

АКТ
по результатам проведения общественного контроля
Государственного бюджетного учреждения здравоохранения
«Стоматологическая поликлиника» г. Миасс
(далее именуется – Стоматологическая поликлиника)

г. Миасс

10 октября 2017 года

Общественный контроль стоматологической поликлиники проводился в соответствии с Законом Челябинской области от 13.04.2015 года № 155-ЗО «Об общественном контроле в Челябинской области», решением Общественного совета при Министерстве здравоохранения Челябинской области о проведении общественной проверки в период с 06 октября 2017 года по 11 октября 2017 года группой в составе: Целищевой Эльвиры Александровны, руководителя группы, члена Общественного совета при Министерстве здравоохранения Челябинской области, Федорова Николая Михайловича, члена Общественного совета при Министерстве здравоохранения Челябинской области.

Цели общественного контроля –

1. Выявление и устранение факторов социального, бытового, информационного и этического дискомфорта (барьеров) при получении пациентами медицинских услуг в стоматологической поликлинике.
2. Выявление и устранение факторов (барьеров), затрудняющих запись пациентов на приём к врачам поликлиник.

Объект общественного контроля – Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника» г. Миасс.

Предмет общественного контроля – доступность амбулаторно-поликлинической медицинской помощи и комфортность социально-бытового и информационного обслуживания пациентов.

Общественный контроль проходил в два этапа:

- 1 этап. Общественный контроль комфортности обслуживания пациентов в стоматологической поликлинике.
- 2 этап. Общественный контроль процедур записи на прием к врачу в стоматологической поликлинике.

Общественная проверка проводилась 10 октября 2017 года, в ходе которой установлено следующее:

1 этап. **Общественный контроль комфортности обслуживания пациентов в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Стоматологическая поликлиника» г. Миасс**

Методика общественного контроля – непосредственное наблюдение (внешний и внутренний осмотр зданий и помещений поликлиники), фотофиксация полученных данных.

Внешнее благоустройство стоматологической поликлиники:

– Оборудованность пешеходных переходов проезжей части на основных подходах к поликлинике (светофор, «лежачий полицейский», «зебра», знаки пешеходного

перехода в том или ином сочетании) – не имеется, находится во дворе, вдалеке от проезжей части;

– чистота (наличие/отсутствие мусора) вокруг поликлиники – территория чистая, мусор отсутствует, асфальтное покрытие вокруг поликлиники неровное;

– отсутствие скользких или частично скользких ступенек – в летний период отсутствуют, ступеньки при входе в поликлинику неровные;

– безбарьерность прохода и входа в поликлинику (неубранный снег, лёд, скользкие ступени, тугие дверные пружины и т.п.) – отсутствуют тугие дверные пружины, проход свободен от иных других препятствий;

– освещенность территории вокруг поликлиники – неизвестно, общественная проверка проводилась в дневное время;

– оборудованность входа в поликлинику специальными приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни, номер телефона для вызова медперсонала) – не оборудован, вход оснащен поручнем, имеется информация с номером телефона для вызова медперсонала для маломобильных групп населения. Указанная информация размещена далеко от первых ступеней, на углу здания у знака парковки для маломобильных групп населения;

Информация с Фамилией именем отчеством ответственного лица по работе с маломобильными пациентами отсутствует.

В регистратуре отсутствует информация, в каких кабинетах ведется прием пациентов из категории маломобильных групп.

– наличие парковки для автомобилей пациентов из числа маломобильных групп населения – парковка имеется (знак в соответствии с правилами дорожного движения).

График работы стоматологической поликлиники имеется. Оказание неотложной медицинской помощи в праздничные дни организуется по отдельному приказу. График работы не содержит информации об оказании неотложной помощи в выходные дни (вторая половина дня субботы и воскресенье) или информации, где организовано оказание неотложной медицинской помощи.

