

**АКТ**  
**по результатам проведения общественного контроля**  
**Государственного бюджетного учреждения здравоохранения**  
**«Городская больница № 1 имени Г.К. Маврицкого» г. Миасс**  
**(далее именуется – городская больница № 1)**

г. Миасс

10 октября 2017 года

Общественный контроль городской больницы № 1 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 06 октября 2017 года по 11 октября 2017 года группой в составе: Целищевой Эльвиры Александровны, руководителя группы, члена Общественного совета при Министерстве здравоохранения Челябинской области, Федорова Николая Михайловича, 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 городской больнице № 1.
2. Выявление и устранение факторов (барьеров), затрудняющих запись пациентов на приём к врачам поликлиник городской больницы № 1.

**Объект общественного контроля –** Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 1 имени Г.К. Маврицкого» г. Миасс.

**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 городской больнице № 1.
- 2 этап.** Общественный контроль процедур записи на прием к врачу в городской больнице № 1.

Общественная проверка проводилась 10 октября 2017 года, в ходе которой установлено следующее:

Поликлиника на 350 посещений в смену с 10 территориальными терапевтическими участками со специализированными приемами с дневным стационаром на 10 терапевтических коек;

Детская поликлиника на 150 посещений в смену с 5 педиатрическими участками со специализированными приемами с дневным стационаром на 7 педиатрических коек;

Женская консультация на 120 посещений в смену с тремя акушерскими участками.

Дермато - венерологическая поликлиника на 245 посещений в смену

Амбулатория пос. Ленинск

Амбулатория с. Смородинка с ФАПами с. Устиново и с. Черновское

Клинико-бактериологическая лаборатория

Серологическая лаборатория

Пищеблок

Гараж

Автоклавная  
Дерматовенерологическое отделение - 10 коек венерологических (дневной стационар).

**1 этап. Общественный контроль комфортности обслуживания пациентов в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская больница №1 имени Г.К. Маврицкого» г. Миасс**

**Общественный контроль проведен в:**

детской поликлинике на 150 посещений в смену с 5 педиатрическими участками со специализированными приемами с дневным стационаром на 7 педиатрических коек; женской консультации на 120 посещений в смену с тремя акушерскими участками; дерматовенерологическом дневном стационаре на 10 коек; гериатрическом стационарном отделении.

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

**Внешнее благоустройство городской больницы № 1:**

- Оборудованность пешеходных переходов проезжей части на основных подходах к поликлинике (светофор, «лежачий полицейский», «зебра», знаки пешеходного перехода в том или ином сочетании) – *отсутствуют (пешеходный переход – знаки и зебра, светофор)*;
- чистота (наличие/отсутствие мусора) вокруг городской больницы № 1 – *территория чистая, мусор отсутствует*;
- отсутствие скользких или частично скользких ступенек – *в летний период отсутствуют*;
- безбарьерность прохода и входа в городскую больницу № 1 (неубранный снег, лёд, скользкие ступени, тугие дверные пружины и т.п.) – *отсутствуют тугие дверные пружины, проход свободен от иных других препятствий*;
- освещенность территории вокруг городской больницы № 1 – *неизвестно; общественная проверка проходила в дневное время*;
- оборудованность входа в городскую больницу № 1 специальными приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни, номер телефона для вызова медперсонала) – *на территории городской больницы по адресу: г. Миасс, ул. 60 лет Октября, дом 1, расположено три корпуса: администрация, гериатрический стационар, женская консультация, дерматовенерологический дневной стационар, детская поликлиника. Все указанные структурные подразделения имеют отдельные входы:*
  - *детская поликлиника имеет пандус, поручни, номер телефона для вызова медперсонала, телефон рабочий; для встречи и сопровождения маломобильного ребенка вышел сотрудник через 1 минуту после вызова; Информация с Фамилией именем отчеством ответственного лица по работе с маломобильными пациентами отсутствует.*
  - *другие структурные подразделения при входе не имеют пандусов, оснащены поручнями*
  - *наличие парковки для автомобилей пациентов из числа маломобильных групп населения – парковка отсутствует.*

