**Результаты мониторинга доступности и качества помощи в учреждениях здравоохранения г.о. Чехов.**

Проведен мониторинг доступности и качества помощи в учреждениях здравоохранения г.о. Чехов. По результатам мониторингов:

1. Крюковский АПО - 4.7 балла,
2. Чеховская районная больница №2 (педиатрическое отделение) - 3.4 балла,
3. Столбовской АПО - 3.2 балла,
4. Троицкий АПО - 3.5 балла,
5. Детская поликлиника - 3.39 балла

 Оценка проводилась по 5-ти бальной системе. Критерии оценки разрабатывались рабочей группой по здравоохранению.

 Наименьшая удовлетворенность населения по критерию оценки - «доступность записи на приём в нужное время», также отмечен низкий уровень качества лечения серьёзных заболеваний и частая оплата дополнительного сервиса при оказании медицинской помощи.

Общая проблема проверенных учреждений – кадровый дефицит узких специалистов. Проблематично записаться на прием к врачам узких специальностей, есть сложности с получением талонов на диагностические исследования, отсутствие бесплатного МРТ в округе. Также респонденты обращали внимание на недостаток места в учреждениях здравоохранения, отсутствие кулеров, отсутствие кабинетов ультразвуковой диагностики и физиокабинетов в АПО. Беспокоит пациентов и недостаточное соблюдение принципов доступной среды. Грубость врачей.

ПРИЛОЖЕНИЕ

проблемы жителей по учреждениям

Взрослая поликлиника (Венюково):

1. Нет флеболога
2. УЗИ вен и сосудов только в платном центре
3. Мало талонов к колопроктологу
4. Не попасть к стоматологу

Детская поликлиника (Венюково):

1. Не было талонов, пришлось делать снимки платно и кровь на резус фактор – 1500 рублей
2. Нет второго хирурга, только один, очень большая очередь (Венюково)
3. Платный анализ на энтеробиоз (8(903)7197851 – Лидия Владимировна)
4. Врачи не могли поставить диагноз, только платные специалисты нашли причину (пиелонефрит). Невозможно получить талон на УЗИ
5. Нет информации о льготах для многодетных семей и семей с детьми инвалидами
6. Ребенок грудной не получает питание, старший ребенок не успевает пройти комиссии, так как нет талонов (8(901)7957434 – Юлия Таратута)
7. Нет диспансеризации для детей
8. Проблема с получением талонов к узким специалистам
9. Отсутствие бесплатных лекарств – льготная категория граждан
10. Нет бесплатного теста на энтеробиоз (8(926)9797712 - Юлия Александровна)
11. Не принимают ребенка новорожденного из-за отсутствия вида на жительство матери
12. Нет возможности встать на молочную кухню, так как нет доступа в интернет
13. Не удобно каждый месяц подавать заявление (8(999)9026634 Голяк Светлана Николаевна)
14. Нет прививок от полиомиелита (8(910)4744021 Ольга Николаевна)
15. Последние три месяца улучшилось качество обслуживания, уменьшились очереди
16. Портал с молочным питанием зависает очень часто, практически не работает.
17. Трудно попасть на УЗИ
18. Зависает сервис, приходится звонить на горячую линию, трудно взять талон
19. Нет квалифицированных ЛОР – врачей. Приходится проходить платно
20. Не работал сервис по записи, у врача было свободно, но он не пустил
21. С температурой у ребенка отказали в приеме (ребенку пять месяцев)
22. Не работают весы в 3 кабинете
23. Медсестра «Дарья» хамит
24. На осмотре больной врач осматривал ребенка
25. Мало специалистов, в период заболевания большие очереди
26. Дворецков новый врач, хороший специалист, положительные отзывы
27. В очереди с грудным ребенком с 8:00 до 14:00 в 2019 году
28. Дополнительные анализы, т.к. мазок только понедельник, четверг
29. Из Ваулово не доступная среда, врач не доступен, просят вызвать скорую
30. Нет вакцины от полиомиелита
31. Мало талонов на УЗИ, ждать три месяца, приходится проходить платно
32. В день здоровых детей принимают и больных
33. Анализы часто приходится сдавать платно
34. Запустили заболевание – кишечную инфекцию, неправильно поставили диагноз
35. Невозможно попасть к узкому специалисту, трудность в получении талонов
36. УЗИ долго ждать, приходится делать платно. Анализы не все можно сдать
37. Один специалист по талону только через пять дней, а у ребенка болело третий день горло, к специалисту не попасть
38. УЗИ делают платно, так как нет талонов
39. Просьба прикрепить к участку Ваулово педиатра или терапевта
40. УЗИ – плохое отношение к грудным детям, специалист решал личные вопросы в рабочее время
41. Просьба наладить работу массажного кабинета, медикаментозное лечение не совпадает с физическими процедурами. У грудного ребенка сильные боли головные, на МРТ не записывают, отправили в Русское поле. Работа молочной кухни (8(915)0440753 – Ложечкина А.В.)
42. Гагарина 120 – нехватка врачей. Возможность написаться на прием отсутствует полностью.

