

**АКТ**  
**по результатам проведения общественного контроля**  
**Муниципального бюджетного учреждения здравоохранения «Детская**  
**городская клиническая поликлиника № 9» г. Челябинска**  
**(далее именуется – детская поликлиника №9)**

г. Челябинск

22 августа 2017 года

Общественный контроль детской поликлиники №9 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 18 августа 2017 года по 23 августа 2017 года группой в составе: Целищевой Эльвиры Александровны, руководителя группы, члена Общественного совета при Министерстве здравоохранения Челябинской области, Князевой Ольги Алексеевны, заместителя председателя 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 детской поликлинике №9.
2. Выявление и устранение факторов (барьеров), затрудняющих запись пациентов на приём к врачам поликлиник.

**Объект общественного контроля** – Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Детская городская клиническая поликлиника № 9» г. Челябинска.

**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 детской поликлинике №9.

**2 этап.** Общественный контроль процедур записи на прием к врачу в детской поликлинике №9.

Общественная проверка проводилась 22 августа 2017 года, в ходе которой установлено следующее:

**1 этап. Общественный контроль комфортности обслуживания пациентов в Муниципального бюджетного учреждения здравоохранения «Детская городская клиническая поликлиника № 9» г. Челябинска**

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

***Внешнее благоустройство детской поликлиники №9:***

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

перехода в том или ином сочетании) – *имеется (пешеходный переход – знаки и зебра, светофор);*

– чистота (наличие/отсутствие мусора) вокруг поликлиники – *территория чистая, мусор отсутствует, имеется детская площадка, скамейки;*

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

– 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 – *территория освещена;*

– оборудованность входа в поликлинику специальными приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни, номер телефона для вызова медперсонала) – *детская поликлиника №9 имеет два входа (для больных детей и здоровых), оба входа имеют пандусы, имеют номер телефона для вызова медперсонала, телефон рабочий (время ожидания персонала – не более двух минут), для встречи и сопровождения маломобильного ребенка вышли два сотрудника;*

*На входной двери рядом с пандусом размещено объявление с номером мобильного телефона ответственного лица по работе с маломобильными пациентами. 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 детской поликлиники №9 соответствует пункту 12 Приложение № 1 к приказу Минздравсоцразвития России от 15.05.2012 года № 543Н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению»

#### ***Внутреннее благоустройство детской поликлиники №9:***

– 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, детская поликлиника №9 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 два гардероба, расположенных около двух выходов, не работает в летний период, таблички с обозначением гардеробов имеются;*

– наличие работающего для пациентов туалета – *туалет имеется, не оборудован детским туалетом или специальным детским местом;*

– разделение туалета на мужской и женский – *разделение туалета на мужской и женский отсутствует, хотя есть указатели «М/Ж»;*

– 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 отсутствуют крючки для дамских сумочек;

- оборудованность туалета приспособлениями для инвалидов – не оборудован;
- оценка общего состояния туалета - удовлетворительная;
- наличие урн в поликлинике – имеются по всему помещению детской поликлиники №9.

Имеется место для детских колясок в помещении детской поликлиники №9 и обозначено табличкой.

**Комфортность процедур приёма пациентов в детской поликлинике №9:**

- количество работающих «окон регистратуры» - 4 окна;  
В регистратуре на окнах нет объявлений. Окна свободны, пациент и его законный представитель имеет визуальный контакт с медицинским регистратором.
- наличие очередей перед регистратурой - отсутствуют;
- наличие очередей перед кабинетами специалистов – отсутствуют;
- наличие питьевой воды в поликлинике - имеется.

**Информационная доступность детской поликлиник №9:**

- наличие «Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания населению медицинской помощи на 2017 год и плановый период 2018 и 2019 гг.» - имеется;
- 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 - имеется;
- 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;

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;

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 детской поликлинике №9 имеется.

Имеется место для заполнения анкет на бумажном носителе.

Отсутствует информация о кабинет, телефон лица, ответственного за НОК в медицинской организации.

- наличие информации о распределении домов по территориальным участкам - имеется;
- наличие информации о том, какой участковый терапевт в каком кабинете принимает – имеется (электронное табло);
- наличие стенда с фамилиями врачей, временем работы и кабинетами – имеется (электронное табло);
- наличие информации о времени приема граждан и кабинете главного врача - имеется;
- наличие информации о времени и кабинете приема главной медсестры - имеется;

- наличие информации о вышестоящих и/или контролирующих организациях — отсутствует 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 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 - имеется;
  - наличие указателей на месторасположение туалета - имеется;
- У администрации, врачей и других работников детской поликлиники №9 имеются бейджи, на которых напечатано имя и отчество.

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

Специальность врача на кабинетах, в расписании в объявлениях и т.д. указана в соответствии с номенклатурой, за исключением должностей врачей: психотерапевт (детский) вместо «врач-психотерапевт»; уролог-андролог (детский) вместо «врач детский уролог-андролог»; офтальмолог (детский) вместо «врач-офтальмолог»; отоларинголог (детский) вместо «врач-отоларинголог»; травматолог-ортопед (детский) вместо «врач-травматолог-ортопед»; участковый педиатр (на электронном табло) вместо «врач-педиатр участковый».

Информация напечатана шрифтом, доступным для прочтения, в регистратуре при входе в детскую поликлинику №9 имеется настенное электронное табло с расписанием приема врачей, фамилии, имени, отчества врача, времени приема.

В детской поликлинике №9 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:

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 - 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 сформирована в отдельную папку, которая хранится в регистратуре.

В регистратуре отсутствует объявление, что по всем вопросам льготного лекарственного обеспечения просьба обращаться к лечащему врачу.

В регистратуре имеются 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».

Но 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. Так же сформирована в отдельную папку. Отсутствует указание, где можно с ней ознакомиться. Отдельный стенд отсутствует.

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

- наличие автоматов для продажи бахил в поликлинике — имеются в регистратуре;

- оценка общего состояния поликлиники - удовлетворительная.

На всех этажах здания есть «навигация» по этажу с указанием кабинетов.

Около прививочного кабинета размещен «Национальный календарь прививок» в читаемом форме в виде плаката.

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.

### **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) — 22 августа предложено было записаться на прием к врачу-офтальмологу на 6 сентября, если экстренно, то в день обращения;

- комфортность для пациентов процедуры записи - имеется.

### Рекомендации:

1. Главному врачу детской поликлиники №9 Евчей Н.И. рекомендовать:

1) обеспечить размещение на стендах информации о бесплатной медицинской помощи, оказываемой детской поликлиникой №9 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 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 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», в 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), в перечне 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»;

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

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

8) предпринять меры по обеспечению разделения туалета на М/Ж, обеспечить в туалете для пациентов детским туалетом.


Настоящий акт составлен на 6 листах в двух экземплярах.

Акт составили:

 Э.А. Целишева

 О.А. Князева

С актом ознакомлена:

Главный врач  
МБУЗ «Детская городская  
клиническая поликлиника №9»  Н.И. Евчая