

Заключение по результатам контрольных мероприятий ... ООО "Медицинская практика"

**Заключение по результатам контрольных мероприятий,
проведенных с 04 по 05.05. 2017 года в поликлинике ООО «Медицинская Практика»,
при осуществлении независимой оценки качества оказания медицинских услуг.**

Поликлиника ООО «Медицинская Практика» расположена в Рудничном районе г. Кемерово на площади рядом с территориальным управлением Рудничного района, по адресу проспект Шахтеров д. 47, прилегающая территория озеленена, благоустроена, содержится в чистоте, имеется удобная парковка на 15-20 мест автомобилей, имеется уличное освещение. В пределах 100 метров от входа в поликлинику, располагаются остановки общественного транспорта и стоянка такси. Проезжая часть проспекта Шахтеров оборудована светофором и регулируемым пешеходным переходом, оснащённым световой и звуковой индикацией. Поликлиника занимает правое крыло первого этажа пятиэтажного жилого здания, в левом крыле первого этажа располагается ортопедическое отделение ГАУЗ КО «Кемеровская городская клиническая стоматологическая поликлиника № 3», имеется общее крыльцо и общий центральный вход в указанные организации, из тамбура в поликлинику и ортопедическое отделение вход раздельный. Над общим крыльцом имеется крупная вывеска «поликлиника», имеющая светодиодную подсветку в темное время суток. Крыльцо имеет противоскользящее покрытие, пандус с поручнем, оборудовано уличным освещением. Пандус имеет большой угол наклона и малую ширину, что не соответствует требованиям и создает неудобства для маломобильных групп населения. Информационные вывески с наименованием организации, временем работы поликлиники, перечнем оказываемых медицинских услуг при входе имеются.

В вестибюле поликлинике располагается регистратура на 2 рабочих места и гардероб для посетителей. Во время контрольных мероприятий очередь в регистратуру составляла 2-3 пациента, работали 2 окна, срок обслуживания пациента 7-8 минут. Гардероб работал, очереди не было, разовые бахилы пациентам в гардеробе предоставляются бесплатно. В холле имеются информационные стенды с указанием Ф.И.О., специальностей, наличия квалификационных категорий ученых степеней врачей и распорядком их работы. На стенде имеется информация о контролирующих организациях, копия лицензии, перечень и стоимость платных медицинских услуг, которые можно получить в поликлинике и другие информационные материалы. У кабинетов имеются динамические таблички с указанием Ф.И.О. врача, специальности, наличия квалификационной категории по специальности и ученой степени, номера кабинетов. Имеются указатели расположения кабинетов, план эвакуации при пожаре, светящиеся указатели путей эвакуации, выходов, свободный запасной выход.

Специалисты поликлиники работают в две смены, среднее число посещений в смену – 60–65, что соответствует расчетной мощности поликлиники. Запись на прием осуществляется через регистратуру поликлиники при непосредственном обращении пациента или по телефону, а также через сайт организации. Качество консультирования по телефону можно оценить, как хорошее. Прием у врачей - терапевта, педиатра, гинеколога проводится и без предварительной записи, в день обращения. По обращению можно пройти ультразвуковое исследование, ЭКГ. Срок ожидания записи на прием к специалисту в поликлинике от 1 до 5 дней, срок нахождения в очереди на прием к специалисту от 5 до 20 минут, срок ожидания диагностических исследований от 1 до 4

дней, отказов в необходимых исследованиях, проводимых в поликлинике, не зарегистрировано.

Помещения поликлиники отремонтированы, обеспечены вентиляцией, центральным отоплением, горячим и холодным водоснабжением, канализацией, освещением, соответствуют санитарным нормам. Кабинеты поликлиники телефонизированы, оборудованы противопожарной сигнализацией. Имеется 1 общий туалет для посетителей, туалетной бумагой, жидким мылом, бумажными полотенцами обеспечен. У кабинетов имеется достаточно посадочных мест для ожидания приема врача, между диванами установлены журнальные столики для удобства при заполнении документов и для чтения пациентами периодических изданий и информационных буклетов. У кабинета педиатра и у гардероба установлены пеленальные столики. В вестибюле и в коридоре поликлиники установлены ультрафиолетовые рециркуляторы (закрытого типа) для обеззараживания воздуха. В поликлинике для пациентов имеется кулер для питьевой воды, обеспечен разовыми стаканчиками. В вестибюле и местах ожидания приема установлены корзины для бытовых отходов с разовыми пакетами для отходов.

Отношение врачей к пациентам доброжелательное. Объяснения врача оцениваются как понятные. Отношения к пациентам среднего медицинского персонала и персонала регистратуры доброжелательное с проявлением участия. Опрошенные посетители не сталкивались со случаями разглашения информации третьим лицам. Все опрошенные отметили, что удовлетворены качеством медицинского обслуживания.

Рекомендации:

- руководству ООО «Медицинская Практика» совместно с администрацией ГАУЗ КО «Кемеровская городская клиническая стоматологическая поликлиника № 3» оборудовать вход в поликлинику пандусом и поручнями в соответствии с требованиями руководящих документов с целью обеспечения маломобильных групп населения доступной медицинской помощью.

**Член общественного совета ДОЗН КО
по независимой оценке качества оказания медицинских услуг
Хайновская И.Я.**