

АКТ
по результатам проведения общественного контроля
Государственного бюджетного учреждения здравоохранения
«Городская больница № 4 г. Миасс»
(далее именуется – городская больница № 4)

г. Миасс

7 ноября 2017 года

Общественный контроль ГБУЗ «ГБ № 4 г. Миасс» 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 07 ноября 2017 года по 09 ноября 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 ГБУЗ «ГБ № 4 г. Миасс».
2. Выявление и устранение факторов (барьеров), затрудняющих запись пациентов на приём к врачам поликлиник ГБУЗ «ГБ № 4 г. Миасс».

Объект общественного контроля – Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 4 г. Миасс».

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

Общественный контроль проходил в два этапа:

3. 1 этап. Общественный контроль комфортности обслуживания пациентов в ГБУЗ «ГБ № 4 г. Миасс».
 4. 2 этап. Общественный контроль процедур записи на прием к врачу в ГБУЗ «ГБ № 4 г. Миасс».
- Общественная проверка проводилась 7 ноября 2017 года, в ходе которой установлено следующее:
5. 1 этап. Общественный контроль комфортности обслуживания пациентов в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская больница № 4 г. Миасс»

Городская больница № 4 имеет следующую структуру:

- поликлиника на 700 посещений в смену с 19 территориальными терапевтическими участками и специализированными приемами;
- женская консультация на 150 посещений в смену с 6 акушерско – гинекологическими участками и специализированными приемами по бесплодию и патологии шейки матки;
- отделение общей врачебной практики с Новоандреевка;
- ФАП п. Тылга;
- ФАП п. Новотагилка;
- детская поликлиника на 300 посещений в смену с 10 педиатрическими участками со специализированными приемами;
- стоматологическая поликлиника на 100 посещений в смену с терапевтическим, ортопедическим, ортодонтическим и хирургическим приемами;
- консультативно-диагностический центр на 60 посещений в смену;
- стационарные отделения: хирургическое, терапевтическое, инфекционное, детское соматическое.

Общественный контроль проведен в:

поликлинике взрослой на 700 посещений в смену с 19 территориальными терапевтическими участками; педиатрическом соматическом отделении.

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

Внешнее благоустройство ГБУЗ «ГБ № 4 г. Миасс»:

- Оборудованность пешеходных переходов проезжей части на основных подходах к поликлинике (светофор, «лежачий полицейский», «зебра», знаки пешеходного перехода в том или ином сочетании) – *отсутствуют (пешеходный переход – знаки и зебра, светофор)*;
- чистота (наличие/отсутствие мусора) вокруг ГБУЗ «ГБ № 4 г. Миасс» – *территория чистая, мусор отсутствует*;
- отсутствие скользких или частично скользких ступенек – *отсутствуют*;
- безбарьерность прохода и входа в ГБУЗ «ГБ № 4 г. Миасс» (неубранный снег, лёд, скользкие ступени, тугие дверные пружины и т.п.) – *отсутствуют тугие дверные пружины, проход свободен от иных других препятствий*;
- освещенность территории вокруг ГБУЗ «ГБ № 4 г. Миасс» – *неизвестно; общественная проверка проходила в дневное время*;
- оборудованность входа в ГБУЗ «ГБ № 4 г. Миасс» специальными приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни, номер телефона для вызова медперсонала) – *вход в поликлинику не оборудован специальными приспособлениями для маломобильных групп населения, при входе указан номер телефона для вызова медицинского персонала, кнопка вызова персонала отсутствует*.

Челябинской области, управление Росздравнадзора по Челябинской области, управление Роспотребнадзора по Челябинской области), требует актуализации;

- наличие информации о способах (формах) записи на прием к врачу через call – центр – имеется стенд в регистратуре;
- наличие информации о способах (формах) записи на прием к врачу через интернет - имеется стенд в регистратуре;
- наличие номеров, должности (специальности) и ФИО врачей на дверях кабинетов – имеется;
- наличие указателей на месторасположение гардероба – обозначение только на гардеробе;
- наличие указателей на месторасположение туалета - отсутствует;

У администрации, врачей и других работников городской больницы имеются бейджи, на которых напечатаны фамилия, имя и отчество, должность специалиста.

