

Общественный контроль поликлиник города Перми 25-26 февраля 2013 г.

1 этап

**Гражданский контроль
комфортности обслуживания
пациентов**



Пермская гражданская палата

Методика

Цель - выявление и устранение факторов социального, бытового, информационного и этического дискомфорта (барьеров) при получении пациентами медицинских услуг в пермских поликлиниках.

Случайная выборка – 16 поликлиник (НЕ детские, НЕ стоматологические).

Метод фиксации и анализа информации: осмотр поликлиник + протоколирование + фоторепортаж + case-study.

Критерии контроля:

Внешнее и внутреннее благоустройство

Информационная обеспеченность

Доступность для маломобильных групп

Чистота и «оборудованность» туалетов

Поручни, лифты, внутренняя навигация, и др.



Общественные наблюдатели: 29 человек из 11 общественных организаций, журналисты и просто активные неравнодушные пермяки.

Проще говоря,

Группа из 2-х общественных наблюдателей приходит в поликлинику, осматривает все необходимые доступные помещения (кроме, кабинетов врачей, процедурных, административных), отмечает в протоколах соответствие и наличие критериев контроля, фотографирует, подписывает протоколы, уходит.



ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Хорошее внешнее благоустройство



- Количество поликлиник с **хорошо убранной** прилегающей территорией (чисто вокруг): **68%**
- Количество поликлиник с **освещенной** прилегающей территорией: **75%**
- Количество поликлиник, проход в которых **НЕ затруднен** сугробами, глыбами льда и т.п.: **68,7%**
- **НО!** Количество поликлиник, входы которых имеют **скользкие** или частично **скользкие** ступеньки: **64%**

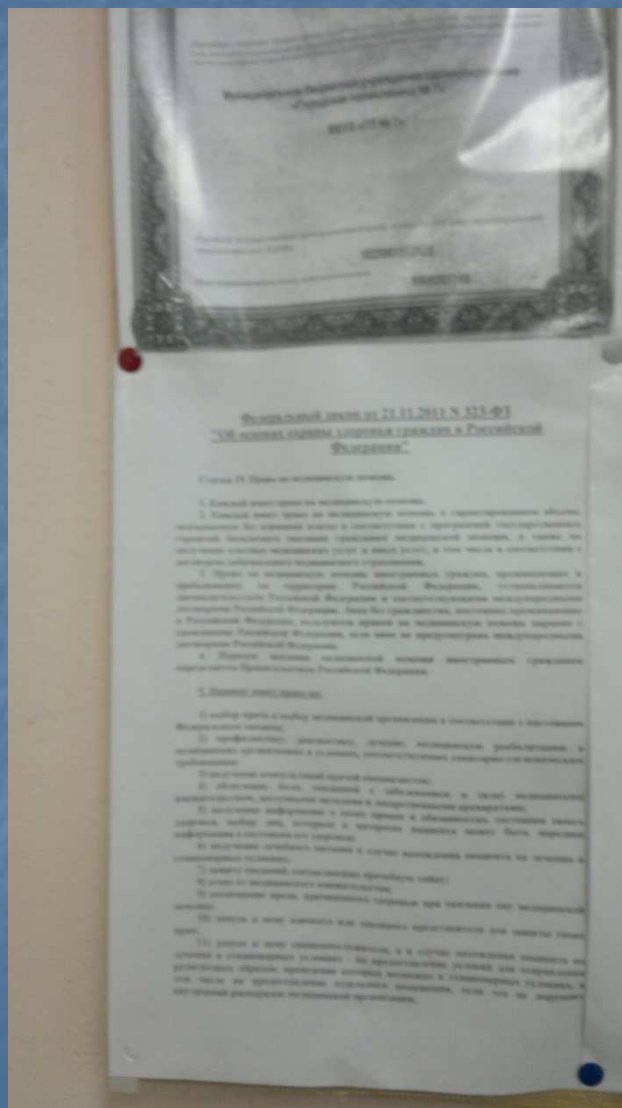


Достаточное количество мест для сидения

**Количество поликлиник, в которых
достаточно мест для сидения рядом с
кабинетами, ведущими прием пациентов:
100%**



Неплохое информационное обеспечение



- Количество поликлиник, где **имеется перечень услуг**, которые предоставляются платно: **80%**
- Количество поликлиник, где **имеется информация о ценах** на разные виды платных услуг: **66,6%**
- Количество поликлиник, где **имеется выписка из Закона «О территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания населению Пермского края медицинской помощи на 2013 год»** (перечень бесплатных услуг): **93%**



