

# Протокол проведения контрольных мероприятий

## Протокол проведения контрольных мероприятий

в ГКУЗ КО «Кемеровский областной хоспис»

Общественным советом при департаменте охраны здоровья населения Кемеровской области по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями государственной системы здравоохранения

12.10.2016 г.

г. Кемерово

ГКУЗ КО «Кемеровский областной хоспис» (далее Хоспис) оказывает паллиативную медицинскую помощь в амбулаторных (выездная патронажная служба ПМП) и стационарных условиях (стационарное отделение на 30 коек).

### 1. Информационные стенды, вывески, указатели:

- наличие информации о распределении домов по участкам – *нет, Хоспис обслуживает пациентов г.Кемерово, Кемеровского района и Кемеровской области без территориального разделения.*
- наличие информации о приеме специалиста (кабинет, время приема) - *Да*
- наличие информации о главном враче (кабинет, время приема граждан) – *Да.*
- наличие информации о старшей медицинской сестре (кабинет, время приема) – *Да.*
- наличие информации о контролирующих организациях (департамент охраны здоровья населения Кемеровской области, Росздравнадзор, Роспотребнадзор) – *Да.*
- наличие информации о способах (формах) записи на прием к врачу – *Да.*
- наличие должности и ФИО специалистов на дверях кабинетов – *Да.*
- наличие указателей на месторасположение гардероба – *нет, гардероб в виду небольшого коечного фонда Хосписа отсутствует, в каждой палате имеются шкафы для личных вещей пациентов.*
- наличие указателей на месторасположение туалета - *Да.*

### 2. Оценка сроков предоставления услуги:

- срок ожидания записи на прием к специалисту в поликлинике (дни): *1-2 дня (первичные вызовы выездной патронажной службы ПМП)*
- время нахождения в очереди на прием к специалисту в поликлинике: *прием, консультации по обращению*

- срок ожидания плановой госпитализации в стационар (дни): 1-3 дня

- срок ожидания диагностических исследований (дни): пациенты поступают с верифицированным диагнозом, при необходимости дообследования, исследования проводятся на основании заключенных договоров с медицинскими организациями, собственной диагностической базы Хоспис не имеет.

- были ли отказы в необходимых исследованиях: нет

### **3. Комфортность условий предоставления услуг:**

- наличие работающего лифта для пациентов в многоэтажных поликлиниках: нет, Хоспис располагается в приспособленном здании, в проекте, которого лифт предусмотрен не был. Для транспортировки пациентов в Хосписе имеется бригада работников.

- оборудование помещений внутри учреждения приспособлениями для маломобильных групп населения: да - поручни, пандусы, электрический подъемник

наличие работающего гардероба:

- наличие работающего туалета для пациентов: да

- наличие предметов гигиены в туалете для пациентов: да

- наличие урн на каждом этаже учреждения: да

- наличие мест для сидения в коридорах перед кабинетами: да

- созданы ли условия для заполнения пациентами документов (столы, стулья): да

- достаточна ли освещенность помещений учреждения: да

- достаточна ли проветриваемость помещений учреждения: да

- оборудование входа в учреждение приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни): да

- наличие автомобильной парковки для пациентов возле учреждения: да

- наличие освещения территории вокруг поликлиники: да

### **4. Доброжелательность персонала учреждения:**

- оцените отношение к пациентам врачей: доброжелательны, внимательны по мнению 100% проанкетированных пациентов

**- оцените отношение к пациентам среднего медицинского персонала:**  
*доброжелательны, внимательны по мнению 100% проанкетированных пациентов*

**-качество консультирования пациентов работниками регистратуры по телефону:** *- консультирование обеспечивают врачи Хосписа при обращении, а также в рамках горячей линии по лечению хронического болевого синдрома*

**- удовлетворенность пациентов качеством обслуживания в учреждении:** *по результатам ежемесячного мониторинга анкет УКЛ пациентов составляет 0,96 – 1,0; в книге отзывов и предложений большое количество благодарностей от пациентов и родственников, жалоб не зарегистрировано.*

#### **5. Оценка внешнего благоустройства:**

**- путь от остановки общественного транспорта до учреждения занимает не более 10 мин. пешком:** *да*

**- проезжая часть возле учреждения оборудована светофором, «лежачим полицейским», знаками пешеходного перехода:** *проезжая часть (подъездная дорога) возле Хосписа нуждается в ремонте.*

Член Общественного  
совета  
.В. Дружинина

Т