

АКТ
по результатам проведения общественного контроля
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«Врачебно-физкультурный диспансер» г. Троицк
(далее именуется –диспансер)

Общественный контроль ГБУЗ «Врачебно-физкультурный диспансер» 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 группой в составе: руководителя группы – Шишкина Евгения Владимировича, члена Общественного совета при Министерстве здравоохранения Челябинской области и Петайкиной Марины Геннадьевны, члена региональной общественной организации «Союз журналистов Челябинской области».

Цели общественного контроля –

1. Выявление и устранение факторов социального, бытового, информационного и этического дискомфорта (барьеров) при получении пациентами медицинских услуг в диспансере.
2. Выявление и устранение факторов (барьеров), затрудняющих запись пациентов на приём к врачам амбулаторно-поликлинического звена.

Объект общественного контроля – ГБУЗ «Врачебно-физкультурный диспансер» г. Троицка.

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 ГБУЗ «Врачебно-физкультурный диспансер».
- 2 этап.** Общественный контроль процедур записи на прием к врачу в ГБУЗ «Врачебно-физкультурный диспансер».

Общественная проверка проводилась 27 ноября 2017 года, в ходе которой установлено следующее:

1 этап. Общественный контроль комфортности обслуживания пациентов в ГБУЗ «Врачебно-физкультурный диспансер»

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

Внешнее благоустройство ГБУЗ «Врачебно-физкультурный диспансер»:

– 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, светофор);*

– чистота (наличие/отсутствие мусора) вокруг диспансера – *территория чистая, мусор отсутствует, имеется детская площадка, скамейки;*

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

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

– освещенность территории вокруг поликлиники – *территория освещена;*

– оборудованность входа специальными приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни, номер телефона для вызова медперсонала) – *ГБУЗ «Врачебно-физкультурный диспансер» имеет один основной вход, пандусы отсутствуют, но имеются поручни;*

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

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

График работы ГБУЗ «Врачебно-физкультурный диспансер» соответствует пункту 12 Приложение № 1 к приказу Минздравсоцразвития России от 15.05.2012 года № 543Н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению»

Внутреннее благоустройство ГБУЗ «Врачебно-физкультурный диспансер»:

– 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) организациях – *лифт отсутствует, диспансер расположен на одном этаже;*

– 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;*

– наличие работающего для пациентов туалета – *туалет имеется, не оборудован для маломобильных групп населения;*

– 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) – *жидкое мыло, туалетная бумага и одноразовые полотенца на держателях имеются. Двери изнутри оборудованы запорами. На стенах отсутствуют крючки для дамских сумочек;*

– оценка общего состояния туалета - *удовлетворительная;*

– наличие урн – *имеются по всему помещению.*

Комфортность процедур приёма пациентов в ГБУЗ «Врачебно-физкультурный диспансер»:

- очереди в кабинеты специалистов отсутствуют;
- наличие питьевой воды - *имеется.*

Информационная доступность ГБУЗ «Врачебно-физкультурный диспансер»:

- наличие выписки из Федерального закона от 21.11.2011г. 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан РФ» о правах пациентов - *имеется.*
- наличие информации о независимой оценке качества (НОК) оказания услуг медицинскими организациями – *имеется не в полном объеме;*

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) в детской поликлиники №9 имеется.

Имеется место для заполнения анкет на бумажном носителе.

Отсутствует информация о кабинете, телефон лица, ответственного за НОК в медицинской организации.

– наличие информации о вышестоящих и/или контролирующих организациях – *имеется 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 на прием к врачу через call – центр – *отсутствует;*

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

– наличие указателей на месторасположение гардероба - *имеется;*

– наличие указателей на месторасположение туалета - *имеется;*

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.

Информация напечатана шрифтом, доступным для прочтения.

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 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 «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.

Критерии качества услуги:

- Отсутствует возможность записи к пациенту через интернет (talonzdrav74).

Рекомендации:

1. Главному врачу ГБУЗ «Врачебно-физкультурный диспансер» Оленскому В.И. рекомендовать:

1) 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;

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

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

4) обеспечить организацию доступной среды для маломобильных групп населения

Настоящий акт составлен на 4 листах в двух экземплярах.

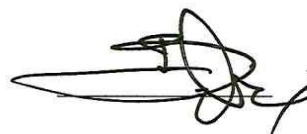
Акт составили:


_____ Е.В. Шишкин


_____ М.Г. Петайкина

С актом ознакомлен:

Главный врач ГБУЗ
«Врачебно-физкультурный диспансер»

 В.И. Оленский