Внутреннее благоустройство стоматологической поликлиники:

– наличие достаточного количества мест для ожидания приема возле кабинетов с регулярным приемом («достаточность»: сидячих мест хватает для всех ожидающих приёма плюс несколько свободных мест) – достаточное количество с наличием свободных мест;

– наличие работающего лифта для пациентов в многоэтажных (более двух этажей) поликлиниках – лифт отсутствует, стоматологическая поликлиника расположена в двухэтажном здании;

– оборудованность помещений внутри поликлиники специальными приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни, лифты, приспособления в туалетах и так далее) – внутри здания отсутствуют приспособления для маломобильных групп населения;

– наличие работающего для пациентов гардероба – имеется гардероб, табличка с обозначением гардероба имеется, гардероб работает;

– наличие работающего для пациентов туалета – туалет имеется, не оборудован детским туалетом или специальным детским местом, так как стоматологическая поликлиника в своей структуре имеет детское отделение;

– разделенность туалета на мужской и женский – разделение туалета на мужской и женский имеется;

– оборудованность туалета кабинками – имеется, одна кабинка;

– оснащенность туалета предметами гигиены (туалетная бумага, мыло, полотенце, автоматическая сушилка, зеркало) – в туалете имеется только мыло. Двери

изнутри оборудованы запорами. На стенах отсутствуют крючки для дамских сумочек;

- оборудованность туалета приспособлениями для инвалидов – не оборудован;
- оценка общего состояния туалета – чисто, но требует ремонта;
- наличие урн в поликлинике – встречаются изредка.

Место для детских колясок в помещении и во дворе стоматологической поликлиники не предусмотрено, не обозначено табличкой.

Комфортность процедур приёма пациентов в стоматологической поликлиники:

– количество работающих «окон регистратуры» - 3 окна, одно из них для платных медицинских услуг;

Окна в регистратуре в объявлениях, не свободны, пациент и его законный представитель не имеет достаточного визуального контакта с медицинским регистратором.

- наличие очередей перед регистратурой – 3 человека;
- наличие очередей перед кабинетами специалистов – отсутствуют;
- наличие питьевой воды в поликлинике – имеется, кулер на 1-м этаже.

Информационная доступность стоматологической поликлиники:

– наличие «Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания населению медицинской помощи на 2017 год и плановый период 2018 и 2019 гг.» - имеется, на втором этаже в папке. В регистратуре не содержится информации, где можно ознакомиться с текстом указанного документа;

– наличие выписки из Федерального закона от 21.11.2011г. 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан РФ» о правах пациентов - имеется, на втором этаже в папке. В регистратуре не содержится информации, где можно ознакомиться с текстом указанного документа;

– наличие информации о перечне льготных лекарственных средств - отсутствует;

– наличие информации о том, в каких случаях пациент имеет право обращаться в страховую компанию – имеется информационный стенд;

– наличие информации о независимой оценке качества (НОК) оказания услуг медицинскими организациями – имеется не в полном объеме;

Имеется информационный стенд о возможности заполнения анкеты как через сайт, так и в бумажном варианте, объяснение цели независимой оценки качества (НОК) оказания услуг медицинскими организациями;

Приказ о назначении ответственного за раздел работы НОК, нормативная база по НОК (приказы МЗ РФ от 14.05.2015 г. № 240, от 28.11.2014 года № 787н, от 30.12.2014 года № 956н) в стоматологической поликлинике отсутствует, работа по указанному разделу возложена на заместителя главного врача.

Имеется место для заполнения анкет на бумажном носителе.

Отсутствует информация о кабинете, телефоне лица, ответственного за НОК в медицинской организации.