**Внутреннее благоустройство городской больницы № 1:**

- 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, структурные подразделения расположены в двухэтажных зданиях;*
- оборудованность помещений внутри поликлиники специальными приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни, лифты, приспособления в туалетах и так далее) – *внутри зданий отсутствуют приспособления для маломобильных групп населения;*
- наличие работающего для пациентов гардероба – *во всех структурных подразделениях имеются работающие гардеробы, таблички с обозначением гардеробов имеются;*
- наличие работающего для пациентов туалета – *туалет имеется во всех структурных подразделениях, в детской поликлинике - не оборудован детским туалетом или специальным детским местом;*
- разделение туалета на мужской и женский – *разделение туалета на мужской и женский отсутствует;*
- оборудованность туалета кабинками – *имеется, одна кабинка;*
- оснащённость туалета предметами гигиены (туалетная бумага, мыло, полотенце, автоматическая сушилка, зеркало) – *Двери изнутри оборудованы запорами. На стенах отсутствуют крючки для дамских сумочек; в детской поликлинике – только мыло; в женской консультации отсутствуют в туалете средства личной гигиены (мыло, туалетная бумага, полотенца, зеркала);*
- оборудованность туалета приспособлениями для инвалидов – *не оборудован;*
- оценка общего состояния туалета - *удовлетворительная;*
- наличие урн – *отсутствуют.*

*Место для детских колясок в помещении детской поликлиники и на территории детской поликлиники отсутствует и нет обозначений.*

#### **Комфортность процедур приёма пациентов в городской больнице № 1:**

- количество работающих «окон регистратуры»:

*1 окно в женской консультации;*

*1 окно в детской поликлинике;*

*В регистратуре на окнах имеются объявления. Окна несвободны, пациент и его законный представитель имеет сложности при визуальном контакте с медицинским регистратором.*

- наличие очередей перед регистратурой – *отсутствует в женской консультации; в детской поликлинике – 2 человека;*
- наличие очередей перед кабинетами специалистов – *отсутствуют, за исключением детской поликлиники (у кабинетов врачей-педиатров участковых – 1-2 человека; у кабинета врача-хирурга – порядка 30 человек (ожидали приезда хирурга из Чебаркуля, который работает в детской поликлинике по совместительству) во время общественной проверки в детской поликлинике проходили профилактические осмотры – очередь перед кабинетами врачей-специалистов – около 5 человек);*
- наличие питьевой воды - *отсутствует.*

#### **Информационная доступность:**

- наличие «Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания населению медицинской помощи на 2017 год и плановый период 2018 и 2019 гг.» - *в детской поликлинике имеется; в женской консультации – на 2014 год; в дерматовенерологическом дневном стационаре – на 2016 год;*

- наличие выписки из Федерального закона от 21.11 2011г. 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан РФ» о правах пациентов – *отсутствуют во всех структурных подразделениях.*
  - наличие информации о перечне льготных лекарственных средств - *отсутствует во всех структурных подразделениях;*
  - 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 – *отсутствуют во всех структурных подразделениях;*  
*Информационные стенды о возможности заполнения анкеты как через сайт, так и в бумажном варианте, объяснение цели независимой оценке качества (НОК) оказания услуг медицинскими организациями; отсутствуют анкеты в напечатанном виде.*
  - 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 городской больнице №1 отсутствует.*
  - Отсутствует место для заполнения анкет на бумажном носителе.*
  - Отсутствует информация о кабинете, телефон лица, ответственного за НОК в медицинской организации.*
  - наличие информации о распределении домов по территориальным участкам – *имеется в детской поликлинике;*
  - наличие информации о том, какой участковый терапевт в каком кабинете принимает – *имеется;*
  - наличие стенда с фамилиями врачей, временем работы и кабинетами – *имеется в детской поликлинике; отсутствует в дерматовенерологическом дневном стационаре; в женской консультации – имеется, необходимо внести коррективы в части места и времени приема главного внештатного специалиста акушера-гинеколога Минздрава Челябинской области, главного акушера-гинеколога города Миасса; Стенд с расписанием приема врачей оформлен неаккуратно (разный шрифт, различная форма подачи информации, не воспринимается как единый упорядоченный стенд).*
  - наличие информации о времени приема граждан и кабинете главного врача - *имеется;*
  - наличие информации о времени и кабинете приема главной медсестры - *имеется;*
  - наличие информации о вышестоящих и/или контролирующих организациях – *имеется информация о вышестоящих и контролирующих организациях во всех структурных подразделениях (Минздрав Челябинской области, управление Росздравнадзора по Челябинской области, управление Роспотребнадзора по Челябинской области), требует актуализации;*
  - наличие информации о способах (формах) записи на прием к врачу через call – центр – *имеется стенд в регистратуре;*
  - наличие информации о способах (формах) записи на прием к врачу через интернет - *имеется стенд в регистратуре; в детской поликлиники, женской консультации – телефон неактуальный, соединение отсутствует;*
  - наличие номеров, должности (специальности) и ФИО врачей на дверях кабинетов – *отсутствуют во всех структурных подразделениях;*
  - наличие указателей на месторасположение гардероба – *обозначение только на гардеробе;*
  - наличие указателей на месторасположение туалета - *отсутствует;*
- У администрации, врачей и других работников городской больницы отсутствуют бейджи, на которых напечатаны фамилия, 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. не везде указана в соответствии с номенклатурой.

