

АКТ
по результатам проведения общественного контроля
Государственного бюджетного учреждения здравоохранения
«Челябинская областная станция переливания крови»
(далее именуется –областная станция переливания крови)

Общественный контроль областной станции переливания крови проводился в соответствии с Законом Челябинской области от 13.04.2015 года № 155-30 «Об общественном контроле в Челябинской области», решением Общественного совета при Министерстве здравоохранения Челябинской области о проведении общественной проверки в период с 30 октября 2017 года по 2 ноября 2017 года группой в составе: Фокина Алексея Анатольевича, руководителя группы, члена Общественного совета при Министерстве здравоохранения Челябинской области; Кузнецовой Татьяны Алексеевны, члена Общественного совета при Министерстве здравоохранения Челябинской области.

Цели общественного контроля –

1. Выявление и устранение факторов социального, бытового, информационного и этического дискомфорта (барьеров) при получении пациентами медицинских услуг в областной станции переливания крови.
2. Выявление и устранение факторов (барьеров), затрудняющих запись пациентов на приём к врачам областной станции переливания крови.

Объект общественного контроля – Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Челябинская областная станция переливания крови»

Предмет общественного контроля – доступность амбулаторно-поликлинической медицинской помощи и комфортность социально-бытового и информационного обслуживания пациентов.

ГБУЗ «Челябинская областная станция переливания крови» является учреждением здравоохранения, предназначенным для заготовки донорской крови, ее компонентов и препаратов, а также распространения по лечебно-профилактическим учреждениям. Таким образом, категорией граждан обращающихся на областную станцию переливания крови являются здоровые люди – потенциальные доноры. Маломобильные лица крайне редки. Соответственно этому, в задачи областной станции переливания крови входит обеспечение донорства, а не оказание лечебно-диагностических медицинских услуг в обычном понимании.

Общественный контроль проходил в два этапа:

- 1 этап. Общественный контроль комфортности обслуживания доноров в областной станции переливания крови.
- 2 этап. Общественный контроль процедур записи на прием и регистрацию к врачу в областной станции переливания крови.

Общественная проверка проводилась 1 ноября 2017 года, в ходе которой установлено следующее:

1 этап. Общественный контроль комфортности обслуживания пациентов в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Челябинская областная станция переливания крови»

Методика общественного контроля – непосредственное наблюдение (внешний и

внутренний осмотр зданий и помещений областной станции переливания крови), фотофиксация полученных данных.

Внешнее благоустройство областной станции переливания крови:

– Оборудованность пешеходных переходов проезжей части на основных подходах к поликлинике (светофор, «лежачий полицейский», «зебра», знаки пешеходного перехода в том или ином сочетании) – *имеется (пешеходный переход – знаки и зебра,);* большая часть территории областной станции переливания крови отделена от проезжей части пешеходной аллеей.

– чистота (наличие/отсутствие мусора) вокруг поликлиники – *территория чистая, мусор отсутствует;*

– отсутствие скользких или частично скользких ступенек – *отсутствуют;*

– безбарьерность прохода и входа в областную станцию переливания крови (неубранный снег, лёд, скользкие ступени, тугие дверные пружины и т.п.) – *отсутствуют тугие дверные пружины, проход свободен от иных других препятствий;*

– освещенность территории вокруг – *территория освещена;*

– оборудованность входа в областную станцию переливания крови специальными приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни, номер телефона для вызова медперсонала) – *у входа имеются пандусы, рядом с ними указан номер телефона для вызова медперсонала, телефон рабочий (время ожидания персонала – не более двух минут);*

Также на входной двери рядом с пандусом размещено объявление с номером мобильного телефона ответственного лица по работе с маломобильными пациентами. Информация с Фамилией именем отчеством ответственного лица по работе с маломобильными пациентами указана.