– наличие информации о распределении домов по территориальным участкам - отсутствует;

– наличие стенда с фамилиями врачей, временем работы и кабинетами – имеется в холле возле гардероба, но информация не соответствует информации о месте приема специалистов на самих кабинетах; не содержит наименования должности специалистов, наименования структурных подразделений в расписании не соответствуют структуре учреждения;

- наличие информации о времени приема граждан на кабинете главного врача - *имеется;*
- наличие информации о времени на кабинете приема главной медсестры - *имеется;*
- наличие информации о вышестоящих и/или контролирурующих организациях – *имеется неполная информация о вышестоящих и контролирующих организациях (Минздрав Челябинской области, управление Росздравнадзора по Челябинской области, управление Роспотребнадзора по Челябинской области);*
- наличие информации о способах (формах) записи на прием к врачу через call – центр – *имеется в регистратуре;*
- наличие информации о способах (формах) записи на прием к врачу через интернет - *имеется в регистратуре;*
- наличие номеров, должности (специальности) и ФИО врачей на дверях кабинетов – *имеется только Фамилия Имя Отчество и номер кабинета.*

Информация о врачах на двери кабинета, принимающих пациентов в конкретную смену, не соответствует информации в расписании, размещенном на стенде на первом этаже стоматологической поликлиники;

- наличие указателей на месторасположение гардероба - *имеется;*
 - наличие указателей на месторасположение туалета - *имеется;*
- У администрации, врачей и других работников стоматологической поликлиники имеются бейджи, на которых напечатано фамилия, имя и отчество, должность.*

Специальности врачей на кабинетах, в расписании работы специалистов отсутствуют, отсутствует так же информация об имени и отчестве специалиста. Нет информации о средних медицинских работниках, с которыми ведут прием пациентов врачи.

Информация напечатана шрифтом, доступным для прочтения.

В стоматологической поликлинике отсутствуют «немые» двери. На некоторых дверях имеется лишняя и ненужная информация.

Информационные стенды расположены в удобном для визуального восприятия формате, расположены на уровне глаз, на доступной высоте для изучения информации, но содержат неактуальные сведения, в том числе по наименованию учреждения.

На информационном стенде имеется выписка из действующей Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Челябинской области на 2017 год, утвержденной постановлением Правительства Челябинской области от 21.12.2016 г. N 715-П, об условиях оказания медицинской помощи. Текст территориальной программы находится в отдельной папке в регистратуре.

Информации о перечне медицинских услуг, предоставляемых в данной медицинской организации бесплатно, кому медицинская помощь оказывается вне очереди, перечень видов, форм и условий медицинской помощи в данной медорганизации, сроки ожидания медицинской помощи - приемы участковыми врачами и специалистами, диагностических исследований, обслуживания вызовов, госпитализации, порядок госпитализации и мест госпитализации, порядком направления на консультацию в другие медицинские организации, на диагностические исследования - отсутствуют.

Информация по лекарственному обеспечению: нормативная база

- Распоряжение Правительства РФ от 28.12.2016 г. № 2885-р «Об утверждении перечня жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения на 2017 год»;

- Постановление Правительства РФ от 30 июля 1994 г. № 890 «О государственной поддержке развития медицинской промышленности и улучшении обеспечения населения и учреждений здравоохранения лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения».

Указанная информация находится в папке на втором этаже вместе с другими документами. Информация в регистратуре о том, где можно ознакомиться с ней отсутствует.

В Стоматологической поликлинике отсутствуют информационные стенды, папки и информация, где как и когда можно ознакомиться с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», с Реестром врачебного персонала, ведущего прием пациентов с указанием фамилии, имени, отчества, сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация), сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия), с перечнем прав пациентов в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

- наличие информации о перечне услуг, которые предоставляются платно - имеется;

- наличие информации о ценах на разные виды платных услуг - имеется;

Информация о предоставляемых платных услугах имеется. Пациенту доступен перечень платных медицинских услуг, который размещен около кассы. Информационный стенд: с типовым договором о предоставлении платных услуг, приказом по учреждению о предоставлении платных услуг, положением о предоставлении платных услуг размещены на втором этаже стоматологической поликлиники. В регистратуре отсутствует информация, где как и когда можно ознакомиться с информацией о платных услугах стоматологической поликлиники.

Отдельные перечни платных услуг, размещенные около кассы, утверждены руководителем в 2014, 2015, 2016, 2017 годах. Отсутствует Единый перечень платных услуг.