Информация напечатана шрифтом, доступным для прочтения, в регистратуре при входе в структурные подразделения городской больницы №1 имеются информационные стенды с расписанием приема врачей, на которых указана фамилия и инициалы имени и отчества врача, времени приема.

В городской больнице №1 дерматовенерологическом дневном стационаре имеются «немые» двери. На дверях в детской поликлиники присутствует лишняя и ненужная информация.

Информационные стенды расположены в удобном для визуального восприятия формате, расположены на уровне глаз, на доступной высоте для изучения информации. Информационные стенды содержат неактуальную информацию (например, наименование медицинской организации, утративший силу текст территориальной программы государственных гарантий.)

На информационных стендах в структурных подразделениях городской больницы №1 отсутствует информация об условиях оказания медицинской помощи.

Информации 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 - приема участковыми врачами и специалистами, диагностических исследований, обслуживания вызовов, госпитализации, порядок госпитализации и мест госпитализации, порядком направления на консультацию в другие медицинские организации, на диагностические исследования - отсутствуют.

Информация по лекарственному обеспечению: нормативная база

- Распоряжение Правительства РФ от 28.12.2016 г. № 2885-р «Об утверждении перечня жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения на 2017 год»;

- Постановление Правительства РФ от 30 июля 1994 г. № 890 «О государственной поддержке развития медицинской промышленности и улучшении обеспечения населения и учреждений здравоохранения лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения».

- процедура выписки лекарственных препаратов;

- перечень льготных категорий граждан.

Указанная информация отсутствует.

В регистратурах структурных подразделений городской больницы №1 отсутствует объявление, что по всем вопросам льготного лекарственного обеспечения просьба обращаться к лечащему врачу.

В регистратуре отсутствуют 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».

В регистратуре отсутствует информация, где, как и когда можно ознакомиться с информацией, находящейся в папках.

- 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 — имеется в регистратуре детской поликлиники;

- оценка общего состояния поликлиники - удовлетворительная.

*На всех этажах зданий отсутствует «навигация» по этажу с указанием кабинетов.*

*Около прививочного кабинета детской поликлиники размещен «Национальный календарь прививок» в нечитаемом виде (приказ Минздрава России).*

*На кабинетах врачей отсутствуют «запретительные» таблички.*

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

**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» - сделано по одной попытке в женской консультации и в детской поликлиники, запись осуществлена;

- наличие сбоев, социальных, технологических и административных барьеров при оказании услуги «запись к врачу» - на момент проверки по телефонам, размещенным в женской консультации и в детской поликлиники, не удалось осуществить запись, так как на плакатах неверно указан номер телефона;

- время, потраченное на «запись к врачу» - 1-2 минуты через регистратуру;

- комфортность для пациентов процедуры записи - имеется.

