

**АКТ**  
**по результатам проведения общественного контроля**  
**Общества с ограниченной ответственностью «Евродент»**  
**(далее именуется – ООО «Евродент»)**

г. Челябинск

24 октября 2017 года

Общественный контроль ООО «Евродент» проводился в соответствии с Законом Челябинской области от 13.04.2015 года № 155-ЗО «Об общественном контроле в Челябинской области», решением Общественного совета при Министерстве здравоохранения Челябинской области о проведении общественной проверки в период с 23 октября по 25 октября 2017 года группой в составе: Целищевой Эльвиры Александровны, руководителя группы, 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 ООО «Евродент».
2. Выявление и устранение факторов (барьеров), затрудняющих запись пациентов на приём к врачам ООО «Евродент».

**Объект общественного контроля –** Общество с ограниченной ответственностью «Евродент».

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

**Общественный контроль** проходил в два этапа:

- 1 этап.** Общественный контроль комфортности обслуживания пациентов в ООО «Евродент».
- 2 этап.** Общественный контроль процедур записи на прием к врачу в ООО «Евродент».

Общественная проверка проводилась 24 октября 2017 года, в ходе которой установлено следующее:

**1 этап. Общественный контроль комфортности обслуживания пациентов в ООО «Евродент».**

Методика общественного контроля – непосредственное наблюдение (внешний и внутренний осмотр зданий и помещений поликлиники), фотофиксация полученных данных.

***Внешнее благоустройство ООО «Евродент»:***

- Оборудованность пешеходных переходов проезжей части на основных подходах к медицинской организации (светофор, «лежачий полицейский», «зебра», знаки пешеходного перехода в том или ином сочетании) – отсутствуют;
- чистота (наличие/отсутствие мусора) вокруг медицинской организации – *территория чистая, мусор отсутствует;*
- отсутствие скользких или частично скользких ступенек – *отсутствуют;*

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

– освещенность территории вокруг медицинской организации – *территория освещена;*

– оборудованность входа в медицинскую организацию специальными приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни, номер телефона для вызова медперсонала) – *имеет вход, оснащенный пандусом, кнопка вызова отсутствует, на двери имеется номер телефона для вызова медперсонала, телефон сотовый. Шрифт надписи с телефон мелкий, не виден около первой ступеньки входа в организацию.*

*Информация с Фамилией именем отчеством ответственного лица по работе с маломобильными пациентами отсутствует.*

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

#### ***Внутреннее благоустройство ООО «Евродент»:***

– 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 – *лифт отсутствует, медицинская организация расположена на первом этаже;*

– оборудованность помещений внутри медицинской организации 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 таблички с обозначением гардероба отсутствует;*

– наличие работающего для пациентов туалета – *туалет имеется, не оборудован детским туалетом или специальным детским местом;*

– разделение туалета на мужской и женский – *разделение туалета на мужской и женский отсутствует, указател «М/Ж»;*

– оборудованность туалета кабинками – *имеется, одна кабинка;*

– оснащённость туалета предметами гигиены (туалетная бумага, мыло, полотенце, автоматическая сушилка, зеркало) – *жидкое мыло, туалетная бумага и одноразовые полотенца на держателях имеются. Двери изнутри оборудованы запорами. Для сумок - тумбочка;*

– оборудованность туалета приспособлениями для инвалидов – *не оборудован;*

– оценка общего состояния туалета - *удовлетворительная;*

– наличие урн – *имеются по всему помещению.*

#### ***Комфортность процедур приёма пациентов в ООО «Евродент»:***

– количество работающих «окон регистратуры» - *администратор;*

– наличие очередей перед администратором - *отсутствуют;*

– наличие очередей перед кабинетами специалистов – *отсутствуют;*

– наличие питьевой воды - *отсутствует.*

#### ***Информационная доступность ООО «Евродент»:***

– наличие «Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания населению медицинской помощи на 2017 год и плановый период 2018 и 2019 гг.» - *имеется (текст в неполном объеме);*

– наличие выписки из Федерального закона от 21.11.2011г. 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан РФ» о правах пациентов – *имеется текст ФЗ в недействующей редакции.*

– наличие информации о перечне льготных лекарственных средств - *отсутствует;*

– наличие информации о том, в каких случаях пациент имеет право обращаться в страховую компанию - *отсутствует;*

– наличие информации о независимой оценке качества (НОК) оказания услуг медицинскими организациями – *отсутствует;*

*В медицинской организации отсутствует 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) отсутствуют.*

*Анкеты и место для заполнения анкет на бумажном носителе отсутствуют.*

– наличие информации о распределении домов по территориальным участкам – *имеется приказ Управления здравоохранения администрации города Челябинска;*

– наличие стенда с фамилиями врачей, временем работы и кабинетами – *имеется в неполном объеме, не указан номер кабинета;*

– наличие информации о времени приема граждан и кабинете главного врача - *отсутствует;*