- наличие информации о необходимости (обязательности) надеть бахилы - отсутствует;

- наличие автоматов для продажи бахил в поликлинике - отсутствуют;

- оценка общего состояния поликлиники - удовлетворительная.

На всех этажах здания есть «навигация» по этажу с указанием кабинетов, некоторая информация неактуальна.

На кабинетах врачей отсутствуют «запретительные» таблички, имеется старая, утратившая актуальность информация на некоторых стендах.

2 этап. Общественный контроль процедур записи на прием к врачу в поликлиниках

Методика общественного контроля: «контрольная закупка» услуги «запись на прием к врачу» через «единую систему записи на прием к врачу» (сервисная служба «Запись пациентов на приём», созданная в рамках регионального проекта «Электронная регистратура») по трём вариантам: по единому телефону, через Интернет-портал и через личное посещение регистратуры в поликлинике.

Критерии качества услуги:

- количество удачных и неудачных попыток записаться через «единую систему записи на прием к врачу» - сделана одна попытка, запись осуществлена;

- наличие сбоев, социальных, технологических и административных барьеров при оказании услуги «запись к врачу» - на момент проверки отсутствовали;

- время, потраченное на «запись к врачу» - 1-2 минуты;

- «срок записи» (промежуток времени между записью и приёмом) - предложили позвонить завтра с утра и записаться на прием к врачу, если экстренно, то в день обращения;

- комфортность для пациентов процедуры записи - имеется.

Рекомендации:

1. Главному врачу стоматологической поликлиники Кузнецовой С.В. рекомендовать:

1) обеспечить размещение на стендах информации о бесплатной медицинской помощи, оказываемой стоматологической поликлиникой в рамках территориальной программы государственных гарантий, включая информацию о перечне медицинских услуг, предоставляемых в данной медицинской организации бесплатно, кому медицинская помощь оказывается вне очереди, перечня видов, форм и условий медицинской помощи в данной медорганизации, сроках ожидания медицинской помощи - приема врачами и специалистами, или сформировать указанную информацию в папку и разместить объявление в регистратуре о том, где, как и когда можно ознакомиться с указанной информацией;

2) обеспечить размещение информации о том где, как и когда можно ознакомиться с информацией, содержащейся в Федеральном законе от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», с Реестром врачебного персонала, ведущего прием пациентов с указанием фамилии, имени, отчества, сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация), сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия), с перечнем прав пациента в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

3) обеспечить размещение на стендах информации о платных услугах в соответствии с Законом «О защите прав потребителей», постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»; обновить перечень платных медицинских услуг;

4) привести в соответствие с номенклатурой должностей медицинских работников, утвержденных приказом Минздрава России от 20.12.2012 года № 1183н «Об утверждении Номенклатуры должностей медицинских работников и фармацевтических работников» информацию о медицинских работниках;

5) обеспечить размещение информации: об ответственных лицах за работу с маломобильными группами населения, о том, в каких кабинетах ведется прием пациентов из категории маломобильных групп, о вышестоящих и/или контролирующих организациях;

6) приказом по учреждению назначить ответственного за независимую оценку качества оказания услуг медицинской организацией; обеспечить размещение полной информации о независимой оценке качества (НОК) оказания услуг медицинскими организациями, о кабинете, телефоне лица, ответственного за НОК в медицинской организации;

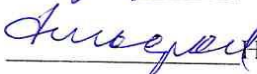
7) обеспечить в туалете для пациентов детским туалетом; обеспечить туалеты средствами гигиены (туалетная бумага, полотенца) и крючками для дамских сумок;

8) обновить все информационные стенды, вывески о стоматологической поликлиники (в части наименования учреждения).

Настоящий акт составлен на 6 листах в двух экземплярах.

Акт составили:

 Э.А. Целишева

 Н.М. Федоров


С актом ознакомлена:

Главный врач

ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника»



6

 С.В. Кузнецова