### **Рекомендации:**

1. Главному врачу городской больницы № 1 Есину А.А. рекомендовать:

1) обеспечить размещение на стендах информации о бесплатной медицинской помощи, оказываемой городской больницей №1 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 участковыми врачами и специалистами, диагностических исследований, обслуживания вызовов, госпитализации, порядок госпитализации и мест госпитализации, порядком направления на консультацию в другие медицинские организации, на диагностические исследования или сформировать указанную информацию в папку и разместить объявление в регистратуре о том, где, как и когда можно ознакомиться с указанной информацией;

2) сформировать реестр медицинских работников, оказывающих медицинскую помощь в городской больнице № 1, включая фамилию, имя, отчество специалиста, 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 информации о том где, как и когда можно ознакомиться с информацией, содержащейся в Федеральном законе от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», в 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), в перечне прав пациента в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

4) обеспечить размещение на стендах информации о платных услугах в соответствии с Законом «О защите прав потребителей», постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;

5) привести в соответствие с номенклатурой должностей медицинских работников, утвержденных приказом Минздрава России от 20.12.2012 года № 1183н «Об утверждении Номенклатуры должностей медицинских работников и фармацевтических работников» информацию о медицинских работниках;

6) обеспечить размещение информации: об ответственных лицах за работу с маломобильными группами населения, о том, в каких кабинетах ведется прием пациентов из категории маломобильных групп, о вышестоящих и/или контролирующих организациях;

7) обеспечить размещение полной информации о независимой оценке качества (НОК) оказания услуг медицинскими организациями, о кабинете, телефоне лица, ответственного за НОК в медицинской организации; назначить приказом по медицинской организации лицо, ответственное за проведение независимой оценки качества оказания услуг. Обеспечить наличие анкет в каждом структурном подразделении медицинской организации и мест для заполнения анкет на бумажном носителе.

8) предпринять меры о расторжении договора аренды для установки автоматов для продажи бахил в детской поликлиники;

9) предпринять меры по обеспечению разделения туалета на М/Ж, обеспечить в туалете для пациентов детским туалетом. Оснастить туалетные комнаты средствами личной гигиены (мыло, туалетная бумага, полотенца) и крючками для сумок.


10) убрать с окон регистратур и дверей лишнюю информацию;

11) разместить на информационных стендах актуальную информацию.

Приложение: лист наблюдения проведения общественного контроля в гериатрическом отделении городской больницы №1 на 4 л.

Настоящий акт составлен на 7 листах в двух экземплярах.

Акт составили:

 Э.А. Целишева

 Н.М. Федоров

С актом ознакомлен:

Главный врач

ГБУЗ «Городская больница №1  
имени Г.К. Маврицкого» г. Миасс

 А.А. Есин







**ЛИСТ НАБЛЮДЕНИЯ  
ПРОВЕДЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ  
В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ (СТАЦИОНАР)**

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 1 имени Г.К. Маврицкого» г. Миасс

\_\_\_\_\_ (полное наименование учреждения)

Дата проведения: 10 октября 2017 года.

ФИО общественных наблюдателей: Целищевой Эльвиры Александровны, руководителя группы, члена Общественного совета при Министерстве здравоохранения Челябинской области, Федорова Николая Михайловича, члена Общественного совета при Министерстве здравоохранения Челябинской области.

Время начала работы общественных наблюдателей в учреждении: 13 ч. 00 мин.

Время окончания работы общественных наблюдателей в учреждении: 15 ч. 00 мин.

Контактная информация учреждения (индекс, полный адрес, телефон/факс, электронная почта): 456303 Челябинская область, город Миасс, улица 60 лет Октября, дом 1. Телефон/факс: 8 (3513) 52-45-00, 52-45-05 Электронный адрес: gb1miass@mail.ru

ФИО главного врача: Есин А.А.