Информация напечатана шрифтом, доступным для прочтения, в регистратуре при входе имеются информационные стенды с расписанием приема врачей, на которых указана фамилия и инициалы имени и отчества врача, времени приема.

Информационные стенды расположены в удобном для визуального восприятия формате, расположены на уровне глаз, на достаточной высоте для изучения информации.

На информационных стендах в ГБУЗ «ГБ № 4 г. Миасс» отсутствует информация об условиях оказания медицинской помощи, но везде размещен текст территориальной программы государственных гарантий.

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 - приема 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».
- процедура выписки лекарственных препаратов;
- перечень льготных категорий граждан.

Указанная информация имеется в кабинете выписки рецептов.

В регистратурах структурных подразделений ГБУЗ «ГБ № 4 г. Миасс» отсутствует объявление, что по всем вопросам льготного лекарственного обеспечения просьба обращаться к лечащему врачу.

В регистратуре отсутствуют отдельные папки 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 пациента в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

В регистратуре отсутствует информация, где, как и когда можно ознакомиться с информацией, находящейся в папках.

- 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.

- наличие информации о необходимости (обязательности) надеть бахилы - отсутствует;
- наличие автоматов для продажи бахил – имеется в регистратуре поликлиники;
- оценка общего состояния поликлиники - удовлетворительная.

На всех этажах зданий отсутствует «навигация» по этажу с указанием кабинетов.

На кабинетах врачей отсутствуют «запретительные» таблички.

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» - сделано одна попытка, запись осуществлена;
- наличие сбоев, социальных, технологических и административных барьеров при оказании услуги «запись к врачу» - на момент проверки сбоев отсутствовали;
- время, потраченное на «запись к врачу» - 1-2 минуты через регистратуру;

– комфортность для пациентов процедурных записи - имеется.

Рекомендации:

1. Главному врачу ГБУЗ «ГБ № 4 г. Мясск» Смирнову А.В. рекомендовать:

1) обеспечить размещение на стенах информации о бесплатной медицинской помощи, оказываемой ГБУЗ «ГБ № 4 г. Мясск» в рамках территориальной программы государственных гарантий, включая информацию 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 медицинской организации, сроках оказания медицинской помощи приема участковыми врачами и специалистами, диагностика, исследования, порядок направления на госпитализацию в другие медицинские организации, на диагностические исследования или формировать указанную информацию в папку и разместить объявление в регистратуре о том, где, как и когда можно ознакомиться с указанной информацией;

2) сформировать реестр медицинских работников, оказывающих медицинскую помощь в ГБУЗ «ГБ № 4 г. Мясск», включая фамилию, имя, отчество специалиста, сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, год выдачи, специальность, квалификация), сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия), перечень прав пациента в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», с Реестром врачебного персонала, ведущего прием пациентов с указанием фамилии, имени, отчества, сведений из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация), сведений из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);

3) обеспечить размещение информации о том где, как и когда можно ознакомиться с информацией, содержащейся в Федеральном законе от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», о том где, как и когда можно ознакомиться с информацией, содержащей 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;

4) 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;

5) обеспечить размещение полной информации о независимой оценке качества (НОК) оказания услуг медицинскими организациями, о кабинете, телефоне лица, ответственного за НОК в медицинской организации, назначить приказом по медицинской организации лицо, ответственное за проведение независимой оценки качества оказания услуг.

6) предпринять меры о расторжении договора аренды для установки автоматов для продажи бахил;

7) предпринять меры по обеспечению разделения туалета на М/Ж. Оснастить туалетные комнаты средствами личной гигиены (мыло, туалетная бумага, полотенца) и крючками для сумок.

8) разместить на информационных стендах актуальную информацию.

Приложение: лист наблюдения проведения общественного контроля в медицинской организации (стационар) на 6 л.

Настоящий акт составлен на 4 листах в двух экземплярах.