– наличие парковки для автомобилей пациентов из числа маломобильных групп населения – *парковка оборудована.*

График работы областной станции переливания крови для доноров (с 8.00. до 12.00 с понедельника по пятницу; каждая третья суббота с 8.00. до 12.00.) соответствует нормативным документам.

Внутреннее благоустройство областной станции переливания крови:

– наличие достаточного количества мест для ожидания приема возле кабинетов с регулярным приемом («достаточность»: сидячих мест хватает для всех ожидающих приёма плюс несколько свободных мест) – *достаточное количество с наличием свободных мест;*

– наличие работающего лифта для пациентов в многоэтажных (более двух этажей) поликлиниках – *лифт отсутствует, работа с донорами осуществляется на первых двух этажах здания;*

– оборудованность помещений внутри поликлиники специальными приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни, лифты, приспособления в туалетах и так далее) – *внутри здания отсутствуют приспособления для маломобильных групп населения;*

– наличие работающего для пациентов гардероба – *имеется гардероб, расположенных около входа для доноров, работает постоянно, таблички с обозначением гардероба имеются;*

– наличие работающего для пациентов туалета – *туалет имеется;*

– разделение туалета на мужской и женский – *туалет разделен на на мужской и женский, есть указатели «М/Ж»;*

– оборудованность туалета кабинками – *имеются;*

- оснащенность туалета предметами гигиены (туалетная бумага, мыло, полотенце, автоматическая сушилка, зеркало) — жидкое мыло, туалетная бумага и одноразовые полотенца на держателях имеются. Двери изнутри оборудованы запорами. На стенах отсутствуют крючки для дамских сумочек;
- оборудованность туалета приспособлениями для инвалидов — не оборудован;
- оценка общего состояния туалета - удовлетворительная;
- наличие урн — имеются по всему помещению областной станции переливания крови.

Комфортность процедур приёма пациентов-доноров областной станции переливания крови:

- количество работающих «окон регистратуры» - 4 окна;
В регистратуре на окнах нет объявлений. Окна свободны, посетитель имеет визуальный контакт с медицинским регистратором.
- наличие очередей перед регистратурой - отсутствуют;
- наличие очередей перед кабинетами специалистов — отсутствуют;
- наличие питьевой воды в областной станции переливания крови - имеется.

Информационная доступность в областной станции переливания крови:

- наличие «Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания населению медицинской помощи на 2017 год и плановый период 2018 и 2019 гг.» - имеется;
- наличие выписки из Федерального закона от 21.11.2011г. 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан РФ» о правах пациентов - имеется.

— наличие информации о том, в каких случаях пациент имеет право обращаться в страховую компанию - имеется;

— наличие информации о независимой оценке качества (НОК) оказания услуг медицинскими организациями — имеется не в полном объеме;

Имеется информационный стенд о возможности заполнения анкеты как через сайт, так и в бумажном варианте, объяснение цели независимой оценке качества (НОК) оказания услуг медицинскими организациями;

Приказ о назначении ответственного за раздел работы НОК, нормативная база по НОК (приказы МЗ РФ от 14.05.2015 г. № 240, от 28.11.2014 года № 787н, от 30.12.2014 года № 956н) в областной станции переливания крови имеется.

Имеется место для заполнения анкет на бумажном носителе.
Присутствует информация о кабинете, телефоне лица, ответственного за НОК в медицинской организации.

— наличие информации о вышестоящих и/или контролирующих организациях — представлена информация о вышестоящих и контролирующих организациях (Минздрав Челябинской области, управление Росздравнадзора по Челябинской области, управление Роспотребнадзора по Челябинской области);

— наличие информации о способах (формах) записи потенциальных доноров — центр — имеется стенд в регистратуре

- на сайте областной станции переливания крови вывешена информация о нормативных основах донорства, противопоказаниях к донорству, порядке работы, получить ответы на вопросы от специалиста;
- наличие информации о способах (формах) записи на прием к врачу через интернет - имеется стенд в регистратуре;
- наличие номеров, должности (специальности) и ФИО врачей на дверях кабинетов ;
- наличие указателей на месторасположение гардероба - имеется;
- наличие указателей на месторасположение туалета - имеется;

У администрации, врачей и других работников областной станции переливания крови имеются бейджи, на которых напечатано имя и отчество.

