

# Протокол проведения контрольных мероприятий

## Протокол проведения контрольных мероприятий

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

04.10.2016 г.

г. Прокопьевск

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

- наличие информации о том, в каких случаях пациент имеет право обращаться в страховую компанию – *нет, т.к. оказывается специализированная наркологическую помощь в рамках областного бюджета, в системе ОМС не работаем*
- наличие информации о распределении домов по участкам – *нет, оказывается специализированная наркологическая помощь*
- наличие информации о приеме специалиста (кабинет, время приема) – *в наличии*
- наличие информации о главном враче (кабинет, время приема граждан) – *в наличии*
- наличие информации о старшей медицинской сестре (кабинет, время приема) – *в наличии*
- наличие информации о контролирующих организациях (ДОЗН КО, Росздравнадзор, Роспотребнадзор) – *в наличии*
- наличие информации о способах (формах) записи на прием к врачу – *запись по телефону и прием осуществляется сразу в момент обращения*
- наличие должности и ФИО специалистов на дверях кабинетов – *в наличии*
- наличие указателей на месторасположение гардероба – *гардероб расположен сразу на входе, указатель в наличии*
- наличие инфомата – *нет*
- наличие указателей на месторасположение туалета – *в наличии*

### 2. Оценка сроков предоставления услуги:

(заполнено согласно проведенного анкетирования)

- срок ожидания записи на прием к специалисту в поликлинике (дни) – *прием осуществляется сразу в момент обращения, ожидания нет*
- время нахождения в очереди на прием к специалисту в поликлинике – *10-15 минут*
- срок ожидания плановой госпитализации в стационар (дни) – *госпитализация осуществляется сразу в день выдачи направления*
- срок ожидания диагностических исследований (дни) – *все анкетизируемые ответили, что прошли диагностическое лабораторное исследование без ожидания*
- были ли отказы в необходимых исследованиях – *нет*
- 

### 3. Комфортность условий предоставления услуг:

- наличие работающего лифта для пациентов в многоэтажных поликлиниках – *диспансер расположен на первом этаже жилого дома, лифт не требуется; стационар расположен в четырехэтажном здании – лифта нет, при поступлении маломобильного пациента (что бывает очень редко), имеется группа лиц, которые могут поднять его на необходимый этаж (этаж 1 либо 3).*
- оборудование помещений внутри учреждения приспособлениями для маломобильных групп населения – *в стационаре имеется инвалидная коляска; в диспансере для слабослышащих монитор с бегущей строкой*
- наличие работающего гардероба – *гардероб в диспансере работает с 15 сентября по 15 мая; в стационаре - круглогодично*
- наличие работающего туалета для пациентов – *в наличии*
- наличие предметов гигиены в туалете для пациентов – *в наличии*
- наличие урн на каждом этаже учреждения – *в наличии*
- наличие мест для сидения в коридорах перед кабинетами – *в наличии*
- созданы ли условия для заполнения пациентами документов (столы, стулья) – *в наличии*
- достаточна ли освещенность помещений учреждения – *достаточна*
- достаточна ли проветриваемость помещений учреждения – *достаточна*
- наличие комнаты матери и ребенка, пеленальных столиков (для детских учреждений) – *нет необходимости, учреждение оказывает специализированную помощь*
- оборудование входа в учреждение приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни) – *при входе в стационар в наличии пандусы и поручни; в диспансере оборудован запасный вход для маломобильной группы населения*
- оборудование входа в учреждение креплениями с возможностью прицепить и оставить детскую коляску или санки – *нет*
- наличие автомобильной парковки для пациентов возле учреждения – *в наличии*
- наличие освещения территории вокруг поликлиники – *в наличии*

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

- оцените отношение к пациентам врачей – *исходя из анкетирования оценивается высоко*
- оцените отношение к пациентам среднего медицинского персонала – *исходя из анкетирования оценивается высоко*
- оцените отношение к пациентам работников регистратуры – *доброжелательность, внимание*
- качество консультирования пациентов работниками регистратуры по телефону – *доброжелательное, в доступной форме*
- удовлетворенность пациентов качеством обслуживания в учреждении – *исходя из анкетирования оценивается высоко*

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

- путь от остановки общественного транспорта до учреждения занимает не более 10 мин. пешком – *даже менее 5 минут*
- проезжая часть возле учреждения оборудована светофором, «лежачим полицейским», знаками пешеходного перехода – *нет, остановка общественного транспорта расположена напротив дверей учреждения*

Член Общественного совета

Т.В. Дружинина