Детская поликлиника (Пионерская):

1. Талонов УЗИ, ЭКГ не достать.
2. Нет узких специалистов-гастроэнтеролога, аллерголог, инфекционист, кардиолог.
3. Не достать талонов к офтальмологу.
4. Через сайт невозможно записаться к стоматологу не прорваться, даже инвалиду.
5. Плохо что квота дается только 1 раз, сделали операцию на сердце ребенку, но не хватило операций, и ребенок умер.
6. Мало специалистов, сложно записаться. Нет записи к кардиологу, УЗИ сердца не делают, пришлось ехать в Филатовскую платно, так как это Москва, а не область.
7. Не предлагали ни разу льготные лекарства хотя дети болеют часто.
8. Не удобно, что анализы детей в разных зданиях.
9. Не соблюдают день здорового ребенка. Приходят с температурой.
10. Педиатры принимают без талонов, что увеличивает время приема.
11. Нет кулера с водой. С малышами неудобно, особенно когда надо развести смесь для малыша, на 1 руке ребенок, а другой весь комплект-термос, смесь, памперсы и т.п.
12. 89263764129 Елена педиатр Жаворонкова грубая, не консультирует. Светлана Петровна медицинская сестра-все общение с пациентами идет через нее. (Губернский)

Взрослая поликлиника (Пионерская):

1. Нет бесплатного МРТ, жалуются пенсионеры.
2. Марина Романова 891107641112 - Очень долго ждать узкого специалиста, в случае экстренных ситуаций невозможно попасть на прием. Серьезные заболевания ставят необоснованно.
3. Невозможно попасть вовремя на ЭКГ (89067914644 Наталья Викторовна Моргуна).
4. Даже капельницу по показаниям врача не сделали. Делала платно. Врачи ходят как Боги, разговаривают невыносимо. Нет талонов практически ко всем специалистам. Нет кардиолога, большие очереди к хирургу. Смертоубийство у офтальмолога. Маленькое помещение. Надо увеличить больницу, поликлинику, специалистов. Открыть в микрорайонах фельдшерские пункты ЭКГ запись далеко перед на 3 недели. Стало хуже по сравнению с 3 годами ранее.
5. Большая очередь в поликлинике, медленно оформляют документы, допускают ошибки в медицинских справках.
6. Хотелось бы чтобы обслуживание было на соответствующем уровне и бесплатная медицина. Все врачи в компьютере, одним пальцем напечатали, так еще и печатают то, что пациент не говорил. Выгнали из Венюковской больницы с инсультом, маму на руках заносили домой. В детской поликлинике постоянно теряют детские анализы. На вопрос «зачем» ответ «идите в платную поликлинику».
7. Терапевт отправила к ревматологу, хотя у меня была аллергия. Талона не было к ревматологу, выходишь, звонишь в коллцентр и там есть талоны.
8. Очередь на анализ крои, грубиянство со стороны медперсонала, потеря медкарты больного, очередь в регистратуре, отказ от медпомощи.
9. Надо обеспечить медсестер в процедурном кабинете.
10. Сделали хороший ремонт, невозможно попасть к окулисту. Нет талонов.
11. 89055050982 Надежда Тимофеевна Сусанина - потеряли карточку и анализы, безграмотность врачей, за 5 месяцев не поставили диагноз, грубость врачей.
12. 89032279429 Марина Перишна - не делают бесплатно анализ крови на инсулин (так сказали в процедурном кабинете). Невозможно записаться к офтальмологу, на 2 недели все расписано.
13. 89169240586 Вера Ивановна Яколева - по талону задержка на прием три часа.
14. К хирургу, невропатологу невозможно записаться.
15. 89645267613 Коваленко Наталья Николаевна на очередь, две недели спустя не нашли записи в очередь. Не могут попасть к детскому хирургу.
16. Нет записи к терапевту, гастроэнтерологу, эндокринологу, заведующей отделением.

Крюковский АПО:

1. Кардиограмма долго в Чехове очередь (неделю ждешь)
2. УЗИ кабинет хотелось бы
3. К узким специалистам долго ждать (2 нед.), невролог (3 нед.)
4. Флюорография – очень неудобно, раньше ездила спецмашина, все приходили с Крюково, а сейчас через врача направление «Это забота о здоровье населения»
5. Трудно записаться к неврологу
6. Иногда через интернет невозможно записаться к таким специалистам как детский окулист и невропатолог
7. Ремонт - фасад здания
8. Вакцины ИПВ и ОПВ
9. В штат нужен дворник (ставка 0.25%, доплата 2000)
10. Крытый переход с основного здания в цокольный этаж (аптека, архив) затапливало канализацию 5 раз все за свой счет)
11. Стеллажи нужны (за свой счет)
12. Стоянка для инвалидов обнесена забором

Троицкий АПО:

1. Окулист
2. Стимуляция врачей
3. Нехватка узких специалистов
4. Нет дежурного участкового специалиста
5. Гинеколог
6. Нехватка педиатра
7. Пичугина Раиса Аркадьевна – премировать

Столбовской АПО:

1. Не оказали медицинскую помощь при черепно-мозговой травме, отправили в Чехов
2. Нужны терапевты
3. Нет дополнительных доплат врачам
4. Проблемы со штатным расписанием
5. Нехватка детского питания, просят денежные средства вместо детского питания
6. Не хватает среднего медицинского персонала
7. Проблемы с ЭК, нужно выездное ЭКГ
8. Экстренные сан бюллетени
9. Пациенты просят убрать запись и оставить живую очередь
10. Не выделяют транспорт для дальних участков
11. Не правильно распределены отдельные пункты (относящиеся к Троицкому и Мещерскому
12. Участковому терапевту положено 1 400 человек (2 100 вместо), + 2000 человек, за это не доплачивают
13. Дополнительные технические требования (компьютер)
14. Нужны врачи узкой специализации или сделать его врачом общей практики
15. Ужасные санитарные условия размещения, поэтому не могут лицензировать кабинет врача общей практики
16. Сняли заведование, поэтому произошла разрозненность служб
17. Разбита амбулатория детская и общая, приходится ходить туда-сюда
18. Нет гинеколога, окулиста, невролога, стоматолога
19. Пересмотр штатного расписания (прикрепленные)
20. Запретили вешать сан бюллетени в педиатрическом кабинете
21. Столы у врачей давно списаны
22. Осмотр здоровых детей в Чехове сообщить в с.Мещерское в какой день это.