На каждом кабинете, где идет прием доноров и предполагаемых доноров, на табличке указаны номер кабинета, специальность врача, который ведет прием в данный момент.

Специальность врача на кабинетах, в расписании в объявлениях и т.д. указана в соответствии с номенклатурой, но без указания ФИО. Аналогично относительно медицинских сестер. Администрацией областной станции переливания крови это объясняется стандартизованностью работы персонала и полной формализованностью всех манипуляций.

Информация напечатана шрифтом, доступным для прочтения.

В областной станции переливания крови отсутствуют «немые» двери. Двери имеют наименование, на дверях отсутствует лишняя и ненужная информация.

Информационные стенды расположены в удобном для визуального восприятия формате, расположены на уровне глаз, на доступной высоте для изучения информации и содержат актуальные сведения необходимые для пациента:

На информационном стенде имеется выписка из действующей Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Челябинской области на 2017 год, утвержденной постановлением Правительства Челябинской области от 21.12.2016 г. N 715-П, об условиях оказания медицинской помощи. Текст территориальной программы находится в отдельной папке в регистратуре.

Информация о нормативных основах донорства и регулировании потока доноров («донорский светофор») доступно представлена в регистратуре и последующих стендах у рабочих кабинетов.

Информация по лекарственному обеспечению: отсутствует, т.к. областная станция переливания крови не занимается лекарственным обеспечением.

В регистратуре имеются отдельные папки с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», с Реестром врачебного персонала, ведущего прием пациентов с указанием фамилии, имени, отчества, сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация), сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия), с перечнем прав пациента в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Информация о предоставляемых платных услугах не представлена, т.к. областная станция переливания крови не предоставляет платных услуг в силу специфики своей деятельности.

- наличие информации о необходимости (обязательности) надеть бахилы - отсутствует;
- наличие автоматов для продажи бахил в областной станции переливания крови - имеются в регистратуре;

– оценка общего состояния областной станции переливания крови - удовлетворительная.

На всех этажах здания есть «навигация» по этажу с указанием кабинетов.

На кабинетах врачей отсутствуют «запретительные» таблички, отсутствует старая, утратившая актуальность информация на стендах.

2 этап. Общественный контроль процедур записи на прием к врачу в поликлиниках

Методика общественного контроля: «контрольная закупка» услуги регистрация (предварительная запись) по телефону, через Интернет-портал (около 30% потенциальных доноров) и через личное посещение регистратуры в областной станции переливания крови.

Критерии качества услуги:

- количество удачных и неудачных попыток записаться через «единую систему записи на прием к врачу» - *сделана одна попытка, запись осуществлена;*
- наличие сбоев, социальных, технологических и административных барьеров при оказании услуги «запись к врачу» - *на момент проверки отсутствовали;*
- время, потраченное на «запись к врачу» - *1-2 минуты;*
- «срок записи» (промежуток времени между записью и приёмом) – *срок между предварительной записью и явкой на областную станцию переливания крови определяется исходными данными о здоровье потенциального донора, а при достоверном установлении возможности донорства зависит от потребности ЛПУ в той или иной группе крови;*
- комфортность для пациентов процедуры записи - *имеется.*

Рекомендации:

Главному врачу областной станции переливания крови Г.А.Рудаковой рекомендовать:

- 1) обеспечить размещение на кабинетах ФИО врачей и медицинских сестер, ведущих прием и осуществляющих процедуры.

Настоящий акт составлен на 5 листах в двух экземплярах.

Акт составили:

 А.А. Фокин

_____ Т. А. Кузнецова

С актом ознакомлена:

Главный врач

ГБУЗ «Челябинская областная станция

Переливания крови» _____

 Г.А. Рудакова