Акт составили:
Э.А. Целищева
Н.М. Федоров

С актом ознакомлен:

Главный врач ГБУЗ «ГБ № 4 г. Мясск»
А.В. Смирнов



**ЛИСТ НАБЛЮДЕНИЯ
ПРОВЕДЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ
В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ (СТАЦИОНАР)**

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 4 г. Миасс»

(полное наименование учреждения)

Дата проведения: 7 ноября 2017 года.

ФИО общественных наблюдателей: Целищевой Эльвиры Александровны, руководителя группы, члена Общественного совета при Министерстве здравоохранения Челябинской области, Федорова Николая Михайловича, члена Общественного совета при Министерстве здравоохранения Челябинской области.

Время начала работы общественных наблюдателей в учреждении: 14 ч. 35 мин.

Время окончания работы общественных наблюдателей в учреждении: 17 ч. 00 мин.

Контактная информация учреждения (индекс, полный адрес, телефон/факс, электронная почта): 456320 Челябинская область, город Миасс, улица Ильмен-Тау, дом 3, телефон: 8-3513-53-21-02 (приемная главного врача), 53-20-00 (бухгалтерия), Адрес электронной почты: miass-bolnisa4@yandex.ru

ФИО главного врача: **Смирнов А.В.**

ФИО сотрудников больницы, сопровождавшего общественных наблюдателей (если таковой был): **Яковлева Татьяна Александровна, заместитель главного врача по медицинской части**

Отделения, которые посетили общественные наблюдатели (вписать)

педиатрическое соматическое отделение

1. Безопасность при переходе дороги вблизи учреждения

В непосредственной близости от главного входа в больницу находится:

- Дорога с интенсивным движением автотранспорта
- Внутри домовый проезд с нерегулярным движением автотранспорта

Переход дороги у больницы оборудован:

- Предупреждающим знаком с надписью*
- Светофором
- Светофором со звуковым сигналом
- Зеброй
- «Лежачим полицейским»
- Иное _____ ничем

2. Безопасность территории вблизи учреждения

- Автостоянка на территории больницы*
- Здание больницы огорожено со всех сторон (подчеркнуть нужное: металлическим, деревянным забором, иное _____)
- Автостоянка в непосредственной близости от учреждения _____ метров*
- Свалка мусора в непосредственной близости* _____ метров
- Иное **въезд на территорию больницы свободный, парковочные места на территории больницы**

3. Ограничения доступа в больницу (необходимое нужно отметить)

- Высокие ступени лестницы*
- Отсутствие перил, поручней*
- Двери тяжелые, открываются с трудом
- Отсутствие пандусов*

- Скользящая поверхность крыльца/лестницы
- Освещенность
- Наличие таблички организации, графика работы и т.д.
- Нет ограничений
- Иное (написать) _____
- При входе в здание больницы номер телефона для вызова персонала, иная оборудованность для маломобильных групп отсутствует**
4. Наличие охраны (необходимое нужно отметить)
- Нет, доступ в учреждение свободный
- Есть, но отсутствовала на момент посещения, указать по какой причине _____
- Функции охраны выполняются кто именно) _____
- Турникет _____
- Иное (написать) _____
- 5. Характеристика пропускной системы (охрана/вахтер - необходимо отметить)**
- свободно пропускает всех
- пропускает только при предъявлении удостоверения личности или иной документ
- уточняет цель посещения (нужное подчеркнуть): «вы кто?», «вы к кому?», «к кому и зачем?», (другое _____)
- специально выясняет есть ли в отделении пациент, к которому идет посетитель _____
- записывает ФИО посетителя в журнал с его слов, к кому идет, время прихода и ухода (нужное подчеркнуть)
- отказывается пропустить посетителя, сославшись на следующие причины: (написать) _____
- Иное (написать) _____
- Установлены часы приема посетителей, пропускают в палату и есть специально отведенное место для встречи с посетителями**
- 6. Препятствия посещения посещения пациентами (подчеркнуть, если охрана/вахтер) (необходимое отметить)**
- При входе у посетителя/пациента (нужное подчеркнуть) спрашивают/проверяют (нужное подчеркнуть) наличие сменной обуви
- посетителя/пациента (нужное подчеркнуть) без сменной обуви в больницу не пускают
- посетителя/пациентам предлагают надеть бахилы - бахилы выдаются бесплатно охранником/вахтером (нужное подчеркнуть)
- посетителям/пациентам предлагают купить бахилы у охранника/вахтера (нужное подчеркнуть) стоимостью _____ руб.
- Иное (написать) _____
- отдельное помещение для хранения верхней одежды и обуви, сотрудник больницы обеспечивает хранение вещей, их прием и выдачу**
- 7. Организация работы раздевалки, хранения личных вещей посетителя при входе (необходимое отметить)**
- Есть
- Нет
- Иное (написать) _____
- 8. Расписание времени посещения посетителей (если расписание отсутствует в виде наглядной информации - оно уточняется у охранника/вахтера или других сотрудников больницы, а также пациентов больницы)**
- Расмещено при входе в учреждение*
- Есть у охранника/вахтера при входе, которые сообщают информацию посетителям
- Расмещено в отделении больницы* (написать каких именно) _____
- Расписание посещения посетителей можно узнать по телефону (написать) _____
- Иное (написать) _____
- Расмещено при входе в отделение**

