

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