

Директору Департамента здравоохранения  
администрации Владимирской области

**А. В. Кирюхину.**

Совместным решением членов Общественного Совета по вопросам здравоохранения при Департаменте здравоохранения администрации Владимирской области вносятся следующие предложения по улучшению качества работы медицинских учреждений по результатам независимой оценки.

### **Предложения**

1. ГБУЗВО “Городская клиническая больница №5 г. Владимира”.

*Амбулаторная помощь*

При высокой оценке доброжелательности, вежливости и компетентности работников медицинской организации обращает внимание довольно низкий уровень показателей, характеризующих время ожидания предоставления медицинских услуг, в частности, средний срок ожидания диагностического исследования, время ожидания в очереди при получении медицинской услуги. Также – не вполне достаточная открытость и доступность информации о медицинской организации как на официальном сайте, так и в помещении организации.

Предложения:

- улучшить организацию работы с целью сокращения времени ожидания диагностических процедур и ожидания приема специалиста;
- провести работу по совершенствованию сайта организации и информационных стендов в помещении поликлиники.

*Стационарная помощь.*

На фоне общего среднего уровня показателей обращает внимание довольно низкий уровень удовлетворенности условиями пребывания в стационаре, в тч лиц с ограниченными возможностями, а также - питанием.

Рекомендовано направить работу на улучшение условий пребывания пациентов, в тч рассмотреть возможность установки электрических подъемников для колясочных больных, разместить информацию со шрифтом Брайля, решить вопрос со специально оборудованными туалетами.

## 2. ГБУЗВО “ОЦЛФК и СМ”.

### *Амбулаторная помощь.*

При высоких в целом показателях рекомендовано усилить работу по повышению комфортности условий пребывания в медицинской организации, в тч для граждан с ограниченными возможностями, а также – провести работу по совершенствованию сайта организации и информационных стендов в помещении организации.

## 3. Стоматологическая поликлиника №1.

### *Амбулаторная помощь.*

Обращает внимание крайне низкий уровень доступности медицинских услуг, в частности – возможность записи на прием к врачу при первом обращении в поликлинику (2 балла из 5), а также - длительное время ожидания приема врача, установленное по записи (2 балла из 5) и диагностического исследования (3 балла из 5). Низкий уровень удовлетворенности условиями пребывания в поликлинике (3 балла из 5). Из этого вытекает низкий показатель удовлетворенности оказанными услугами (3 балла из 5).

Рекомендовано проанализировать и улучшить организацию работы специалистов.

## 3. ГБУЗВО “Стоматологическая поликлиника №2 г. Владимира”.

### *Амбулаторная помощь.*

Обращает внимание довольно низкий уровень комфортности и доступности получения медицинских услуг для граждан с ограниченными возможностями (отсутствует информация со шрифтом Брайля для слабовидящих, отсутствует

специально оборудованные туалеты, отсутствуют электрические подъемники для колясочных больных) и удовлетворенность качеством обслуживания в организации (3 балла из 5). Также – не в полной мере доступны, удобны для пользователя сайт организации и стенды в помещении. Предложено усилить работу в данных направлениях.

#### 4. ГБУЗВО “Стоматологическая поликлиника №3 г. Владимира”.

##### *Амбулаторная помощь.*

На фоне высоких в целом показателей, в том числе, удовлетворенности качеством оказанных услуг, обращает внимание низкий уровень доброжелательности и вежливости работников организации (3 балла из 5). Также – не в полной мере доступны, удобны для пользователя сайт организации и стенды в помещении. Предложено улучшить содержание информационных материалов, провести работу с персоналом по этике поведения.

#### 5. Областной клинический онкологический диспансер.

##### *Амбулаторная помощь.*

В целом – стабильно средний уровень показателей. В качестве совершенствования – по всем направлениям.

##### *Стационарная помощь.*

Как и по поликлинике – в целом стабильно средний уровень.

В целях улучшения можно работать по всем направлениям.

#### 6. ГБУЗВО “Гороховецкая ЦРБ”.

##### *Амбулаторная помощь.*

При среднем уровне доброжелательность и вежливости обращает внимание довольно низкий уровень доступности врача при первом обращении в медицинскую организацию, неудовлетворительный срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на него (3

балла из 5), а также – недостаточная открытость и доступность информации на сайте и в помещении организации (3 балла из 5).

Предложено улучшить содержание информационных стендов и сайта, провести организационные мероприятия по повышению доступности медицинской помощи, в тч обследования.