9. Условия общения пациентов с посетителями

Где происходят встречи у пациента с посетителем?	Отделение оснащено специальным местом в холле
Место встреч есть в каждом отделении?	Одно отделение
Есть ли возможность посидеть пациентам и посетителям во время встречи? Сколько сидячих мест?	Есть. Достаточно
Есть ли телефон для пользования пациентами? (отметьте, он общий для всех отделений или есть в каждом отделении)	При необходимости дают возможность позвонить с рабочего телефона отделения
Для того, чтобы позвонить пациенту нужно заплатить? (отметьте, телефон служебный или это телефон-таксофон)	Бесплатно
Есть ли при входе в больницу список пациентов с информацией о том, в каком отделении находится больной?	Отсутствует

10. Возможности для передвижения по больнице

- Лестница (есть ли приспособления для облегчения пользования лестницей для людей с ограниченными возможностями – да/нет (нужное подчеркнуть)
- Лифт* (есть ли возможность для входа для инвалидов-колясочников – да/нет (нужное подчеркнуть)
- Грузовой лифт
- Специальный лифт для инвалидов
- Иное (написать) _____

11. Организация туалетных помещений (необходимое отметить, по каждому отделению отдельно)

- Туалетные помещения в детском отделении для мальчиков и для девочек общие
- Туалетные помещения детском отделении для мальчиков и для девочек отдельные
- Туалетные помещения на каждом этаже/в каждом отделении (нужное подчеркнуть) для мужского (количество _____) и женского пола (количество _____)
- Туалетные помещения не на каждом этаже для мужского и женского пола
- Есть туалетные помещения для сотрудников/персонала больницы отдельные
- Туалетные помещения совмещены с душевой/ванной комнатой в отделении (вписать в каком именно) _____
- Туалетные помещения содержатся в чистоте (отметить, какие именно) _____
- Туалетные помещения выглядят грязными (отметить, какие именно) _____
- В туалетных помещениях есть графики уборки*
- В туалетных помещениях нет графиков уборки
- Иное (написать) _____

12. Оборудование туалетных помещений* (необходимое отметить, по каждому отделению отдельно)

Перегородки	Есть (высотой _____ м)	Нет
Кабинки	Есть	Нет
Есть кабинки, но они не запираются	Да	Нет

нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	Есть ли шторы/жалюзи (подчеркнуты) на окнах?
								Иное _____
								запираются на ключ
								в свободном доступе
								на полках стеллажа
								на/ в рабочем столе
								в шкафу
								карты пациентов? (отметьте V)
								где хранятся медицинские карты пациентов?
4	3	2	1					

14. Кабинет врача* (заполните по каждому отделению отдельно, укажите количество кабинетов если кабинетов несколько заполните графы по каждому кабинету отдельно)

