

# Протокол проведения контрольных мероприятий

## Протокол проведения контрольных мероприятий

в ГАУЗ КО «Областной центр охраны здоровья шахтеров» Общественным советом при департаменте охраны здоровья населения Кемеровской области по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями государственной системы здравоохранения

03.10.2016 г.

г. Ленинск-Кузнецкий

### 1. Информационные стенды, вывески, указатели:

- наличие информации о том, в каких случаях пациент имеет право обращаться в страховую компанию; есть
- наличие информации о распределении домов по участкам; есть
- наличие информации о приеме специалиста (кабинет, время приема); есть
- наличие информации о главном враче (кабинет, время приема граждан); есть
- наличие информации о старшей медицинской сестре (кабинет, время приема); есть
- наличие информации о контролирующих организациях (департамент охраны здоровья населения Кемеровской области, Росздравнадзор, Роспотребнадзор); есть
- наличие информации о способах (формах) записи на прием к врачу; есть
- наличие должности и ФИО специалистов на дверях кабинетов; есть
- наличие указателей на месторасположение гардероба; есть
- наличие инфомата; есть
- наличие указателей на месторасположение туалета. есть

### 2. Оценка сроков предоставления услуги:

- срок ожидания записи на прием к специалисту в поликлинике (дни);

14 календарных дней и более – 14,2%

13 календарных дней и более – 4,2%

12 календарных дней и более – 5,3%

10 календарных дней и более – 3,3%

7 календарных дней и более – 13,4%

менее 7 календарных дней – 59,6%

детской поликлинике (ЗАПИСЬ ТОЛЬКО К НЕВРОПАТОЛОГУ, К ОСТАЛЬНЫМ  
УЗКИМ СПЕЦИАЛИСТАМ ЖИВАЯ ОЧЕРЕДЬ)

14 календарных дней и более – 46,6%

13 календарных дней и более –

12 календарных дней и более –

10 календарных дней и более – 6,6%

7 календарных дней и более – 13,3%

менее 7 календарных дней – 33,5%

- время нахождения в очереди на прием к специалисту в поликлинике;

3 часа – 8,5%

6 часов – 0,9%

менее 1 часа – 90,6%

- срок ожидания плановой госпитализации в стационар (дни);

30 календарных дней и более – 2%

28 календарных дней – 10%

15 календарных дней – 22%

менее 15 календарных дней – 66%

- срок ожидания диагностических исследований (дни);

Поликлиника:

Не назначалось – 62,2%

30 календарных дней и более – 11,9%

29 календарных дней – 0,7%  
28 календарных дней – 0,3%  
27 календарных дней – 2,6%  
15 календарных дней – 3,1%  
менее 15 календарных дней – 19,2%

Детская поликлиника:

Не назначалось -49,7%  
30 календарных дней и более -9,5%  
29 календарных дней – 0,9%  
28 календарных дней – 2,3%  
27 календарных дней – 1,9%  
15 календарных дней – 9,1%  
менее 15 календарных дней – 26,6%

- были ли отказы в необходимых исследованиях. – нет.

### **3. Комфортность условий предоставления услуг:**

- наличие работающего лифта для пациентов в многоэтажных поликлиниках; есть

- оборудование помещений внутри учреждения приспособлениями для маломобильных групп населения; есть

- наличие работающего гардероба; есть

- наличие работающего туалета для пациентов; есть

- наличие предметов гигиены в туалете для пациентов; есть

- наличие урн на каждом этаже учреждения; **есть**
  
- наличие мест для сидения в коридорах перед кабинетами; **есть**
  
- созданы ли условия для заполнения пациентами документов (столы, стулья); **есть**
  
- достаточна ли освещенность помещений учреждения; **достаточно**
- достаточна ли проветриваемость помещений учреждения; **достаточно**
  
- наличие комнаты матери и ребенка, пеленальных столиков (для детских учреждений); **есть**
  
- оборудование входа в учреждение приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни); ; **есть**
  
- оборудование входа в учреждение креплениями с возможностью прицепить и оставить детскую коляску или санки; ; **есть**
  
- наличие автомобильной парковки для пациентов возле учреждения; ; **есть**
  
- наличие освещения территории вокруг поликлиники; **есть.**

#### **4. Доброжелательность персонала учреждения:**

- оцените отношение к пациентам врачей; **98%**
- оцените отношение к пациентам среднего медицинского персонала; **98%**
- оцените отношение к пациентам работников регистратуры; **95%**
- качество консультирования пациентов работниками регистратуры по телефону; **92%**
- удовлетворенность пациентов качеством обслуживания в учреждении. **95%**

#### **5. Оценка внешнего благоустройства:**

- путь от остановки общественного транспорта до учреждения занимает не более 10 мин. пешком; да.

- проезжая часть возле учреждения оборудована светофором, «лежачим полицейским», знаками пешеходного перехода; да.

Член Общественного совета

Т.В. Дружинина