ФИО сотрудников больницы, сопровождавшего общественных наблюдателей (если таковой был): Косенкова Ольга Викторовна, заведующая отделением; главная медицинская сестра городской больницы № 1

Отделения, которые посетили общественные наблюдатели (вписать) ГЕРИАТРИЧЕСКОЕ

**1. Безопасность при переходе дороги вблизи учреждения**

В непосредственной близости от главного входа в больницу находится:

- Дорога с интенсивным движением автотранспорта
- Внутри домовый проезд с нерегулярным движением автотранспорта

Переход дороги у больницы оборудован:

- Предупреждающим знаком с надписью\* \_\_\_\_\_
- Светофором
- Светофором со звуковым сигналом
- Зеброй
- «Лежачим полицейским»
- Иное \_\_\_\_\_ ничем

**2. Безопасность территории вблизи учреждения**

- Автостоянка на территории больницы\*
- Здание больницы огорожено со всех сторон (подчеркнуть нужное: металлическим, деревянным забором, иное \_\_\_\_\_ с одной стороны)
- Автостоянка в непосредственной близости от учреждения \_\_\_\_\_ метров\*
- Свалка мусора в непосредственной близости\* \_\_\_\_\_ метров
- Иное \_\_\_\_\_ въезд на территорию больницы свободный, парковочные места на территории больницы

**3. Ограничения доступа в больницу (необходимое нужно отметить)**

- Высокие ступени лестницы\*
- Отсутствие перил, поручней\*
- Двери тяжелые, открываются с трудом

- Отсутствие пандусов\*
- Скользящая поверхность крыльца/лестницы
- Освещенность
- Наличие таблички организации, графика работы и т.д.
- Нет ограничений
- Иное (написать) При входе в гериатрическое отделение : поручни имеются, пандус отсутствует, вход не обустроен для маломобильных групп населения, входная группа около десяти ступеней , звонок размещен при входе в отделение, соответственно, нет возможности вызвать администратора, номер телефона для вызова сотрудника отсутствует

4. Наличие охраны (необходимое нужно отметить)

- Нет, доступ в учреждение свободный
- Есть, но отсутствовала на момент посещения, указать по какой причине \_\_\_\_\_
- Функции охраны выполняют (написать кто именно) \_\_\_\_\_ сотрудники
- Турникет
- Иное (написать) \_\_\_\_\_

5. Характеристика пропускной системы (охрана/вахтер - необходимое отметить)

- свободно пропускает всех
- пропускает только при предъявлении удостоверения личности или иной документ
- уточняет цель посещения (нужное подчеркнуть): «вы кто?», «вы к кому?», «к кому и зачем?», (другое написать) \_\_\_\_\_
- специально выясняет есть ли в отделении пациент, к которому идет посетитель
- записывает ФИО посетителя в журнал с его слов, к кому идет, время прихода и ухода (нужное подчеркнуть)
- отказывается пропустить посетителя, сославшись на следующие причины: (написать) \_\_\_\_\_
- Иное (написать) установлены часы приема посетителей, пропускают в палату

6. Препятствия посещения посетителями/пациентами (подчеркнуть, если охрана/вахтер) (необходимое отметить)

- При входе у посетителей/пациентов (нужное подчеркнуть) спрашивают/проверяют (нужное подчеркнуть) наличие сменной обуви
- Посетителей/пациентов (нужное подчеркнуть) без сменой обуви в больницу не пускают
- Посетителям/пациентам предлагают надеть бахилы – бахилы выдаются бесплатно охранником/вахтером (нужное подчеркнуть)
- Посетителям/пациентам предлагают купить бахилы у охранника/вахтера (нужное подчеркнуть) стоимостью \_\_\_\_\_ руб.
- Иное (написать) приемное отделение не обеспечено бахилами, бесплатно не выдают, на дверях в отделение запретительная надпись: «вход строго в бахилах»

7. Организация работы раздевалки, хранения личных вещей посетителей при входе (необходимое отметить)

- Есть
- Нет
- Иное (написать) \_\_\_\_\_

8. Расписание времени посещения посетителей (если расписание отсутствует в виде наглядной информации – оно уточняется у охранника/вахтера или других сотрудников больницы, а также пациентов больницы)

- Размещено при входе в учреждение\*
- Есть у охранника/вахтера при входе, которые сообщают информацию посетителям
- Размещено в отделении больницы\* (написать каких именно) \_\_\_\_\_
- Расписание посещения посетителей можно узнать по телефону (написать) \_\_\_\_\_
- Иное (написать) узнают у работника при входе