– наличие информации о вышестоящих и/или контролирующих организациях – *информация о вышестоящих и контролирующих организациях (Минздрав Челябинской области, управление Росздравнадзора по Челябинской области, управление Роспотребнадзора по Челябинской области) имеется. Отсутствует контактная информация Территориального фонда обязательного медицинского страхования.*

– наличие информации о способах (формах) записи на прием к врачу через call – центр – *отсутствует;*

– наличие информации о способах (формах) записи на прием к врачу через интернет - *отсутствует;*

– наличие номеров, должности (специальности) и ФИО врачей на дверях кабинетов - *частично;*

– наличие указателей на месторасположение гардероба – *отсутствует необходимость;*

– наличие указателей на месторасположение туалета - *имеется;*

*У администратора, главного врача имеются бейджи, на которых напечатано имя и отчество.*

*Не на каждом кабинете, где идет прием больных, на табличке указаны номер кабинета, специальность врача, полностью ФИО врача и медсестры, которые ведут прием в данный момент.*

*Специальность врача на кабинетах, в расписании в объявлениях и т.д. указана в соответствии с номенклатурой.*

*Информация напечатана шрифтом, доступным для прочтения, при входе в медицинскую организацию имеется информация с расписанием приема врачей, фамилии, имени, отчества врача, времени приема.*

*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 отсутствует 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 перечне медицинских услуг, предоставляемых в данной медицинской организации бесплатно, кому медицинская помощь оказывается вне очереди, перечень видов, форм и условий медицинской помощи в данной медорганизации, сроки ожидания медицинской помощи - отсутствуют.

На информационном стенде размещена неполная информация о врачебном персонале, ведущем 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) в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

- наличие информации о перечне услуг, которые предоставляются платно - имеется;

- наличие информации о ценах на разные виды платных услуг - имеется;

Информация о предоставляемых платных услугах имеется.

- наличие информации о необходимости (обязательности) надеть бахилы - отсутствует;

- наличие автоматов для продажи бахил - отсутствует;

- оценка общего состояния медицинской организации - удовлетворительная.

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

## 2 этап. Общественный контроль процедур записи на прием к врачу

**Методика общественного контроля:** «контрольная закупка» услуги «запись на прием к врачу» через «единую систему записи на прием к врачу» (сервисная служба «Запись пациентов на приём», созданная в рамках регионального проекта «Электронная регистратура») по трём вариантам: по единому телефону, через Интернет-портал и через личное посещение регистратуры в поликлинике.

### **Критерии качества услуги:**

- количество удачных и неудачных попыток записаться через «единую систему записи на прием к врачу» - отсутствует;

- 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) - на удобное время, если экстренно, то в день обращения;

- комфортность для пациентов процедуры записи - имеется.

### **Рекомендации:**

1. Главному врачу ООО «Евродент» Павловой О.И. рекомендовать:

1) обеспечить размещение на стендах информации о бесплатной медицинской помощи, оказываемой медицинской организацией в рамках территориальной программы государственных гарантий, включая информацию о перечне медицинских услуг, предоставляемых в данной медицинской организации бесплатно, кому медицинская помощь оказывается вне очереди, перечня видов, форм и условий медицинской помощи в данной медорганизации, сроках ожидания медицинской помощи - приема врачами, порядком направления на консультацию в другие медицинские организации, на диагностические исследования или сформировать указанную информацию в папку и разместить объявление на информационном стенде о том, где, как и когда можно ознакомиться с указанной информацией;

2) обеспечить размещение информации о том где, как и когда можно ознакомиться с информацией, содержащейся в Реестре 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);

3) обеспечить размещение на стендах актуальной информации, в частности ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

4) обеспечить размещение информации: об ответственных лицах за работу с маломобильными группами населения, о том, в каких кабинетах ведется прием пациентов из категории маломобильных групп;

5) обеспечить размещение информации о страховых медицинских организациях, фонде обязательного медицинского страхования, правах застрахованных при оказании медицинской помощи в системе обязательного медицинского страхования;


6) обеспечить принятие приказа о назначении ответственного за проведение независимой оценки качества оказания медицинских услуг;

7) обеспечить размещение полной информации о независимой оценке качества (НОК) оказания услуг медицинскими организациями, о кабинете, телефоне лица, ответственного за НОК в медицинской организации;

8) обеспечить формирование и размещение необходимой информации о независимой оценке качества (НОК) оказания услуг медицинскими организациями, в том числе анкет для заполнения пациентами;

Настоящий акт составлен на 5 листах в двух экземплярах.

Акт составили:

 Э.А. Целишева

\_\_\_\_\_ А.Б.Ларин  
(во время проведения общественной проверки  
не присутствовал, уведомлен надлежащим образом)

С актом ознакомлена:

Главный врач  
ООО «Евроденту» \_\_\_\_\_ О.И. Павлова



