

# **Результаты проведения контрольных мероприятий (закупок) в ООО "Центр реабилитации и восстановления"**

**Результаты проведения контрольных мероприятий (закупок) в ООО «Центр реабилитации и восстановления»**

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

На первом этаже здания при входе имеются информационные стенды. На первом стенде имеется информация о страховых медицинских организациях, работающих в системе ОМС, и о случаях, когда пациент имеет право в них обращаться, а именно при замене или получении страхового полиса ОМС, при необходимости консультирования о медицинской помощи, которую пациент имеет право получать по ОМС, в случае необходимости защиты прав застрахованного и т.д.

Информация о распределении домов по участкам отсутствует, так как медицинская организация не имеет прикрепленного населения.

Имеется информация о специалистах, ведущих прием, кабинетах и времени приема.

На другом стенде размещена информация о главном враче, кабинете и времени его приема. Информация о старшей медицинской сестре на стендах отсутствует. На этом же стенде размещена информация о контролирурующих организациях (департамент охраны здоровья населения Кемеровской области, Росздравнадзор, Роспотребнадзор) и их телефонах и адресах.

Информация о способах записи на прием к врачу отсутствует.

На дверях кабинетов имеются таблички с номером кабинета и наименованием должности специалиста, ведущего прием.

Гардероб находится сразу у входа. Указатели месторасположения гардероба отсутствуют.

Инфомат отсутствует.

Указатели на месторасположение туалета имеются.

Здание оборудовано противопожарной сигнализацией.

На регистратуре имеется перечень платных медицинских услуг с указанием цен. На информационном стенде размещены Правила оказания платных медицинских услуг, Территориальная программа государственных гарантий.

Имеется книга отзывов и предложений, которая просматривается руководством организации. На все обращения готовятся ответы.

## ***2. Оценка сроков предоставления услуги:***

Опрошенные посетители указали, что организация записи на прием в целом является приемлемой. На прием к узким специалистам срок ожидания до 3 дней. При проведении

контрольной записи к врачу-неврологу было предложено записаться на следующий день, к врачу-кардиологу – на текущий день, к врачу-офтальмологу – через 3 дня. Срок ожидания плановой госпитализации не более 15 дней.

Среднее время нахождения в очереди на прием к специалисту в поликлинике составляет около 10 минут (от 2 до 15 минут). Средняя продолжительность приема составляет 20 минут (от 15 до 30 минут).

Своей лабораторной, рентгенологической и диагностической службы в организации нет. Амбулаторные пациенты обследуются перед госпитализацией по месту жительства. Госпитализация осуществляется только в плановом порядке. В случае необходимости проведения контрольных исследований в период нахождения пациентов в круглосуточном стационаре эти исследования проводятся в соответствии с имеющимися договорами с другими медицинскими организациями.

Отказов в проведении необходимых исследований в результате проведения контрольного мероприятия не зафиксировано.

### **3. Комфортность условий предоставления услуг:**

В ходе проведения контрольного мероприятия некоторыми опрошенными было высказано недовольство отсутствием лифта.

В организации предусмотрены не все необходимые условия для передвижения маломобильных групп населения - лестничные марши оборудованы перилами, туалеты не оборудованы специальной кабинкой для инвалидов.

При проведении оценки гардероб, расположенный непосредственно у входа, работал.

Туалеты расположены на первом и втором этажах, на момент осмотра работают. Туалеты общие, то есть предназначены, как для мужчин, так и для женщин. В туалетах имеются мыло и туалетная бумага, раковины с горячей и холодной водой, имеются подставки для личных вещей посетителей. Кроме того, туалеты имеются при каждой палате.

На каждом этаже имеются урны с мусорными пакетами в достаточном количестве. Кроме того перед выходом имеется урна для использованных бахил.

В организации имеется достаточное количество мест для сидения пациентов, как в холлах, так перед кабинетами приема специалистов.

В холле перед регистратурой имеется столик со стульями для заполнения необходимой документации пациентами.

Все помещения освещены. В коридорах, где отсутствуют окна, имеется достаточное искусственное освещение. Перегоревших или неисправных ламп нет.

В помещении организована приточно-вытяжная вентиляция. Кроме того, помещения с окнами проветриваются естественным путем. В целом, ощущение спертости воздуха отсутствует.

Комната матери и ребенка отсутствует.

Вход оборудован пандусом. Крепления с возможностью прицепить и оставить детскую коляску или санки также отсутствуют.

Возле организации имеется автомобильная парковка с достаточным количеством парковочных мест.

При оценке организации были отмечены чистота прилегающей территории и наличие освещения.

На момент оценки в регистратуре работали все сотрудники. Очередь не превышала 1-2 человек.

Перед входом стоит корзина с чистыми бахилами, которые выдаются бесплатно. Такая же урна дополнительно расположена перед входом в процедурный кабинет и лабораторию.

В помещении чисто.

Положительным является должный уровень обеспечения пожарной безопасности пациентов, а именно: наличие информационного стенда для пациентов, информационные указатели на запасный выход, наличие плана эвакуации на этажах.

Условия пребывания в приемном отделении и палатах устраивает все опрошенных респондентов. Качество организованного питания также удовлетворяет всех опрошенных.

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

Все опрошенные отмечают доброжелательное отношение врачей к пациентам. Объяснения врачей оцениваются как понятные или в целом понятные.

Отношение среднего медицинского персонала оценено как доброжелательное.

Аналогичная ситуация отмечена и при опросе об отношении к пациентам работников регистратуры.

Никто из опрошенных лиц не сталкивался с ситуацией утраты медицинских документов или случаями нарушения приватности.

Качество консультирования пациентов по телефону в целом оценивается как хорошее. Работники представляются в начале разговора, называют организацию. Запись на прием к врачу по телефону ведется через единый центр обработки звонков группы компаний «ЛеО», в которую входит 9 медицинских организаций. Работники в вежливой форме предлагают удобное время для приема, а в случае необходимости могут предложить запись на прием и в другую медицинскую организацию, входящую в группу компаний «ЛеО». В рамках контрольного мероприятия была произведена запись на приемы по телефону (8-3846-62-30-30), через официальный сайт ([www.leonet.ru](http://www.leonet.ru)), а также при личном обращении в регистратуру. Дозвониться по телефону удалось со второго раза (первый раз был занят). С другими способами записи проблем не было.

Все опрошенные отметили, что удовлетворены качеством обслуживания.

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

Путь от остановки общественного транспорта до организации занимает не более 10 мин. пешком. Проезжая часть не оборудована пешеходным переходом.