуг, проведены заседания комиссий по рассмотрению обращений граждан в целях подготовки ответов по рассмотрению обращений граждан. Проработаны порядки, стандарты, клинические рекомендации оказания медицинской помощи с врачами, дефектов качества оказания медицинской помощи не выявлено. Было рассмотрено 2 устных и 5 письменных обращений, связанных с обеспечением лекарственными препаратами. По данным обращениям определена тактика ведения пациентов и проработан план обеспечения лекарственными препаратами: попавшим в стойкую дефектуру; психотропным препаратом. Рекомендовано заведующим клинико-диагностическими отделениями № 1, № 2 направить медицинские документы для проведение консультативного осмотра ГВС КЗ Волгоградской области, в федеральные учреждения или государственные учреждения Волгоградской области осуществляющих лечение детей в целях коррекции терапии.

По разборам случаев обращений и подготовки ответа заявителям, в ГУЗ «Детская поликлиника № 1» ведет работу комиссия по рассмотрению обращений граждан, утвержденная приказом главного врача от 10.01.2023 № 41 «О порядке рассмотрения обращений граждан в ГУЗ «Детская поликлиника № 1».

Комиссия по рассмотрению обращений граждан в ГУЗ «Детская поликлиника №1» создана для проведения комиссионного рассмотрения поступающих в поликлинику обращений и исполнения ответов на обращения граждан.

В своей деятельности комиссия руководствуется Законом Российской Федерации от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», ведомственными приказами и инструкциями по рассмотрению обращений граждан.

Контроль за работой комиссии по рассмотрению обращений граждан в ГУЗ «Детская поликлиника №1» осуществляет главный врач, на оперативном совещании у которого

рассматриваются обращения требующие принятия управленческого решения и особого контроля.

По результатам мониторинга, проводимого главным врачом, вневедомственного контроля, установлено, что обращения граждан рассматриваются в соответствии с действующим законодательством. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших на рассмотрение, в том числе и из вышестоящих организаций, в ГУЗ «Детская поликлиника №1» составили: до 15 дней - 25 обращений, до 30 дней - 1 обращение. Продления сроков не было, нарушений сроков не было. Качество оказания государственной услуги признано удовлетворительным. Все письменные обращения граждан рассмотрены комиссионное, по всем обращениям даны ответы заявителям в установленные законом сроки, разбором обращений заявители удовлетворены.

По результатам проведенных проверок приняты меры, направленные на улучшение качества и доступности оказания первичной медико-санитарной помощи детского населения:

-разъяснен заявителям порядок: обеспечения льготными препаратами, в том числе не зарегистрированными лекарственными препаратами, иммуноглобулинами, питанием (специализированной лечебной смесью), проживающих на территории Волгоградской области детей, состоящих под наблюдением врачей в медицинских организациях по всем случаям обращений;

-заявителям разъяснен главным врачом, заместителями главного врача, заведующим отделениями порядок: записи и оказания первичной медико-санитарной помощи врачами-специалистами ГУЗ «Детская поликлиника № 1»;выдачи медицинских заключений в 11 случаях, в том числе при проведении личного приема граждан главным врачом и его заместителями, а так же дежурными администраторами;

-проведено 9 заседаний комиссии ВнКК по рассмотрения обращений граждан, связанных с оказанием медицинской помощи за период с 01.01.2024 по 30.06.2024, по итогам заседаний ВК приняты управленческие решения, проведены врачебно-сестринские конференции, внеплановые инструктажи под роспись с врачами-специалистами;

- по 4 обращениям разъяснен заявителю порядок, показаний, противопоказания к проведению иммунизации, снятию с учета детей диагнозом: Тубинфицирование; а так же порядок оказания первичной медико-санитарной помощи по 10 обращениям во время личного приема граждан главным врачом и его заместителями;

- проведены плановые и внеплановые инструктажи с медицинскими работниками структурных подразделений по вопросам иммунизации в том числе против кори, полиомиелита, необходимости подчищающей иммунизации, а также «догоняющей» иммунизации против кори, не получивших прививки в сроки, установленные НКПП, в том числе прибывших с территории Украины, мигрантов, ведущих кочевой и полукочевой образ жизни;

-при оценки эффективности деятельности специалистов учитывались нарушения и дефекты в работе: выявленные нарушения, в том числе по вопросам иммунопрофилактики детей, соблюдения этики и деонтологии, отражались в эффективном контракте и начислениях заработной платы (у 3-х врачей-специалистов);

- усилен контроль заведующими отделений за работой врачей-педиатров участковых, врачей-педиатров образовательных учреждений в части оказания первичной медико - санитарной помощи детскому населению и в части ведения медицинской документации, разъяснительной работы с населением о необходимости проведения вакцинации (в том числе против кори, полиомиелита);

- в плановом порядке ведет работу иммунологическая комиссия поликлиники.