- Иное _____
 - Есть/нет наглядная информация о времени пользования
 - Двери в помещении запираются/не запираются (подчеркните)
 - Двери с кабинками, которые запираются
 - Есть окно на улицу, при этом есть/нет шторы или окна покрашены/не покрашены краской (подчеркните)
 - Можно/нельзя орождаться шторой (подчеркните)
 - Орожаемые/не орожаемые перегородки, высотой _____ м (подчеркните)
 - Не на каждом этаже для мужского и женского пола
 - На каждом этаже для мужского (количество _____) и женского пола (количество _____)
 - Раздельные для мужского и женского пола
 - Количество душевых/ванн в одном помещении _____
 - Количество на отделение _____
13. Душ или ванная комната* (подчеркните, что именно есть в больнице)
- _____
- _____
- Иное (написать) _____

изнутри	Унитазы - чаши Генуя	Да	Нет
	Мыло	Есть	Нет
	Туалетная бумага	Есть	Нет
	Зеркало	Есть	Нет
	Электрический прибор для сушки рук, бумажные полотенца, тканевое полотенце (подчеркнуты нужное)	Есть	Нет
	Умывальник	Есть (количество _____)	Нет
	Холодная вода	Есть	Нет
	Горячая вода	Есть	Нет
	Состояние кранов рабочее	Да	Нет
	Окно на улицу	Есть	Нет
	Человеку с улицы видать (отметить есть/нет возможность)	Человека в помещении	Нет

Есть ли перегородки/ширма?	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет
Есть ли возможность общения пациента и врача без посторонних людей?	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет
Есть ли наглядная информация о часах приема пациентов?	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет

Иное _____

15. Раздевалка для верхней одежды пациентов*

- Общая для всех отделений больницы
- В каждом отделении своя раздевалка
- Разделена по половому признаку (мужская/женская)
- Есть индивидуальные шкафчики, ключ у пациента
- Есть индивидуальные шкафчики, ключ у персонала больницы
- Нет индивидуальных шкафчиков
- В раздевалке общая вешалка при сдаче одежды выдается номерок
- В раздевалке общая вешалка без номерков
- Двери в раздевалку запираются персоналом на ключ
- Есть информация о периоде работы персонала для выдачи вещей
- Есть информация о том, у кого из персонала ключ от раздевалки и где его можно найти (нужное подчеркнуть)

Примечание: кроме того заполняется квитанция, ведется журнал для записи и выдачи одежды

16. Столовая и организация питания*

- Общая для всех отделений больницы (вписать, где она находится _____)
- В каждом отделении своя столовая
- Посуда в столовой: одноразовая/ многоразовая (подчеркните)
- _____ в достаточном/недостаточном количестве (подчеркнуть)
- В столовой есть /нет меню (подчеркните)
- Пища пациенту выдается, когда он приходит в столовую
- Посуда с пищей стоит на всех столах в определенное время
- Есть буфет/киоск, где пациент может приобрести продукты/предметы первой необходимости/лекарства (нужное подчеркнуть, вписать, где он находится буфет для приобретения продуктов отсутствует _____)
- Состояние мебели в столовой (нужное отметить: мебель новая в 50%, мебель старая в _____%)
- Общий вид (впишите информацию о внутреннем убранстве по каждой столовой, если они имеются в каждом отделении – состояние стен, потолка и т.п.) _____

Примечание: в отделении буфет и место для приема пищи, пища раздается сотрудником

17. Курительная комната

- Общая для всех отделений больницы (отметьте, где она находится _____)
- В каждом отделении своя курительная комната (отметьте, если она есть не во всех отделениях _____)
- Курительных комнат нет

Примечание: _____

19. Палаты

Записано со слов _____

18. Оснащенность учреждения оборудованием (необходимо отметить)
- Телевизор, количество _____ 1 штук (где находится _____ в холле, в месте отдыха для пациентов)
 - микроволновая печь, количество _____ штук (где находится _____)
 - электрочайник/титан, количество _____ штук (где находится _____)
 - холодильник, количество _____ 1 штук (где находится _____ в холле _____)
 - кулер, количество _____ 1 штук, (где находится _____ - бак для питьевой воды)
 - Другое _____ в платных палатах - телевизор, холодильник

