16 февраля 2016 года активисты региональной общественной организации содействия защите прав пострадавших от теракта «Волга-Дон», члены Общественной палаты г. Волгодонска И.И. Халай, Т.Д. Кучеренко, В. Д. Девятова, Н.Я. Зверева, Л.Ф. Бауэр, ЧерепановаГ.М., Чиркова А.Б.провели мониторинг предоставления качества услуг МУЗ ГП №3 по адресу г. Волгодонск ул. Энтузиастов 12.

Мониторинг проводился в рамках социально-значимого проекта «Комфортная и безопасная жизнь социально-незащищенных слоев населения через конструктивный диалог с органами власти и эффективный общественный контроль в Ростовской области» реализуемого на средства Президентского гранта в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 01.04.2015 № 79-рп.

**Общая информация:**

МУЗ ГП №3 обслуживает 90 080 человек

Информация о предоставляемых услугах в полном объеме располагается на сайте медицинского учреждения ***gp3-vgd.ru***

Укомплектованность штатным персоналом узких специалистов, кроме кардиолога 100%

 Врачей терапевтов 68%, врачей общей практики 88,9%. Средний возраст врачей- терапевтов составляет 49 лет. Штат мед/сестер и санитарок укомплектован полностью.

Не гематолога, геронтолога, аллерголога, иммунолога

 Не хватает невропатолога, врачей общей практики -3, врачей терапевтов участковых -9, инструктора –методиста по ЛФК. В связи с этим нагрузка на врача терапевта и врача общей практики превышает нормативную.

В ходе проведения мониторинга было установлено:

Наличие мест для автомашин инвалидов, наличие пандусов, наличие лифта для подъема на 2,3.4 этаж поликлиники.

Информационные стенды, расположенные на первом этаже включают:

Права пациентов, виды помощи входящие в ОМС, адреса страховых компаний и правила оформления медицинских плисов, график приема населения руководством поликлиники, и вышестоящих учреждений.

Информация о времени работы врача, его имени и отчества соответствие указанного времени реальному

Поликлинике необходимо обновить следующее оборудование в связи с износом: гематологический анализатор, флюорограф ( нагрузка самая высокая в области), в поликлинике нет аппарата для исследования КТ И МРТ, в ремонте находятся аппарат УЗИ И 2 колоноскопа

Санитарное состояние туалетов, подоконников, окон удовлетворительное, уборка прилегающей территории хорошая.

 Несколько человек благодарность выразили эндокринологу Шевченко, В.В. отоларингологу Осиной И.Ю., акушерке Чаплыгиной Э.И.

**В ходе опроса пациентов выявлены проблемы** :

Очень маленькое время приема пациента, в связи с этим нарушается график приема врачом по талонам. Необходимо для соцработников выделить время приема. Необходима выдача талонов для повторного приема врачами

**Было опрошено 65 человек**

1. Удовлетворенность обслуживанием (доброжелательность, вежливость) участкового врача

51 да, 14 нет

1. Удовлетворенность компетентностью участкового врача?

47 да 18 нет

1. Время ожидания приема у врача к которому Вы записались, с момента записи на прием?

14 Более 1 часа, 51 менее часа

1. Врач принял во время, установленное по записи?

34 да, 31 нет

1. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?

50 да, 15 нет

1. Перед обращением в медицинскую организацию Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?

13 да, 52 нет

1. Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации?

43 да, 22 нет

1. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

14 да, 51 нет

1. Вы ожидали проведения диагностического исследования (инструментального, лабораторного) с момента получения направления на диагностическое исследование?

24 -6 -14 календарных дней и более, 24- меньше 7 календарных дней,

 17 не назначалось

1. Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?

53 да, 12 нет

1. Вы удовлетворены оказанными услугами в этой медицинской организации?

54 да, 11нет

1. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?

48 да, 17 нет

1. Ваше обслуживание в медицинской организации?

52 за счет ОМС, бюджета, 13 на платной основе

1. Вы знаете своего участкового терапевта (педиатра, врача общей практики (семейного врача) (ФИО, график работы, № кабинета и др.)?

56 да, 9 нет

1. Как часто Вы обращаетесь к участковому терапевту (педиатру, врачу общей практики (семейному врачу)?

17 -1раз в месяц, 14 -1раз в квартал, 6 -1раз в полугодие, 11 -1раз в год, 17 -не обращаюсь

1. Как часто Вы обращаетесь к врачам-специалистам (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог и другие)?

3 -1раз в месяц, 8 -1раз в квартал, 20 -1раз в полугодие, 15 -1раз в год, 19 -не обращаюсь

1. Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках этой организации в социальных сетях?

6 да, 59 нет

1. Вы благодарили персонал медицинской организации за оказанные Вам медицинские услуги?

15 да, 50 нет

**Комментарии от группы мониторинга:**

Необходима большая популяризация сайта поликлиники. Необходима работа с населением и лечебным персоналом о более терпимом и снисходительном отношении друг к другу. Необходимо дальше решать вопрос расширения площадей поликлиники, так как имеющие площади не достаточны для приема такого большого количества жителей. Необходимо инициировать вопрос возобновления нацпроекта по оборудованию поликлиники современным диагностическим оборудование, т.к. имеющееся вследствие износа не справляется с большой нагрузкой