

АКТ
по результатам проведения общественного контроля
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
"Челябинский областной центр реабилитации"
(далее именуется – ГБУЗ ЧОЦР)

Общественный контроль ГБУЗ ЧОЦР 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 Евдокимовой Элизы Рафаэловны, члена медицинской палаты Челябинской области.

Цели общественного контроля –

1. Выявление и устранение факторов социального, бытового, информационного и этического дискомфорта (барьеров) при получении пациентами медицинских услуг в ГБУЗ ЧОЦР.
2. Выявление и устранение факторов (барьеров), затрудняющих получение медицинской помощи в полном объеме.

Объект общественного контроля – Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Челябинский областной центр реабилитации".

Предмет общественного контроля – доступность медицинской помощи и комфортность социально-бытового и информационного обслуживания пациентов в условиях круглосуточного стационара.

Общественный контроль проходил в два этапа:

- 1 этап.** Общественный контроль комфортности обслуживания пациентов в ГБУЗ ЧОЦР.
- 2 этап.** Общественный контроль условий оказания медицинской помощи в стационарных условиях в ГБУЗ ЧОЦР.

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

1 этап. Общественный контроль комфортности обслуживания пациентов в ГБУЗ ЧОЦР

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

Внешнее благоустройство детской поликлиники №9:

- Оборудованность пешеходных переходов проезжей части на основных подходах к медицинской организации (светофор, «лежачий полицейский», «зебра», знаки пешеходного перехода в том или ином сочетании) – *отсутствуют, имеется интенсивное движение;*
 - чистота (наличие/отсутствие мусора) вокруг медицинской организации – *территория чистая, мусор отсутствует, имеется детская площадка (волейбольная, футбольная, баскетбольная), скамейки, качели, уличные тренажеры;*
 - отсутствие скользких или частично скользких ступенек – *ступеньки расчищены, обработаны;*
 - 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 поликлиники – *территория освещена;*
 - оборудованность входа в медицинскую организацию специальными приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни, номер телефона для вызова медперсонала) – *ГБУЗ ЧОЦР имеет два входа (один из них запасной), пандусы у входа отсутствуют, имеется звонок для вызова сотрудника с целью помощи маломобильному пациенту, звонок работает.*
- В регистратуре отсутствует информация, в каких кабинетах ведется прием пациентов из категории маломобильных групп.*
- наличие парковки для автомобилей пациентов из числа маломобильных групп населения – *парковка отсутствует.*

Внутреннее благоустройство ГБУЗ ЧОЦР:

- 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, медицинская организация расположена в двухэтажном здании;*
- 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 один гардероб, расположенный около основного входа, таблички с обозначением гардеробов имеются;*
- 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, заселение пациентов осуществляется поочередно;*
- оборудованность туалета кабинками – *имеется, одна кабинка;*
- оснащённость туалета предметами гигиены (туалетная бумага, мыло, полотенце, автоматическая сушилка, зеркало) – *жидкое мыло, туалетная бумага. 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.*

Информационная доступность ГБУЗ ЧОЦР:

– наличие «Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания населению медицинской помощи на 2017 год и плановый период 2018 и 2019 гг.» - *отсутствует*;

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

– 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 – *имеется*;

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) отсутствует.

Имеется место для заполнения анкет на бумажном носителе.

– наличие стенда с фамилиями врачей, временем работы и кабинетами – *имеется*;

– наличие информации о времени приема граждан в 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 (Минздрав Челябинской области, управление Росздравнадзора по Челябинской области, управление Роспотребнадзора по Челябинской области);*

– наличие номеров, должности (специальности) и ФИО врачей на дверях кабинетов – *имеется не в полном объеме*;

– наличие указателей на месторасположение гардероба - *имеется*;

– наличие указателей на месторасположение туалета - *имеется*;

У администрации, врачей и других работников ГБУЗ ЧОЦР имеются бейджи, на которых напечатано имя и отчество.

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 не в соответствии с номенклатурой.

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 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 условий пребывания в стационаре (отделение медицинской реабилитации №1 и Физиотерапевтическое отделение)

Методика общественного контроля: непосредственный осмотр отделений, палат пациентов, фотофиксация.

Критерии качества услуги:

- условия пребывания пациентов в палатах – *удовлетворительное, палаты двух и четырехместные (в обоих отделениях), имеются индивидуальные вешалки, тумбы, лекарственные препараты в палатах отсутствуют;*
- состояние коридоров отделений, туалетов, душевых и прочее – в удовлетворительном состоянии, за исключением туалетов – посторонние запахи, отсутствует необходимая вентиляция, проходы в туалеты не предусматривают потребности маломобильных групп населения;
- доброжелательность медицинского персонала – доброжелательные;
- общение с пациентами по вопросу условий получения медицинских условий – пациенты условиями оказания медицинской помощи удовлетворены.

Рекомендации:

1. Главному врачу ЧОЦР 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 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) 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»;
 - 3) 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;
 - 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, о вышестоящих и/или контролирующих организациях;

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

6) предпринять меры по организации доступной среды для маломобильных групп населения: пандусы, поручни, оборудованные туалеты, парковочное место на стоянке.

7) Предпринять меры по осуществлению вентиляции туалетов в отделении медицинской реабилитации №1.

Настоящий акт составлен на 5 листах в двух экземплярах.

Акт составили:

Шенин Евгений Владимирович 
Свержневская Анна Михайловна 

С актом ознакомлен:

Главный врач
ГБУЗ ЧОЦР


Анна Зайцева
Врач
27.10.2017