№ палаты	Сколько мест в палате?	Какие двери в палате? (прозрачные/ непрозрачные)	Двери закрываются?		Есть ли в палате двухъярусные		Есть ли в палате ширмы?		Есть ли в палате душ?		Есть ли в палате телевизоры?		Есть ли в палате настенные лампы?		Есть ли в палате лампы у каждого пациента?		Есть ли в палате настенные лампы у каждого пациента?		Есть ли в палате кровать, тумбочка, телевизор, чайник.		Кровать, тумбочка, телевизор, чайник.	
			да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет
1	4	непрозрачные	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет
2	5	непрозрачные	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет
3	№ платная	непрозрачные	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет
4	№		да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет
5	№		да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет

(перечислите)		стулья	холодильник		
На каком примерно расстоянии друг от друга стоят кровати? (отметьте)	1 метр	1 метр			

20. Условия предоставления информации пациентам об условиях независимой оценки качества оказания медицинских услуг

Есть ли наглядная информация о правах пациента? (отметьте)	Да (вписать какая именно) Нет
Где размещена эта информация?	На посту
Есть ли наглядная информация о платности/бесплатности медицинских услуг?	Да (вписать какая именно) в приемном покое Нет
Где размещена эта информация?	В приемном покое
Есть ли возможность обращения к администрации учреждения?	Да (вписать какая именно) Нет

21. Информационные стенды в больнице* (необходимое написать)

- Отметьте есть/нет правовая информация (написать, какая именно и где именно размещена, оцените читабельность документов) при входе: лицензия, устав, положение о платных услугах, перечень платных услуг _____
- Отметьте есть/нет контактная информация о структурах, ведомствах и учреждениях, занимающихся защитой прав пациента (написать, о каких именно структурах, ведомствах и учреждениях, оцените полноту и читабельность предоставляемой контактной информации) _____
- Отметьте есть/нет контактная информация ответственных лиц и компетентных органов, являющихся вышестоящей инстанцией для данного учреждения, а также осуществляющих надзор за деятельностью образовательных учреждений (написать, о каких именно ответственных лицах и компетентных органах есть контактная информация, оцените полноту и читабельность предоставляемой контактной информации) устаревшая, обновить информацию о контрольных органах и их руководителях _____
- Отметьте есть/нет информация для пациентов о возможности бесплатного получения медикаментов, изделий медицинского назначения, оказания медицинской помощи в рамках программы госгарантий (п. 4 ст. 70, подпункту 3 пункта 1 ст. 79 Федерального закона «Об основах охраны здоровья...») _____
- Отметьте есть/нет информация для пациентов о возможности выбора медицинской организации (пункт 4 ст. 21 Федерального закона «Об основах охраны здоровья...»). _____
- Отметьте есть/нет информация для граждан об уровне образования и квалификации медицинских работников (подпункт 7 пункта 1 ст. 79 Федерального закона «Об основах охраны здоровья...»). Если есть напишите, каким образом организовано информирование _____

Напишите, какая еще есть информация о/в больнице (написать, какая именно это информация, оцените ее читабельность)

22. Организация и уход за тяжело больными (лежачими) пациентами:

- Да, платно
- Нет, просят родственников
- Нет, только платно
- иное _____ имеется

23. Наличие лекарственных препаратов в палате/на тумбочке:

- Да
- нет
- иное _____

24. Удобство внешнего и внутреннего пространства учреждения для людей с ограниченными возможностями:

- Есть пандусы при входе в учреждение
- Есть пандусы в здании учреждения (написать, где именно)

пандусы отсутствуют

- Есть лифт
- Есть отдельные:

- туалетные помещения, приспособленные для пользования людьми с ограниченными возможностями - нет
- палаты _____ нет
- дверные проемы _____ достаточные

Стационар не обеспечен устройствами для маломобильных групп населения. Приемное отделение обеспечено входом для маломобильных групп населения, кнопка вызова персонала отсутствует

* В опроснике ответы относительно медицинской организации выделены жирным шрифтом.