Принятые меры, направленные на улучшение качества и доступности оказания первичной медико-санитарной помощи детскому населению врачами-специалистами:

- проведен плановый инструктаж с медицинскими работниками по вакцинопрофилактике; безопасности иммунизации; соблюдению холодовой цепи. Требования к условиям транспортирования и хранения всех групп ИЛП, порядок транспортирования и хранения ИЛП на всех уровнях. Показания и противопоказания к проведению профилактических прививок. Алгоритмы оказания неотложной помощи в случае реакции на ГУЗ «Детская поликлиника №1» и по телефону «горячей линии», работа которой организована

в учреждении с 19.12.2017 года по приказу КЗ Волгоградской области № 3465 от 14.12.2017 «Об организации работы «горячей линии» на базе медицинских организаций, подведомственных комитету здравоохранения Волгоградской области» и приказов главного врача ГУЗ «Детская поликлиника №1» от 09.01.2025 № 03 и от 30.06.2025 № 96 «Об организации работы «Горячей линии» на базе ГУЗ «Детская поликлиника №1»,ГБУЗ «Волгоградская инфекционная больница» г. Волжского, ГБУ Бюро МСЭ № 14 **)**, что составляет 3,2%**;** 25 письменных обращений, из поступивших из вышестоящих организаций, связаны с вопросами организации оказания медицинской помощи детям в ГУЗ «Детская поликлиника №1», что составляет 26,5 **%** от общего числа всех обращений, поступивших на рассмотрение в поликлинику. Вопросы в 46 письменных обращениях связаны: с оказанием мер социальной поддержки (1 обращение -2,2%); с обеспечением льготными лекарственными препаратами – 12 (26,1%); порядком предоставления медицинской помощи в учреждении (26 обращений -56,5%), в том числе: с вопросами оформления медицинской документации-8 (17,4%), претензиями к врачам-специалистам и медицинским сестрам, в том числе по этике и деонтологии-14 (30,4%), вопросам записи на прием к специалистам-4 (8,7%). Вопросов, связанных с порядком проведения лабораторного исследований, в том числе обследования на Covid-19 не поступало за 2025 год.

Все обращения, зарегистрированные в 2025 году первичные. Все обращения, поступившие от заявителей, рассмотрены без нарушения сроков исполнения, ответы даны в срок. За период с 01.01.2025 по 31.12.2025 года по письменным обращениям, связанных, с вопросами оказания медицинской помощи и порядком предоставления медицинских услуг, проведены заседания комиссий по рассмотрению обращений граждан в целях подготовки ответов по рассмотрению обращений граждан. Проработаны порядки, стандарты, клинические рекомендации оказания медицинской помощи с врачами, дефектов качества оказания медицинской помощи не выявлено. За 2025 год было рассмотрено 12 письменных и 11 устных обращений, связанных с обеспечением лекарственными препаратами (что занимает самый большой процент в структуре всех обращений - 24,5%).

По данным обращениям определена тактика ведения пациентов и проработан план обеспечения лекарственными препаратами на заседаниях ВК. Оформлены информационные письма в комитет здравоохранения Волгоградской области на перераспределение поступивших в прикрепленные аптечные учреждения лекарственных препаратами, поданы медицинские документы на Рабочую группу КЗ ВО. Все обращения отработаны, разборами заявители удовлетворены. По лекарственным препаратам, попавшим в стойкую дефектуру, приняты решения ВК и рекомендовано заведующим клинико-диагностических отделений №1, № 3 по подготовке и направлению медицинских документов для проведение консультативного осмотра ГВС КЗ ВО, на ТМК в федеральные учреждения в целях замены терапии (по 5 детям), что выполнено в срок.