Неплохое информационное обеспечение

- Количество поликлиник, где имеется выписка из «Основ законодательства об охране здоровья граждан РФ» о правах пациентов (ст.30): **73%**
- Количество поликлиник, где имеется информация о вышестоящих и/или контролирующих организациях: **80%**
- Количество поликлиник, где имеется информация о способах (формах) записи единой городской службы записи на прием к врачу: **93%**
- Количество поликлиник, где имеются бейджи с ФИО врачей на дверях кабинетов: **66,6%**



НО! Тем не менее

- Количество поликлиник, где НЕ имеется перечень льготных лекарственных средств: **60%**
- Количество поликлиник, где НЕ имеется информация о том, в каких случаях пациент имеет право обращаться в страховую компанию: **60%**
- Количество поликлиник, где НЕ имеется информация о распределении домов по участкам: **66,6%**
- Количество поликлиник, где НЕ имеется информация о времени и кабинете приема главного врача: **40%**
- Количество поликлиник, где НЕ имеется информация о времени и кабинете приема старшей медсестрой: **53%**



НО! Тем не менее

- Количество поликлиник, где НЕ имеется перечень услуг, которые предоставляются платно: **20%**
- Количество поликлиник, где НЕ имеется информация о ценах на разные виды платных услуг: **33%**
- Количество поликлиник, где НЕ имеется выписка из «Основ законодательства об охране здоровья граждан РФ» о правах пациентов (ст.30): **26,6%**
- Количество поликлиник, где НЕ имеется информация о вышестоящих и/или контролирующих организациях: **20%**
- Количество поликлиник, где НЕ имеются бейджи с ФИО врачей на дверях кабинетов: **33%**



Неплохое информационное обеспечение

- Количество поликлиник, в которых имеется и работает гардероб: 93,7%
- **НО!** Количество поликлиник, где имеется информация о времени и кабинете приема старшей медсестрой: 46,6%



211	5	РУНОВА Т.М.	ТЕРАПЕВТ	14-20	9-14	15-20	21-24	10-18	2
218	16	ШУВАЛОВА А.М.	ТЕРАПЕВТ	Б/П					216
202	17	ПЕТРОВА Р.И.	ТЕРАПЕВТ	8-12	15-19	8-12	14-18		3
223	8	КЛИМОВА Н.В.	ТЕРАПЕВТ	16-20	9-13	16-20	10-14		2
219	9	СКУРИХИНА О.Л.	ТЕРАПЕВТ	16-20	10-14	14-18	8-12		1
219			ТЕРАПЕВТ						11
211	11	МИХАЙЛОВА А.В.	ТЕРАПЕВТ	10-14	14-18	14-18	16-20	9-13	2
212	112	ЛЕБЕДЕВА Т.В.	ТЕРАПЕВТ	14-19	8-13	14-19	8-13	14-18	1
221	10	СВИСТАК Т.Г.	УЗНАКОМ	13-17	8-12	16-20	10-14	16-20	216
221	10	БАСАНОВА О.Л.	УЗНАКОМ	8-12	15-19	8-12	16-20	9-13	26
205			ЭКГ	8-13	12-18		10-14	8-13	1
309		ПРОЦЕДУРНЫЙ КАБИНЕТ		8-12	8-12	8-12	8-12	8-12	3
108		ЛАБОРАТОРИЯ		8-1	8-1	8-1	8-1	8-1	2
412			Дневной стационар						20
209		ФИЗ. КАБИНЕТ		10-15	10-15	10-15	10-15	10-15	20
410		РЕНТГЕН							20
320		КУПАКОВА Р.И.		12-1				12-13	2
115		МАССАЖНО-ИИ КАБИНЕТ		8-15		8-15	8-15	8-15	20
		КАРДИОЦЕНТР							20
301		БИЗЯЕВА Н.Н.	КАРДИОЛОГ	9-15	13-19	9-15	13-19	13-19	4
323		БЛИНОВА В.А. К.М.Н.	КАРДИОЛОГ	8-10		8-10		8-10	30
322		ИЛЬИНЫХ Е.А.	КАРДИОЛОГ	8-15	13-19		8-14	13-19	31
323		ПОНОМАРЕНКО Д.И.	КАРДИОЛОГ	13-19		9-15	13-19	8-11	31
224		ЗАСУЙКА Е.Н.	ВРАЧ УЗИ	9-11		9-11	9-11	15-16	306
324		ГУЛИНСКАЯ А.Я.	ВЕНЕОМ	13-1	13-15	13-15	13-15	10-11	302
404		РОЖИЦИНОВА В.В.	СТОМАТОЛОГ	14-20	8-14	14-20	8-14	14-20	314
404		ДУБАКОВА Е.Н.	СТОМАТОЛОГ	14-20	8-14	14-20	8-14	14-20	311
404		ШУМИЛИН В.А.	СТОМАТОЛОГ	8-14	14-20	8-14	14-20	8-14	302



