

АКТ
по результатам проведения общественного контроля
Государственного бюджетного учреждения здравоохранения
«Врачебно-физкультурный диспансер» г. Миасс
(далее именуется – ВФД)

г.Миасс

10 октября 2017 года

Общественный контроль ВФД 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 06.10.2017 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 ВФД.
2. Выявление и устранение факторов (барьеров), затрудняющих запись пациентов на приём к врачам.

Объект общественного контроля – Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Врачебно-физкультурный диспансер» 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 ВФД.
- 2 этап.** Общественный контроль процедур записи на прием к врачу в ВФД.

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

1 этап. Общественный контроль комфортности обслуживания пациентов в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Врачебно-физкультурный диспансер» г. Миасс

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

Внешнее благоустройство ВФД:

- Оборудованность пешеходных переходов проезжей части на основных подходах к ВФД (светофор, «лежачий полицейский», «зебра», знаки пешеходного перехода в том или ином сочетании) – *имеется (пешеходный переход – знаки и зебра, светофор);*
- чистота (наличие/отсутствие мусора) вокруг ВФД – *территория чистая, мусор отсутствует, имеются скамейки;*

– отсутствие скользких или частично скользких ступенек – *в летний период отсутствуют;*

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

– освещенность территории вокруг – *территория освещена;*

– оборудованность входа во ВФД специальными приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни, номер телефона для вызова медперсонала) – *расположен на первом этаже пятиэтажного дома, ступеньки отсутствуют, дверной проем достаточной ширины для прохода маломобильных групп населения, кнопка вызова персонала, объявление с номером телефона для вызова персонала отсутствуют;*

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 отсутствует.*

График работы ВФД на входной группе имеется.

Внутреннее благоустройство ВФД:

– 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, ВФД расположен на первом этаже пятиэтажного жилого дома;*

– оборудованность помещений внутри ВФД специальными приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни, лифты, приспособления в туалетах и так далее) – *внутри здания отсутствуют приспособления для маломобильных групп населения, коридоры широкие. Имеется туалет для маломобильных групп населения, оборудованный поручнем;*

– наличие работающего для пациентов гардероба – *имеется гардероб, работает;*

– наличие работающего для пациентов туалета – *туалет имеется;*

– разделение туалета на мужской и женский – *разделение туалета на мужской и женский отсутствует;*

– оборудованность туалета кабинками – *имеется, одна кабинка;*

– оснащённость туалета предметами гигиены (туалетная бумага, мыло, полотенце, автоматическая сушилка, зеркало) – *жидкое мыло, туалетная бумага и одноразовые полотенца на держателях имеются. Двери изнутри оборудованы запорами. На стенах имеются крючки для дамских сумочек;*

– оборудованность туалета приспособлениями для инвалидов – *имеется оборудованный туалет;*

– оценка общего состояния туалета – *удовлетворительное;*

– наличие урн – *имеются по всему помещению ВФД.*

Комфортность процедур приёма пациентов во ВФД:

– количество работающих «окон регистратуры» – *1 окно;*

Контакт пациента с администратором, окна отсутствуют.

- наличие очередей перед регистратурой - *отсутствует*;
- наличие очередей перед кабинетами специалистов – *отсутствует*;
- наличие питьевой воды в поликлинике - *имеется*.

Информационная доступность ВФД:

- наличие «Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания населению медицинской помощи на 2017 год и плановый период 2018 и 2019 гг.» - *отсутствует*;
- наличие выписки из Федерального закона от 21.11.2011г. 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан РФ» о правах пациентов - *имеется*.
- наличие информации о перечне льготных лекарственных средств - *отсутствует*;
- наличие информации о том, в каких случаях пациент имеет право обращаться в страховую компанию - *имеется*;
- наличие информации о независимой оценке качества (НОК) оказания услуг медицинскими организациями – *имеется не в полном объеме*;

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

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) ВФД отсутствуют.

Имеется место для заполнения анкет на бумажном носителе.

