

# Протокол проведения контрольных мероприятий

## Протокол проведения контрольных мероприятий

в ГБУЗ КО «Киселевский психоневрологический диспансер» Общественным советом при департаменте охраны здоровья населения Кемеровской области по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями государственной системы здравоохранения

10.10.2016 г.

г. Киселевск

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

- наличие информации о приеме специалиста (кабинет, время приема) -имеется;
- наличие информации о главном враче (кабинет, время приема граждан) - имеется;
- наличие информации о старшей медицинской сестре (кабинет, время приема) - имеется;
- наличие информации о контролирующих организациях (департамент охраны здоровья населения Кемеровской области, Росздравнадзор, Роспотребнадзор) - имеется;
- наличие информации о способах (формах) записи на прием к врачу - имеется;
- наличие должности и ФИО специалистов на дверях кабинетов - имеется;
- наличие указателей на месторасположение гардероба - имеется;
- наличие указателей на месторасположение туалета - имеется.

### 2. Оценка сроков предоставления услуги:

- срок ожидания записи на прием к специалисту в поликлинике (дни) – в день обращения;
- время нахождения в очереди на прием к специалисту в поликлинике – 5-10 мин;
- срок ожидания плановой госпитализации в стационар (дни) – в день обращения;
- срок ожидания диагностических исследований (дни) – 0-3дня;
- были ли отказы в необходимых исследованиях - нет.

### 3. Комфортность условий предоставления услуг:

- наличие работающего лифта для пациентов в многоэтажных поликлиниках – нет (двухэтажное здание, при необходимости вопрос решается индивидуально, пациента врач принимает на 1 этаже);

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

- наличие работающего гардероба - имеется;

- наличие работающего туалета для пациентов - имеется;

- наличие предметов гигиены в туалете для пациентов - имеется;

- наличие урн на каждом этаже учреждения - имеется;

- наличие мест для сидения в коридорах перед кабинетами - имеется;

- созданы ли условия для заполнения пациентами документов (столы, стулья) - имеется;

- достаточна ли освещенность помещений учреждения - да;

- достаточна ли проветриваемость помещений учреждения - да;

- оборудование входа в учреждение приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни) - да;

- оборудование входа в учреждение креплениями с возможностью прицепить и оставить детскую коляску или санки - да;

- наличие автомобильной парковки для пациентов возле учреждения - да;

- наличие освещения территории вокруг поликлиники - да.

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

- оцените отношение к пациентам врачей – удовлетворительное (доброжелательность, вежливость);

- оцените отношение к пациентам среднего медицинского персонала – удовлетворительное (доброжелательность, вежливость);

- оцените отношение к пациентам работников регистратуры – удовлетворительное (доброжелательность, вежливость);

- качество консультирования пациентов работниками регистратуры по телефону – удовлетворительное (доброжелательность, вежливость);

- удовлетворенность пациентов качеством обслуживания в учреждении – 87%(26) удовлетворены качеством обслуживания, 13% (4чел.) не удовлетворены качеством

обслуживания, из них: 3чел. – отсутствием лифта, 1чел. – отсутствием информационных бегущих строк, голосовых сигналов.

**5. Оценка внешнего благоустройства:**

- путь от остановки общественного транспорта до учреждения занимает не более 10 мин. пешком – 5-7мин;

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

Член Общественного  
совета

Т.В. Дружинина