

Результаты проведения контрольных мероприятий (закупок) в ООО "Лео-М"

Результаты проведения контрольных мероприятий (закупок) в ООО «Лео-М»

1. Информационные стенды, вывески, указатели:

На первом этаже здания при входе имеются информационные стенды в количестве 3 штук. На первом стенде имеется информация о страховых медицинских организациях, работающих в системе ОМС, и о случаях, когда пациент имеет право в них обращаться, а именно при замене или получении страхового полиса ОМС, при необходимости консультирования о медицинской помощи, которую пациент имеет право получать по ОМС, в случае необходимости защиты прав застрахованного и т.д.

Информация о распределении домов по участкам отсутствует, так как медицинская организация не имеет территориально прикрепленного населения. Граждане прикрепляются только на основании заявлений (то есть фактически). Всего на момент проведения контрольного мероприятия прикреплено – 1751 человек. Все они прикреплены на один участок.

На стенде, находящемся напротив входа, имеется информация о специалистах, ведущих прием, кабинетах и времени приема.

На другом стенде, располагающемся справа от входа, размещена информация о главном враче, кабинете и времени его приема. Информация о старшей медицинской сестре на стендах отсутствует. На этом же стенде размещена информация о контролирующих организациях (департамент охраны здоровья населения Кемеровской области, Росздравнадзор, Роспотребнадзор) и их телефонах и адресах.

Информация о способах записи на прием к врачу отсутствует.

На дверях практически всех кабинетов имеются таблички с номером кабинета и наименованием должности специалиста, ведущего прием. Также по всему зданию имеются указатели о месторасположении кабинетов.

Гардероб находится сразу у входа. Указатели месторасположения гардероба отсутствуют.

Инфомат отсутствует.

Указатели на месторасположение туалета имеются на первом этаже здания, на втором – указатели отсутствуют.

Помимо этого имеются стенды страховых медицинских организаций, работающих в системе ОМС, стенд Территориального фонда ОМС Кемеровской области, на которых размещена Территориальная программа ОМС, стенды по поведению граждан при возникновении чрезвычайных ситуаций.

Здание оборудовано противопожарной сигнализацией.

На регистратуре имеется перечень платных медицинских услуг с указанием цен. На информационном стенде размещены Правила оказания платных медицинских услуг.

Имеется книга отзывов и предложений, которая просматривается руководством организации. На все обращения готовятся ответы.

2. Оценка сроков предоставления услуги:

Опрошенные посетители указали, что организация записи на прием в целом является приемлемой. Срок ожидания на прием к врачу-терапевту составляет не более 12 часов. При проведении контрольной записи было предложено записаться на вечер текущего дня (звонок был произведен в 11.30). На прием к узким специалистам срок ожидания до 3 дней. При проведении контрольной записи к врачу-неврологу было предложено записаться на следующий день, к врачу-оториноларингологу – на текущий день, к врачу-офтальмологу – через 3 дня.

Среднее время нахождения в очереди на прием к специалисту в поликлинике составляет около 10 минут (от 2 до 15 минут). Средняя продолжительность приема составляет 20 минут (от 15 до 30 минут).

Срок ожидания лабораторных исследований составляет 1 день, рентгенологические исследования проводятся по договору с другой медицинской организацией. Опрошенные сообщили, что средний срок ожидания проведения рентгенологического исследования 2 дня (от 1 до 3 дней). Функциональные исследования проводятся в день обращения или на следующий день.

Отказов в проведении необходимых исследований в результате проведения контрольного мероприятия не зафиксировано.

3. Комфортность условий предоставления услуг:

В ходе проведения контрольного мероприятия некоторыми опрошенными было высказано недовольство отсутствием лифта.

В организации предусмотрены не все необходимые условия для передвижения маломобильных групп населения - лестничные марши не оборудованы перилами, туалеты не оборудованы специальной кабинкой для инвалидов.

