

**ЛИСТ НАБЛЮДЕНИЯ
ПРОВЕДЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ
В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ (СТАЦИОНАР)**
Общество с ограниченной ответственностью Медицинский центр «Лотос»
_____ (полное наименование учреждения)

Дата проведения: 31 октября 2017 года.

ФИО общественных наблюдателей: Целищева Эльвира Александровна, руководитель группы, член Общественного совета при Министерстве здравоохранения Челябинской области, Князева Ольга Алексеевна, заместитель председателя Общественного совета при Министерстве здравоохранения Челябинской области. Общественный контроль проводился на основании уведомления Общественного совета при Министерстве здравоохранения Челябинской области от 24.10.2017 года с 30 октября по 1 ноября 2017 года.

Время начала работы общественных наблюдателей в учреждении: 9 ч. 00 мин.

Время окончания работы общественных наблюдателей в учреждении: 11 ч. 00 мин.

Контактная информация учреждения (индекс, полный адрес, телефон/факс, электронная почта): 454007, г. Челябинск, пр. Ленина, д. 17 (почтовый, юридический адрес), +7 (351) 220-00-03 _____

ФИО главного врача: Коляда Е.В. _____

ФИО сотрудников больницы, сопровождавшего общественных наблюдателей (если таковой был): Бережков Дмитрий Владимирович, руководитель филиалов по адресу ул. Труда, 187Б, ул. Сони Кривой, 32 _____

Отделения, которые посетили общественные наблюдатели (вписать) _____ круглосуточный стационар, дневной стационар

В рамках территориальной программы государственных гарантий ООО МЦ «Лотос» в 2017 году предоставляет медицинскую помощь в условиях дневного стационара по акушерству и гинекологии (ЭКО), по онкологии (проведение химиотерапии при злокачественных новообразованиях). В условиях круглосуточного стационара: по акушерству и гинекологии, колопроктологии, нейрохирургии, оториноларингологии, сердечно-сосудистой хирургии, урологии, хирургии, хирургии (абдоминальной)

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 _____

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*

7. Организация работы раздевалки, хранения личных вещей посетителей при входе (необходимое отметить) Нет Есть Иное (написать) _____

6. Препятствия посещения посетителями/пациентами (подчеркнуть, если охрана/вахтер) (необходимое отметить) При входе у посетителя/пациента (нужное подчеркнуть) спрашивают/проверяют (нужное подчеркнуть) наличие сменной обуви Пациента/пациента (нужное подчеркнуть) без смены обуви в больничную не пускают Пациента/пациента предлагают надеть бахилы – бахилы выдаются бесплатно охранником/вахтером (нужное подчеркнуть) Пациента/пациента предлагают купить бахилы у охранника/вахтера (нужное подчеркнуть) стоимостью _____ руб. Иное (написать) при входе устанавливаются корзинки для чистых и грязных бахил, которые предоставляются бесплатно

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 написать) 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, место для общения: палата, коридор, столовая

4. Наличие охраны (необходимое нужно отметить) Нет, доступ в учреждение свободный Есть, но отсутствовала на момент посещения, указать по какой причине Функции охраны выполняют (написать кто именно) _____ сотрудники Турникет Иное (написать) с 22-00 осуществляется охрана объекта силами охранной организации, вход в медицинскую организацию после 22-00 осуществляется по звонку _____

3. Ограничения доступа в больницу (необходимое нужно отметить) Высокие ступени лестницы* Отсутствие перил, поручней* Двери тяжёлые, открываются с трудом Отсутствие пандусов* Сложная поверхность крыльца/лестницы Освещённость Наличие таблички организации, графика работы и т.д. Нет ограничений Иное (написать) Вход в стационарное отделение свободный, есть отдельный вход для маломобильных групп населения, который оснащён пандусом, поручнями и кнопкой вызова персонала, рядом с указанным входом выделено отдельное парковочное место для маломобильных групп населения с необходимым обозначением

Свалка мусора в непосредственной близости* _____ метров

Иное въезд на территорию через шлагбаум, парковочные места около медицинской организации для сотрудников и маломобильных групп населения, для посетителей клиника парковочные места за шлагбаумом, на территории, не относящейся к медицинской организации

