

АКТ
по результатам проведения общественного контроля
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«Областная психиатрическая больница №3»
(далее именуется – ГБУЗ ОПБ №3)

Общественный контроль ГБУЗ ОПБ №3 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 ОПБ №3.
2. Выявление и устранение факторов (барьеров), затрудняющих запись пациентов на приём к врачам амбулаторно-поликлинического звена.

Объект общественного контроля – Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Областная психиатрическая больница №3» г. Троицка.

Предмет общественного контроля – доступность 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 ОПБ №3.
- 2 этап.** Общественный контроль процедур записи на прием к врачу в ГБУЗ ОПБ №3.

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

1 этап. Общественный контроль комфортности обслуживания пациентов в ГБУЗ ОПБ №3

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

Внешнее благоустройство ГБУЗ ОПБ №3:

– Оборудованность пешеходных переходов проезжей части на основных подходах к медицинской организации (светофор, «лежачий полицейский», «зебра», знаки пешеходного перехода в том или ином сочетании) – *отсутствуют пешеходные переходы, светофоры, проезжая часть в крайне неудовлетворительном состоянии;*

- чистота (наличие/отсутствие мусора) вокруг медицинской организации – *на прилегающей территории имеется мусор, недостаточное количество урн;*
- отсутствие скользких или частично скользких ступенек – *в данный период отсутствуют;*
- безбарьерность прохода и входа в (неубранный снег, лёд, скользкие ступени, тугие дверные пружины и т.п.) – *неровная поверхность;*
- освещенность территории вокруг больницы – *территория освещена;*
- оборудованность входа специальными приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни, номер телефона для вызова медперсонала) – *ГБУЗ ОПБ №3 имеет пандус у главного входа имеет высокий угол наклона, кнопка вызова отсутствует;*

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 отсутствует.

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.*

График работы ГБУЗ ОПБ №3 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 ОПБ №3:

- 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) медицинских организациях – *лифт отсутствует;*
- оборудованность помещений внутри здания 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, расположенный около выхода;*
- 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;*
- 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;*
- оборудованность туалета приспособлениями для инвалидов – *не оборудован;*
- оценка общего состояния туалета - *удовлетворительная;*
- наличие урн в больнице – *частично имеются по всему помещению.*

Место для детских колясок в помещении медицинской организации отсутствует.

Комфортность процедур приёма пациентов в ГБУЗ ОПБ №3:

- количество работающих «окон регистратуры» - 2 окна;
В регистратуре на окнах нет объявлений. Окна свободны, пациент и его законный представитель имеет визуальный контакт с медицинским регистратором.
- наличие очередей перед регистратурой - *отсутствуют*;
- наличие очередей перед кабинетами специалистов – 5-6 человек, *время ожидания 15-30 минут*;
- наличие питьевой воды - *отсутствует*.

Информационная доступность ГБУЗ ОПБ №3:

- наличие выписки из Федерального закона от 21.11 2011г. 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан РФ» о правах пациентов – *не имеется*.
- наличие информации о перечне льготных лекарственных средств – *не имеется*;
- наличие информации о независимой оценке качества (НОК) оказания услуг медицинскими организациями – *имеется не в полном объеме*;

Имеется место для заполнения анкет на бумажном носителе.

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

- наличие стенда с фамилиями врачей, временем работы и кабинетами – *отсутствует*;
- 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 частичная 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 информации о способах (формах) записи на прием к врачу через интернет - *отсутствует*;
- наличие номеров, должности (специальности) и ФИО врачей на дверях кабинетов – *имеется не полная информация*;
- наличие указателей на месторасположение гардероба - *имеется*;
- наличие указателей на месторасположение туалета - *имеется*;

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:

- 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 сформирована в отдельную папку, которая хранится в регистратуре.

В регистратуре отсутствует объявление, что по всем вопросам льготного лекарственного обеспечения просьба обращаться к лечащему врачу.

– 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. Имеется отдельный стенд.

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

– наличие автоматов для продажи бахил— *отсутствуют;*

– оценка общего состояния - *удовлетворительная.*

На момент контроля на стендах имелась устаревшая нормативно-правовая документация, в том числе не относящаяся к деятельности данной медицинской организации.

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.

Критерии качества услуги:

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

Рекомендации:

1. Главному врачу ГБУЗ ОПБ №3 Подкорытову Е.И. рекомендовать:

1) Обеспечить размещение действующей нормативно-правовой базы на информационных стендах

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

4) 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).

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;

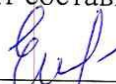
6) обеспечить размещение информации: об ответственных лицах за работу с маломобильными группами населения, о том, в каких кабинетах ведется прием пациентов из категории маломобильных групп, о вышестоящих и/или контролирующих организациях;

7) организовать возможность записи к врачу через интернет;

- 8) Провести организационные мероприятия по доступной среде для лиц с ограниченными физическими возможностями (организация в полном объеме пандусов, перил, поручней, туалетов для инвалидов, либо оснастить в соответствии с требованиями и прочее);
- 9) Решить вопрос об оснащении подъезда к территории медицинской организации пешеходным переходом, парковочным местом для инвалидов.
- 10) Решить вопрос с питьевой водой для пациентов и посетителей.

Настоящий акт составлен на 5 листах в двух экземплярах.


Акт составили:


_____ Е.В. Шишкин


_____ М.Г. Петайкина

С актом ознакомлен:

Главный врач
ГБУЗ «Областная психиатрическая
Больница №3»


_____ Е.И. Подкорытов