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

- наличие информации о распределении домов по территориальным участкам – *не предусмотрено в соответствии со спецификой ВФД*;
- наличие информации о том, какой специалист, в каком кабинете принимает – *имеется*;
- наличие стенда с фамилиями врачей, временем работы и кабинетами – *имеется*;
- наличие информации о времени приема граждан на кабинете главного врача - *имеется*;
- наличие информации о времени приема на кабинете приема главной медсестры - *отсутствует*;
- наличие информации о вышестоящих и/или контролирующих организациях – *имеется 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 – *отсутствует*;
- 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 – *отсутствует, гардероб находится с левой стороны у входа*;
- наличие указателей на месторасположение туалета - *имеется*;

У администрации, врачей и других работников ВФД имеются бейджи, на которых напечатано фамилия, имя и отчество, должность работника.

В вестибюле регистратуры при входе в ВФД имеется стенд с расписанием приема врачей, средних медицинских работников, их фамилии, имени, отчества, времени приема.

На каждом кабинете, где идет прием больных, на табличке указаны номер кабинета, специальность врача, полностью ФИО врача и среднего медицинского работника, которые ведут прием в данный момент.

Не на всех кабинетах шрифт табличек является читаемым (мелкие).

Специальность врача на кабинетах, в расписании в объявлениях и т.д. указана в соответствии с номенклатурой, за исключением наименований кабинетов и должностей врачей: «окулист» вместо «врач-офтальмолог»; «массажист» вместо «медицинская сестра по массажу (медбрат по массажу)»; «инструктор-методист ЛФК» вместо «инструктора по лечебной физкультуре» (для специалиста с медицинским образованием).

На информационном стенде в вестибюле в расписании:

«кабинет спортивной медицины», на кабинете – «кабинет врачебного контроля»;

«кабинет узких специалистов, врач-офтальмолог», на кабинете – «кабинет ЭКГ; окулист».

Информация напечатана шрифтом, доступным для прочтения, за исключением некоторых кабинетов, например, - кабинета главной медицинской сестры (мелким шрифтом указаны Фамилия Имя Отчество медицинского работника).

Во ВФД отсутствуют «немые» двери. Двери имеют наименование, на дверях отсутствует лишняя и ненужная информация.

Информационные стенды расположены в удобном для визуального восприятия формате, расположены на уровне глаз, на доступной высоте для изучения информации и содержат актуальные сведения необходимые для пациента.

ВФД не оказывает платные медицинские услуги, в связи с чем информация о платных услугах (Положение, перечень медицинских услуг, их стоимость, типовой договор) отсутствует.

Отсутствует текст территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи, информация об уровне квалификации специалистов, отсутствует информация, где можно ознакомиться с ней.

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

– наличие автоматов для продажи бахил во ВФД – отсутствуют;

– оценка общего состояния ВФД - удовлетворительная.

На кабинетах врачей отсутствуют «запретительные» таблички, отсутствует старая, утратившая актуальность информация на 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.

Запись для получения медицинских услуг, предоставляемых ВФД, осуществляется по телефону или при непосредственном посещении через администратора.

– комфортность для пациентов процедуры записи - имеется.

Рекомендации:

1. Главному врачу ВФД Шемякину В.Л. рекомендовать:

1) обеспечить размещение на стендах информации о бесплатной медицинской помощи, оказываемой ВФД 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 специалистами, порядком направления на консультацию в другие медицинские организации, на диагностические исследования 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 Реестром врачебного персонала, ведущего прием пациентов, иных медицинских работников 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);

3) 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;

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;


5) обеспечить наличие кнопки вызова на входной группе для маломобильных групп пациентов с указанием номера телефона специалиста по работе с маломобильными группами пациентов;

6) назначить ответственного за независимую оценку качества оказания услуг во ВФД приказом по учреждению;

7) обеспечить размещение полной информации о независимой оценке качества (НОК) оказания услуг медицинскими организациями, о кабинете, телефоне лица, ответственного за НОК в медицинской организации;

2. Настоящий акт составлен на 5 листах в двух экземплярах.

Акт составили:

 Э.А. Целишева

 Н.М. Федоров

С актом ознакомлен:

Главный врач

ГБУЗ «Врачебно-физкультурный диспансер»  В.Л. Шемякин

