

Протокол проведения контрольных мероприятий

Протокол проведения контрольных мероприятий

в ГКУЗ КО «Кемеровский областной клинический противотуберкулезный диспансер» 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. Кемерово

1. Информационные стенды, вывески, указатели:

- наличие информации о том, в каких случаях пациент имеет право обращаться в страховую компанию – **диспансер не работает в системе ОМС.**
- наличие информации о распределении домов по участкам – **имеется.**
- 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 – **имеются таблички на дверях кабинетов.**
- наличие указателей на месторасположение гардероба – **указателями обозначено место нахождения гардероба.**
- наличие инфомата – **имеется и функционирует во всех диспансерных отделениях.**
- наличие указателей на месторасположение туалета – **указатели имеются.**

2. Оценка сроков предоставления услуги:

- срок ожидания записи на прием к специалисту в поликлинике (дни) – **менее 7 календарных дней.**
- время нахождения в очереди на прием к специалисту в поликлинике – **менее 1 часа.**
- срок ожидания плановой госпитализации в стационар (дни) – **менее 15 дней.**

- срок ожидания диагностических исследований (дни) – **менее 15 дней.**
- были ли отказы в необходимых исследованиях - **нет**

3. Комфортность условий предоставления услуг:

- наличие работающего лифта для пациентов в многоэтажных поликлиниках – **лифт функционирует.**
- оборудование помещений внутри учреждения приспособлениями для маломобильных групп населения – **внутри помещений установлены поручни.**
- наличие работающего гардероба – **работающие гардеробы имеются в каждом корпусе МО.**
- наличие работающего туалета для пациентов – **работающие туалеты для пациентов расположены на каждом этаже, в приемном покое и диспансерных отделениях.**
- наличие предметов гигиены в туалете для пациентов – **имеются.**
- наличие урн на каждом этаже учреждения – **урны установлены в каждой палате и коридорах диспансерных отделений.**
- наличие мест для сидения в коридорах перед кабинетами – **перед кабинетами установлены диваны, банкетки, стулья.**
- созданы ли условия для заполнения пациентами документов (столы, стулья) – **столы и стулья имеются.**
- достаточна ли освещенность помещений учреждения – **согласно ежегодным замерам, освещенность помещений соответствует нормативам.**
- достаточна ли проветриваемость помещений учреждения – **проветривание помещений проводится согласно графика влажной уборки и проветривания, 3 раза в день.**
- наличие комнаты матери и ребенка, пеленальных столиков (для детских учреждений) – **пеленальные столики имеются во всех детских отделениях.**
- оборудование входа в учреждение приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни) – **пандусы и поручни установлены.**
- оборудование входа в учреждение креплениями с возможностью прицепить и оставить детскую коляску или санки – **имеются**
- наличие автомобильной парковки для пациентов возле учреждения – **автомобильные парковки имеются.**

- наличие освещения территории вокруг поликлиники – **освещение установлено по периметру корпусов, вся прилегающая территория освещена.**

4. Доброжелательность персонала учреждения:

- оцените отношение к пациентам врачей – **по результатам анкетирования пациенты удовлетворены отношением врачей на 100%.**

- оцените отношение к пациентам среднего медицинского персонала – **99% удовлетворительно, 1% неудовлетворительно**

- оцените отношение к пациентам работников регистратуры - **96% удовлетворительно, 4% неудовлетворительно**

- качество консультирования пациентов работниками регистратуры по телефону – **100% удовлетворительно.**

- удовлетворенность пациентов качеством обслуживания в учреждении – **100% удовлетворительно.**

5. Оценка внешнего благоустройства:

- путь от остановки общественного транспорта до учреждения занимает не более 10 мин. пешком – **путь до остановки общественного транспорта менее 10 мин.**

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

Член Общественного
совета

Т.В. Дружинина