### 9. Условия общения пациентов с посетителями

Где происходят встречи у пациента с посетителем?	Отделение оснащено специальным местом в холле
Место встреч есть в каждом отделении?	Одно отделение
Есть ли возможность посидеть пациентам и посетителям во время встречи? Сколько сидячих мест?	Есть. Достаточно
Есть ли телефон для пользования пациентами? (отметьте, он общий для всех отделений или есть в каждом отделении)	При необходимости дают возможность позвонить с рабочего телефона отделения
Для того, чтобы позвонить пациенту нужно заплатить? (отметьте, телефон служебный или это телефон-таксофон)	Бесплатно
Есть ли при входе в больницу список пациентов с информацией о том, в каком отделении находится больной?	Имеется

### 10. Возможности для передвижения по больнице

- Лестница (есть ли приспособления для облегчения пользования лестницей для людей с ограниченными возможностями – да/нет (нужное подчеркнуть))
- Лифт\* (есть ли возможность для входа для инвалидов-колясочников – да/нет (нужное подчеркнуть))
- Грузовой лифт
- Специальный лифт для инвалидов
- Иное (написать) \_\_\_\_\_

### 11. Организация туалетных помещений (необходимое отметить, по каждому отделению отдельно)

- Туалетные помещения в детском отделении для мальчиков и для девочек общие
- Туалетные помещения в детском отделении для мальчиков и для девочек отдельные
- Туалетные помещения на каждом этаже/в каждом отделении (нужное подчеркнуть) для мужского (количество \_\_\_\_\_) и женского пола (количество \_\_\_\_\_)
- Туалетные помещения не на каждом этаже для мужского и женского пола
- Есть туалетные помещения для сотрудников/персонала больницы отдельные
- Туалетные помещения совмещены с душевой/ванной комнатой в отделении (вписать в каком именно) \_\_\_\_\_

- Туалетные помещения содержатся в чистоте (отметить, какие именно) \_\_\_\_\_
- Туалетные помещения выглядят грязными (отметить, какие именно) \_\_\_\_\_
- В туалетных помещениях есть графики уборки\*
- В туалетных помещениях нет графиков уборки
- Иное (написать) \_\_\_\_\_ душевые имеются

### 12. Оборудование туалетных помещений\* (необходимое отметить, по каждому отделению отдельно)

Перегородки	Есть (высотой _____ м)	Нет
Кабинки	Есть	Нет
Есть кабинки, но они не запираются изнутри	Да	Нет
Унитазы - чаши Генуя	Да	Нет

Мыло	Есть	Нет
Туалетная бумага	Есть	Нет
Зеркало	Есть	Нет
Электрический прибор для сушки рук, бумажные полотенца, тканевое полотенце подчеркнуть нужное)	Есть	Нет
Умывальник	Есть (количество _____)	Нет
Холодная вода	Есть	Нет
Горячая вода	Есть	Нет
Состояние кранов рабочее	Да	Нет
Окно на улицу	Есть (отметить есть/нет возможность человеку с улицы видеть человека в помещении)	Нет

Иное (написать) \_\_\_\_\_

**13. Душ или ванная комната\* (подчеркните, что именно есть в больнице)**

- Количество на отделение \_\_\_\_\_ 1 \_\_\_\_\_
- Количество душей/ванн в одном помещении \_\_\_\_\_
- НеРаздельные** для мужского и женского пола
- На каждом этаже для мужского (количество \_\_\_\_\_) и женского пола (количество \_\_\_\_\_)
- Не на каждом этаже для мужского и женского пола
- Огорожены/не огорожены перегородкой, высотой \_\_\_\_\_ м (подчеркните)
- Можно/нельзя огорожиться шторой** (подчеркните)
- Есть окно на улицу**, при этом есть/нет шторы или окна покрашены/не покрашены краской (подчеркните)
- Души с кабинками, которые запираются
- Двери в помещении запираются/не запираются** (подчеркните)
- Есть/нет наглядная информация о времени пользования
- Иное \_\_\_\_\_