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)

- Размещено при входе в учреждение*
- Есть у охранника/вахтера при входе, которые сообщают информацию посетителям
- Размещено в отделении больницы* (написать каких именно) _____
- Расписание посещения посетителей можно узнать по телефону (написать) _____
- Иное (написать) размещено при входе в стационар

9. Условия общения пациентов с посетителями

Где происходят встречи у пациента с посетителем?	Палата Коридор, есть специальные места Столовая
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, который находится на посту стационарного отделения. В стационарах есть телефоны для пациентов
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 в 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 стационаре – в шкафу в перистальте	где хранятся медицинские карты пациентов? (отметьте V)
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)
- Дюши с кабинками, которые запираются
- Есть окно на улицу, при этом есть/нет шторы или окна покрашены/не покрашены краской (подчеркните)
- Можно/нельзя оторвать штормой (подчеркните)
- Огорожены/не огорожены перегородкой, 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 _____
- Количество на отделение _____ в каждой палате – душевая кабина

13. Душ или ванная комната* (подчеркните, что именно есть в больнице)

Иное (написать) _____ Туалетных комнатах поручни для маломобильных групп населения

Пергородки	Есть (высотой _____ м)	Нет
Кабинки	Есть	Нет
Есть кабинки, но они не запираются	Да	Нет, отдельное помещение
Изнутри		
Унитазы - чаши Гёня	Да	Нет
Мыло	Есть	Нет
Туалетная бумага	Есть	Нет
Зеркало	Есть	Нет
Электрический прибор для сушки рук, бумажные полотенца, тканевое полотенце (подчеркнуть нужное)	Есть	Нет
Умывальник	Есть (количество _____)	Нет
Холодная вода	Есть	Нет
Горячая вода	Есть	Нет
Состояние канов рабочее	Да	Нет
Окно на улицу	Есть	Нет
(отметить есть/нет возможность человеку с улицы видеть человека в помещении)		

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

- В туалетных помещениях есть графика уборки*
- В туалетных помещениях нет графиков уборки
- Иное (написать) _____ Туалет и душевые кабинки совмещены и находятся в каждой палате в отдельной комнате

	ординаторской, затем сдаются в архив							
в шкафу	+							
на/ в рабочем столе								
на полках стеллажа								
в свободном доступе								
запираются на ключ								
иное _____								
Есть ли шторы/жалюзи (подчеркнуть) на окнах?	да	нет	да	нет	да	нет	да	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: _____ при поступлении в хирургический стационар пациенты проходят через приемное отделение, верхняя одежда хранится в палате в шкафу

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 _____)
- Состояние мебели в столовой (нужное отметить: мебель новая в 100% , 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.) _____ Имеется пищеблок для получения пищи в одноразовых контейнерах. Доставка еды осуществляется по договору с организацией. Имеется столовая для приема пищи, по желанию пациента завтрак, обед или ужин может быть принесен персоналом в палату (еда подается в закрывающемся модуле). Столовая светлая, уютная, комфортная, оснащена столами, стульями, холодильником, кофемашинной и другими электроприборами. Меню находится в каждой палате

в специальной папке для пациентов с перечнем информации, необходимой для пациентов

Примечание:

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:

18. Оснащенность учреждения оборудованием (необходимое отметить)
- телевизор, количество _____, местонахождение _____
 - микроволновая печь, количество _____ штук (где находится в столовой _____)
 - электрочайник/титан, количество _____ штук (где находится в столовой _____)
 - холодильник, количество _____ штук (где находится в холле _____)
 - другое _____ в столовой – холодильник, кофемашина _____

Записано со слов _____

19. Палаты

	№ 1	№ 2	№ 3	№ 4	№ 5
Сколько мест в палате?	1	2			
Какие двери в палате? (прозрачные/ непрозрачные)	непрозрачные	непрозрачные			
Двери открываются?	да	да	да	да	нет
Есть ли в палате двухъярусные	да	да	да	да	нет
Есть ли в палате пергородки/ ширмы?	да	да	да	да	нет
Есть ли в палате душ?	да	да	да	да	нет
Есть ли в палате туалет?	да	да	да	да	нет
Есть ли кнопка для вызова медицинско-персонала?	да	да	да	да	нет
Кнопка для вызова есть у каждого	да	да	да	да	нет