При проведении оценки гардероб, расположенный непосредственно у входа, работал.

Туалеты расположены на первом и втором этажах, на момент осмотра работают. Туалеты общие, то есть предназначены, как для мужчин, так и для женщин. В туалетах имеются мыло и туалетная бумага, раковины с горячей и холодной водой, имеются подставки для личных вещей посетителей.

На каждом этаже имеются урны (по 2 штуки) с мусорными пакетами. Кроме того перед выходом имеется урна для использованных бахил.

В организации имеется достаточное количество мест для сидения пациентов, как в холлах, так перед кабинетами приема специалистов.

В холле перед регистратурой имеется столик с двумя стульями для заполнения необходимой документации пациентами. Также возле регистратуры имеется стойка с письменными принадлежностями, где также можно заполнить документы.

Все помещения освещены. В коридорах, где отсутствуют окна, имеется достаточное искусственное освещение. Перегоревших или неисправных ламп нет.

В помещении организована приточно-вытяжная вентиляция. Кроме того, помещения с окнами проветриваются естественным путем. В целом, ощущение спертости воздуха отсутствует.

Комната матери и ребенка отсутствует. В холле имеется пеленальный столик.

Вход не оборудован пандусом. Крепления с возможностью прицепить и оставить детскую коляску или санки также отсутствуют.

Возле организации имеется автомобильная парковка с достаточным количеством парковочных мест. Для маломобильных граждан имеется возможность высадки пассажиров непосредственно к входу.

При оценке организации были отмечены чистота прилегающей территории и наличие освещения.

На момент оценки в регистратуре работали 3 окна и одно окно, выделенное под кассу, (всего имеется 4 окна). Очередь и в регистратуру, и в кабинеты врачей не превышала 1-2 человек.

Перед входом стоит корзина с чистыми бахилами, которые выдаются бесплатно. Такая же урна дополнительно расположена перед входом в процедурный кабинет и лабораторию.

В поликлинике достаточно чисто.

Положительным является должный уровень обеспечения пожарной безопасности пациентов, а именно: наличие информационного стенда для пациентов, информационные указатели на запасный выход, наличие плана эвакуации на этажах.

4. Доброжелательность персонала учреждения:

Все опрошенные отмечают доброжелательное отношение врачей к пациентам. Объяснения врачей оцениваются как понятные или в целом понятные.

Отношение среднего медицинского персонала в половине случаев оценено как не вполне доброжелательное, в другой половине – как доброжелательное.

Аналогичная ситуация отмечена и при опросе об отношении к пациентам работников регистратуры.

Никто из опрошенных лиц не сталкивался с ситуацией утраты медицинских документов или случаями нарушения приватности.

Качество консультирования пациентов по телефону в целом оценивается как хорошее. Работники представляются в начале разговора, называют организацию. Запись на прием к врачу по телефону ведется через единый центр обработки звонков группы компаний «ЛеО», в которую входит 9 медицинских организаций. Работники в вежливой форме предлагают удобное время для приема, а в случае необходимости могут предложить запись на прием и в другую медицинскую организацию, входящую в группу компаний

«ЛеО». В рамках контрольного мероприятия была произведена запись на приемы по телефону (8-3846-62-30-30), через официальный сайт (www.leonet.ru), а также при личном обращении в регистратуру. Дозвониться по телефону удалось со второго раза (первый раз был занят). С другими способами записи проблем не было.

Все опрошенные отметили, что удовлетворены качеством обслуживания.

5. Оценка внешнего благоустройства:

Путь от остановки общественного транспорта до организации занимает не более 10 мин. пешком. От автобусной остановки проезжая часть оборудована светофором. Затем посетителю нужно пройти вдоль трех жилых домов, свернуть во двор, где находится медицинская организация. Кроме того, подъезд к медицинской организации и прилегающая территория заасфальтированы, что позволяет подъехать на личном транспорте.