**14. Кабинет врача\* (заполните по каждому отделению отдельно, укажите количество кабинетов \_\_\_\_\_, если кабинетов несколько заполните графы по каждому кабинету отдельно)**

	1		2		3		4	
Где хранятся медицинские карты пациентов? (отметьте V)								
в шкафу	+							
на/ в рабочем столе								
на полках стеллажа								
в свободном доступе								
запираются на ключ								
иное _____								
Есть ли шторы/жалюзи (подчеркнуть) на окнах?	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет
Есть ли перегородки/ширма?	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет
Есть ли возможность общения пациента и врача без посторонних людей?	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет
Есть ли наглядная информация о часах приема пациентов?	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет

Иное \_\_\_\_\_

15. Раздевалка для верхней одежды пациентов\*

- Общая для всех отделений больницы
- В каждом отделении своя раздевалка
- Разделена по половому признаку (мужская/женская)
- Есть индивидуальные шкафчики, ключ у пациента
- Есть индивидуальные шкафчики, ключ у персонала больницы
- Нет индивидуальных шкафчиков
- В раздевалке общая вешалка при сдаче одежды выдается номерок
- В раздевалке общая вешалка без номерков
- Двери в раздевалку запираются персоналом на ключ
- Есть информация о периоде работы персонала для выдачи вещей
- Есть информация о том, у кого из персонала ключ от раздевалки и где его можно найти (нужное подчеркнуть)

Примечание: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

16. Столовая и организация питания\*

- Общая для всех отделений больницы (вписать, где она находится \_\_\_\_\_)
- В каждом отделении своя столовая
- Посуда в столовой: одноразовая/ многоразовая (подчеркните)
- \_\_\_\_\_ в достаточном/недостаточном количестве (подчеркнуть)
- В столовой есть /нет меню (подчеркните)
- Пища пациенту выдается, когда он приходит в столовую
- Посуда с пищей стоит на всех столах в определенное время
- Есть буфет/киоск, где пациент может приобрести продукты/предметы первой необходимости/лекарства (нужное подчеркнуть, вписать, где он находится \_\_\_\_\_)
- Состояние мебели в столовой (нужное отметить: мебель новая в \_\_\_\_\_% , мебель старая в \_\_\_\_\_%)
- Общий вид (впишите информацию о внутреннем убранстве по каждой столовой, если они имеются в каждом отделении – состояние стен, потолка и т.п.) Столовая отсутствует, есть помещение для раздачи пищи, посуды недостаточно, посуду приносят пациенты

Примечание: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

17. Курительная комната

- Общая для всех отделений больницы (отметьте, где она находится \_\_\_\_\_)
- В каждом отделении своя курительная комната (отметьте, если она есть не во всех отделениях \_\_\_\_\_)
- Курительных комнат нет

Примечание: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

18. Оснащенность учреждения оборудованием (необходимое отметить)

- телевизор, количество 1 штук (где находятся в холле, в месте отдыха для пациентов)
- микроволновая печь, количество \_\_\_\_\_ штук (где находятся \_\_\_\_\_)
- электрочайник/титан, количество \_\_\_\_\_ штук (где находятся \_\_\_\_\_)
- холодильник, количество 1 штук (где находятся - в холле \_\_\_\_\_)
- кулер, количество 1 штук, (где находится - в холле \_\_\_\_\_)
- Другое в палате повышенной комфортности – телевизор

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Записано со слов \_\_\_\_\_

**19. Палаты**

	1 № _____		2 № _____		3 № _____		4 № _____		5 № _____	
Сколько мест в палате?	2		3							
Какие двери в палате? (прозрачные/ непрозрачные)	непрозрачные		непрозрачные							
Двери закрываются?	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет
Есть ли в палате двухъярусные	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет
Есть ли в палате перегородки/ ширмы?	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет
Есть ли в палате душ?	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет
Есть ли в палате туалет?	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет
Есть ли кнопка для вызова медицинского персонала?	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет
Кнопка для вызова есть у каждого пациента?	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет
Есть ли на окнах шторы?	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет
Есть ли в палате настенные лампы?	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет
Есть ли раковина в палате?	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет
Настенные лампы у каждого пациента?	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет
Есть ли в палате сосуд с питьевой водой?	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет
В палате тепло?	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет
Какая мебель есть палате? (перечислите)	Две кровати, стол, тумбочка, стулья два									
На каком примерно расстоянии друг от друга стоят кровати? (отметьте)	1.5 метра									