пациента?										
Есть ли на окнах шторы?	Да (жалюзи)	нет	Да (жалюзи)	нет	да	нет	да	нет	да	нет
Есть ли в палате настенные лампы?	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет
Есть ли раковина в палате?	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет
Настенные лампы у каждого пациента?	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет
Есть ли в палате сосуд с питьевой водой?	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет
В палате тепло?	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет
Какая мебель есть в палате? (перечислите)	Кровать, столик, тумбочка, стулья, шкаф, телевизор, кондиционер, функциональный столик для приема пищи									
На каком примерно расстоянии друг от друга стоят кровати? (отметьте)			достаточное							

Палата оснащена кроватью, пригодной для маломобильных групп населения.

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?	
Есть ли наглядная информация о платности/бесплатности медицинских услуг?	Да (вписать какая именно) Имеется
Где размещена эта информация?	Размещена на информационном стенде у регистратуры на первом этаже, в регистратуре хирургического стационара, в регистратуре дневного стационара
Есть ли возможность обращения к администрации учреждения?	Да (вписать какая именно) Нет

В медицинской организации имеется приказ о назначении ответственного лица за проведение независимой оценки качества оказания медицинских услуг. Имеется информационный стенд о возможности заполнения анкеты как через сайт, так и в бумажном варианте, объяснение цели независимой оценке качества (НОК) оказания услуг медицинскими организациями;

Нормативная база по НОК (приказы МЗ РФ от 28.11.2014 года № 787н, от 30.12.2014 года № 956н) в медицинской организации отсутствует.

Имеется место для заполнения анкет на бумажном носителе.

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

21. Информационные стенды в больнице* (необходимо написать)

Отметьте есть/нет правовая информация (написать, какая именно и где именно размещена, оцените читабельность документов) при входе в регистратуру: лицензия, устав, перечень платных услуг, перечень оказываемых в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи. Положение о предоставлении платных услуг, утверждённое руководством медицинской организации, типовой договор на предоставление платных услуг отсутствуют на информационном стенде и нет информации – где и как возможности с ними ознакомиться.

Отметьте есть/нет контактная информация ответственных лиц и компетентных органов, выполняющих 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)

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, подпункт 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/ 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 неполная, отсутствует информация о последнем повышении квалификации, наличии сертификатов по специальности, год его выдачи, аналогичная информация отсутствует и на официальном сайте медицинской организации
Напишите, какая ещё есть информация о/в больнице (написать, какая именно это информация, оцените её читабельность)

22. Организация и уход за тяжёлыми (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) _____

Есть лифт

Есть отдельные:

туалетные помещения, приспособленные для пользования людьми с ограниченными возможностями

палаты _____

дверные проемы _____

*В опроснике ответы относительно медицинской организации выделены жирным шрифтом.

Рекомендации:

1. Главному врачу ООО МЦ «Лотос» Коляде Е.В. рекомендовать:

1) обеспечить размещение информации: об ответственных лицах за работу с маломобильными группами населения;


2) обеспечить наличие в медицинской организации нормативной базы по НОК (приказы МЗ РФ от 28.11.2014 года № 787н, от 30.12.2014 года № 956н);

3) 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 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»;

4) обеспечить размещение полной информации о платных услугах, включая положение о предоставлении платных услуг, утвержденное руководителем медицинской организации, типовой договор о возмездном оказании медицинских услуг или предоставить информацию о том, где и как можно ознакомиться с указанной информацией;

Лист наблюдения составлен на 9 листах в двух экземплярах.

Лист наблюдения составили:

 Э.А. Целишева

 О.А. Князева

С листом наблюдения ознакомлена:

Главный врач

ООО МЦ «Лотос»  Е.В. Коляда