По разборам случаев обращений и подготовки ответа заявителям, в ГУЗ «Детская поликлиника № 1» ведет работу комиссия по рассмотрению обращений граждан, утвержденная приказом главного врача от 10.01.2023 № 41 «О порядке рассмотрения обращений граждан в ГУЗ «Детская поликлиника № 1». Комиссия по рассмотрению обращений граждан создана для проведения комиссионного рассмотрения поступающихв поликлинику обращений и исполнения ответов на обращения граждан. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших на рассмотрение, в том числе и из вышестоящих организаций, составили:
до 15 дней - 38 обращений, до 30 дней - 8 обращений. Продления сроков - не было, нарушений сроков не было. Качество оказания государственной услуги признано удовлетворительным. Все письменные обращения граждан рассмотрены комиссионно, по всем обращениям даны ответы заявителям в установленные законом сроки, разбором обращений заявители удовлетворены.

По результатам проведенных проверок приняты меры**,** направленные на улучшение качества и доступности оказания первичной медико-санитарной помощи детскому населения:
-разъяснен заявителям порядок: обеспечения льготными препаратами, в том числе не зарегистрированными лекарственными препаратами, психотропными лекарственными препаратами, иммуноглобулинами, питанием (специализированной лечебной смесью), проживающих на территории Волгоградской области детей, состоящих под наблюдением врачей в медицинских организациях по всем 23 случаям обращений, связанных с обеспечениями

льготными лекарственными препаратами;

-заявителям разъяснен главным врачом, заместителями главного врача, заведующим отделениями порядок: записи и оказания первичной медико-санитарной помощи врачами-специалистами ГУЗ «Детская поликлиника № 1»; выдачи медицинских заключений в 15 случаях, в том числе при проведении личного приема граждан главным врачом и его заместителями, а так же дежурными администраторами на телефоне «Горячей линии»-7 случаев;

-проведено 26 заседаний ВК по рассмотрения обращений граждан, связанных с оказанием медицинской помощи за период с 01.01.2025 по 31.12.2025, по итогам заседаний ВК приняты управленческие решения, проведены врачебно-сестринские конференции, внеплановые инструктажи под роспись с врачами-специалистами по соблюдению этики и деонтологии;

- по 4 обращениям разъяснен заявителю порядок, показаний, противопоказания к проведению иммунизации, а так же во время личного приема граждан главным врачом и его заместителями разъяснены порядок оказания первичной медико-санитарной помощи по 14 обращениям, порядок льготного лекарственного обеспечения по 8 обращениям;

- проведены плановые и внеплановые инструктажи (23.01.2025, 28.01.2025, 23.09.2025) с медицинскими работниками структурных подразделений по вопросам иммунизации в том числе против кори, полиомиелита, необходимости подчищающей иммунизации, а также «догоняющей» иммунизации против кори, не получивших прививки в сроки, установленные НКПП, в том числе прибывших с территории Украины, мигрантов, ведущих кочевой и полукочевой образ жизни;

-при оценки эффективности деятельности специалистов учитывались нарушения и дефекты в работе: выявленные нарушения, в том числе по вопросам иммунопрофилактики детей, соблюдения этики и деонтологии, отражались в эффективном контракте и начислениях заработной платы медицинских работников;

- усилен контроль заведующих отделениями за работой врачей-педиатров участковых, врачей-педиатров образовательных учреждений в части оказания первичной медико–санитарной помощи детскому населению и в части ведения медицинской документации, разъяснительной работы с населением о необходимости проведения вакцинации (в том числе против кори, полиомиелита);

- в плановом порядке ведет работу иммунологическая комиссия поликлиники.

Количество обращений за 2025 год составило 28 (60,8%) от общего числа письменных обращений, поступивших в учреждение и 29,7 % от всех поступивших в учреждение обращений. При этом письменных обращений, поступивших в поликлинику на имя главного врача зарегистрировано– 18, что составляет 39,2% от поступивших письменных обращений на рассмотрение в поликлинику 19,2 % из всех 94 обращений, поступивших обращений на рассмотрение в поликлинику. Тогда как период 2024 года письменных обращений, поступивших в поликлинику на имя главного врача зарегистрировано было всего 4, что составляло 9,0 % от всех обращений, поступивших на рассмотрение в поликлинику.

Постановили: признать работу учреждения удовлетворительной.

Председатель Общественного совета Спиридонова Т.С.

Секретарь Камскова В.В.