

Протокол проведения контрольных мероприятий

Протокол проведения контрольных мероприятий

в ГКУЗ КО «Прокопьевский противотуберкулезный диспансер» Общественным советом при департаменте охраны здоровья населения Кемеровской области по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями государственной системы здравоохранения

10.10.2016 г

г. Прокопьевск

1. Информационные стенды, вывески, указатели:

- наличие информации о том, в каких случаях пациент имеет право обращаться в страховую компанию;- **имеется;**
- наличие информации о распределении домов по участкам;- **имеется;**
- наличие информации о приеме специалиста (кабинет, время приема); **имеется общий стенд;**
- наличие информации о главном враче (кабинет, время приема граждан);- **имеется**
- наличие информации о старшей медицинской сестре (кабинет, время приема);- **имеется;**
- наличие информации о контролирующих организациях (департамент охраны здоровья населения Кемеровской области, Росздравнадзор, Роспотребнадзор);- **имеется;**
- наличие информации о способах (формах) записи на прием к врачу; **имеется стенд, через Интернет;**
- наличие должности и ФИО специалистов на дверях кабинетов; - **имеется;**
- наличие указателей на месторасположение гардероба; - **имеется;**
- наличие инфомата;- **имеется;**
- наличие указателей на месторасположение туалета. - **имеется;**

2. Оценка сроков предоставления услуги:

- срок ожидания записи на прием к специалисту в поликлинике (дни);-
прием в день посещения;
- время нахождения в очереди на прием к специалисту в поликлинике;-
5-20 минут;

- срок ожидания плановой госпитализации в стационар (дни); - **не более 7 дней;**
- срок ожидания диагностических исследований (дни);- **в день обращения**
- были ли отказы в необходимых исследованиях.- **нет**

3. Комфортность условий предоставления услуг:

- наличие работающего лифта для пациентов в многоэтажных поликлиниках;- **отсутствует;**
- оборудование помещений внутри учреждения приспособлениями для маломобильных групп населения;- **имеется (пандус, кабинет для амбулаторного приема, ответственный за сопровождение больного;**
- наличие работающего туалета для пациентов; - **имеется;**
- наличие работающего гардероба; -**имеется;**
- наличие предметов гигиены в туалете для пациентов- **имеется;**
- наличие урн на каждом этаже учреждения;-**имеется;**
- наличие мест для сидения в коридорах перед кабинетами; -**имеется;**
- созданы ли условия для заполнения пациентами документов (столы, стулья);
- достаточна ли освещенность помещений учреждения; -**имеется;**
- достаточна ли проветриваемость помещений учреждения; **имеется;**
- наличие комнаты матери и ребенка, пеленальных столиков (для детских учреждений);- **имеются пеленальные столики во всех детских отделениях;**
- оборудование входа в учреждение приспособлениями для

- оборудование входа в учреждение креплениями с возможностью прицепить и оставить детскую коляску или санки; **-отсутствует;**
- наличие автомобильной парковки для пациентов возле учреждения; **- имеется;**
- наличие освещения территории вокруг поликлиники - **имеется;**

4. Доброжелательность персонала учреждения:

- оцените отношение к пациентам врачей; удовлетворены отношением- 95 %
- оцените отношение к пациентам среднего медицинского персонала; удовлетворены отношением- 95%
- оцените отношение к пациентам работников регистратуры; **удовлетворены отношением- 95%**
- качество консультирования пациентов работниками регистратуры по телефону; - **высокое;**
- удовлетворенность пациентов качеством обслуживания в учреждении – **удовлетворены на 90 %**

5. Оценка внешнего благоустройства:

- путь от остановки общественного транспорта до учреждения занимает не более 10 мин. пешком; **- не более 10 минут;**
- проезжая часть возле учреждения оборудована светофором, «лежачим полицейским», знаками пешеходного перехода. **-; знаками пешеходного перехода.**

Член Общественного
совета
Т.В. Дружинина