**В палатах повышенной комфортности имеется туалет и телевизор.**

20. Условия предоставления информации пациентам об условиях независимой оценки качества оказания медицинских услуг

Есть ли наглядная информация о правах пациента? (отметьте)	Да (вписать какая именно) Нет
Где размещена эта информация?	
Есть ли наглядная информация о платности/бесплатности медицинских услуг?	Да (вписать какая именно) Нет <b>Размещен прайс на отдельные услуги, которые предоставляются в городской больнице №1 за плату</b>
Где размещена эта информация?	В приемном покое
Есть ли возможность обращения к администрации учреждения?	Да (вписать какая именно) <b>Ежедневное общение в заведующим отделением</b> Нет

21. Информационные стенды в больнице\* (необходимое написать)

- Отметьте есть/нет правовая информация (написать, какая именно и где именно размещена, оцените читабельность документов) при входе: лицензия, устав, положение о платных услугах, перечень платных услуг \_\_\_\_\_
- Отметьте есть/нет контактная информация о структурах, ведомствах и учреждениях, занимающихся защитой прав пациента (написать, о каких именно структурах, ведомствах и учреждениях, оцените полноту и читабельность предоставляемой контактной информации) \_\_\_\_\_
- Отметьте есть/нет контактная информация ответственных лиц и компетентных органов, являющихся вышестоящей инстанцией для данного учреждения, а также осуществляющих надзор за деятельностью образовательных учреждений (написать, о каких именно ответственных лицах и компетентных органах есть контактная информация, оцените полноту и читабельность предоставляемой контактной информации) устаревшая, обновить информацию о контрольных органах и их руководителях \_\_\_\_\_
- Отметьте есть/нет информация для пациентов о возможности бесплатного получения медикаментов, изделий медицинского назначения, оказания медицинской помощи в рамках программы госгарантий (п. 4 ст. 70, подпункту 3 пункта 1 ст. 79 Федерального закона «Об основах охраны здоровья...») \_\_\_\_\_
- Отметьте есть/нет информация для пациентов о возможности выбора медицинской организации (пункт 4 ст. 21 Федерального закона «Об основах охраны здоровья...»). \_\_\_\_\_
- Отметьте есть/нет информация для граждан об уровне образования и квалификации медицинских работников (подпункт 7 пункта 1 ст. 79 Федерального закона «Об основах охраны здоровья...»). Если есть напишите, каким образом организовано информирование \_\_\_\_\_
- Напишите, какая еще есть информация о/в больнице (написать, какая именно это информация, оцените ее читабельность) \_\_\_\_\_

22. Организация и уход за тяжело больными (лежачими) пациентами:

- 
- да, платно
- нет, просят родственников
- нет, только платно
- иное имеется

23. Наличие лекарственных препаратов в палате/на тумбочке:

- да
- нет
- иное имелись, свои для приема, не связанные с предоставлением медицинской услуги гериатрического стационара

24. Удобство внешнего и внутреннего пространства учреждения для людей с ограниченными возможностями:

- Есть пандусы при входе в учреждение
- Есть пандусы в здании учреждения (написать, где именно) \_\_\_\_\_
- Есть лифт
- Есть отдельные:
  - туалетные помещения, приспособленные для пользования людьми с ограниченными возможностями
  - палаты \_\_\_\_\_
  - дверные проемы \_\_\_\_\_

Стационар не обеспечен устройствами для маломобильных групп населения.

В гериатрическом отделении отсутствует информация о проведении независимой оценки качества медицинских услуг, отсутствует место для заполнения анкет.

Пометка «\*» означает, что в качестве дополнительной информации по данному пункту желательно предоставить фотографии.