Удовлетворительное общее состояние поликлиники

- Количество поликлиник, общее состояние которых оценено как «отличное»: 6%
- Количество поликлиник, общее состояние которых оценено как «хорошее»: 43,7%
- Количество поликлиник, общее состояние которых оценено как «удовлетворительное»: 43,7%
- Количество поликлиник, общее состояние которых оценено как «неудовлетворительное»: 6%



ПРОБЛЕМЫ

Политика поликлиник в отношении инвалидов

- Количество поликлиник, входы которых **НЕ** оборудованы пандусами для инвалидных колясок: **25%**
- Количество поликлиник, входы которых **НЕ** оборудованы поручнями с 2-х сторон: **50%**
- Количество поликлиник, которые занимают более 2 этажей, в которых **отсутствует** или **имеется неработающий лифт**: **50%**
- Количество поликлиник, которые занимают более 1 этажа и где лестничные переходы полностью или большая часть **НЕ** оборудованы перилами (поручнями) с 2-х сторон: **88%**
- Количество поликлиник, туалеты которых **НЕ** оборудованы приспособлениями для инвалидов: **93%**



ВХОД
в поликлинику для
ИНВАЛИДОВ - КОЛЯСОЧНИКОВ
с противоположной стороны здания
(запасный выход).
Для открытия запасной двери
обращаться в регистратуру.



Туалеты – самое слабое место во внутреннем благоустройстве



Проблема лифтов

- Количество поликлиник, которые занимают более 2 этажей, в которых имеется работающий лифт: **50%**
- Количество поликлиник, которые занимают более 2 этажей, в которых отсутствует или имеется неработающий лифт: **50%**



Проблема необорудованных переходов через проезжую часть

- Количество поликлиник, подход к которым через проезжую НЕ оборудован: **46%**



Проблема бахил

- Количество поликлиник, где имеется информация о необходимости надеть бахилы: 53%
- Количество поликлиник, где НЕ имеется информация о необходимости надеть бахилы: 46,6%
- Количество поликлиник, где необходимо приобретать бахилы: 68%
- Из них количество поликлиник, где бахилы приобретаются в автомате: 54,5%
- Из них количество поликлиник, где бахилы приобретаются в регистратуре: 9%
- Из них количество поликлиник, где бахилы приобретаются в аптечном киоске: 45%



Проблема поручней

- Количество поликлиник, входы которых НЕ оборудованы поручнями: 20%
- Количество поликлиник, входы которых НЕ оборудованы поручнями с 2-х сторон: 50%
- Количество поликлиник, которые занимают более 1 этажа и где лестничные переходы полностью или большая часть НЕ оборудованы перилами (поручнями) с 2-х сторон: 88,8%
- **НО!** Количество поликлиник, которые занимают более 1 этажа и где лестничные переходы полностью или большая часть оборудованы перилами (поручнями) с 2-х сторон: 11%



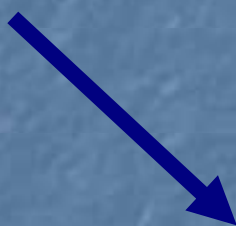
Проблема указателей

- Количество поликлиник, где **НЕ** имеются указатели месторасположения гардероба: **53%**
- Количество поликлиник, в которых **НЕ** имеются указатели на расположение туалета для пациентов: **75%**



Что мы делали после обработки результатов?

1. Акт по результатам общественного контроля



Управление здравоохранения города
Перми, Министерство
здравоохранения Пермского края

2. Экспертное обсуждение результатов контроля с чиновниками, главными врачами, экспертами.



3. Презентация результатов на пресс-конференции.
4. Переписка с профильными ведомствами и требование устранения выявленных нарушений.
5. Положительная реакция органов власти: включение части поликлиник в график ремонта, пересмотр стандарта информационного обеспечения, внутренняя проверка состояния поликлиник и др.



6. Повторная акция
общественного контроля
поликлиник города Перми –
будет.