*Стационарная помощь.*

Обращает внимание довольно низкая удовлетворенность условиями пребывания и питанием в стационаре, в тч лиц с ограниченными возможностями.

Рекомендовано сконцентрировать усилия по улучшению условий пребывания в стационаре, в тч предусмотреть удобные пандусы, электрические подъемники для колясочных больных, разместить информацию со шрифтом Брайля для слабовидящих пациентов, запланировать специально оборудованные туалеты. Усилить контроль за качеством питания пациентов.

7. Городская поликлиника №1 г. Владимира.

*Амбулаторная помощь.*

На фоне доброжелательности и вежливости медицинских работников диссонируют: низкий уровень удовлетворенности условиями пребывания в поликлинике (3 балла из 5), неудовлетворенность временем ожидания получения медицинской услуги (в очереди у врача, ожидание диагностического исследования). В результате – низкий уровень удовлетворенности оказанными в поликлинике услугами.

Рекомендовано проработать вопрос по улучшению условий пребывания в поликлинике, по улучшению организации работы медучреждения.

#### 8. Городская поликлиника №2 г. Владимира.

##### *Амбулаторная помощь.*

В целом – средний уровень показателей. Следует обратить внимание на сравнительно низкий (3 балла из 5) уровень удовлетворенности условиями пребывания в поликлинике, в тч лиц с ограниченными возможностями, а также – доступность диагностических исследований, в частности, длительный срок ожидания исследования.

Рекомендовано проанализировать причины очереди на диагностические исследования и усилить работу в этом направлении.

#### 9. ГБУЗВО “Меленковская ЦРБ”.

##### *Амбулаторная помощь.*

Общий средний уровень показателей. Резервы работы и совершенствования - по всем направлениям.

##### *Стационарная помощь.*

Недостаточная удовлетворенность условиями пребывания в стационаре, в тч лиц с ограниченными возможностями (3 балла из 5), питанием. Обращает внимание присутствие личных средств в оплате лекарственных препаратов и исследований.

Рекомендовано усилить работу по организации стационарной помощи.

#### 10. ГБУЗВО “Детская стоматологическая поликлиника г. Владимира”.

##### *Амбулаторная помощь.*

В целом – высокий уровень показателей за исключением полноты и качества информации в помещении поликлиники (3 балла из 5).

Предложено улучшить качество оформление информационных стендов в поликлинике.

## 11. ГБУЗВО “Мстерская РБ”.

### *Амбулаторная помощь.*

Обращает внимание довольно низкий уровень доступности получения медицинских услуг, в частности, возможность записи на прием при первом обращении в поликлинику (3 балла из 5), условий пребывания в организации, в тч для лиц с ограниченными возможностями (3 балла из 5), время ожидания в очереди у врача (3 балла из 5), удовлетворенности качеством обслуживания (3 балла из 5).

На среднем уровне – информационная открытость и доступность (сайт организации, стенды внутри помещения).

Предложено - проанализировать причины выявленных недостатков (кадровый дефицит или слабая организация работы) и принять меры для их устранения. Улучшить информационную составляющую.

### *Стационарная помощь.*

Преобладает неудовлетворенность условиями пребывания в стационаре лиц с ограниченными возможностями. Обращает внимание присутствие личных средств граждан при оплате лекарств и исследований в период пребывания в стационаре.

Предложено – усилить внимание условиям пребывания лиц с ограниченными возможностями, в частности, для колясочных больных, для слабовидящих.

## 12. ГБУЗВО “Вязниковская ЦРБ”.

### *Амбулаторная помощь.*

Обращает внимание довольно низкий уровень комфортности пребывания и доступности получения медицинских услуг, в тч для лиц с ограниченными возможностями (3 балла из 5), время ожидания в очереди для получения услуги (3 балла из 5), возможность записаться на прием к врачу при первом обращении в поликлинику (3 балла из 5).

Предложено проанализировать причины недостаточной доступности врачебной помощи (кадровый дефицит, дефекты организации) и принять

меры к их устранению. А также – принять меры к повышению комфортности пребывания в поликлинике и доступности среды для лиц с ограниченными возможностями (электрические подъемники для колясочных больных, отсутствие информации со шрифтом Брайля, отсутствие специально оборудованных туалетов).

*Стационарная помощь.*

На фоне среднего уровня по большинству показателей обращает внимание ниже среднего условия пребывания в стационаре, в тч для лиц с ограниченными возможностями, питание, наличие личных средств пациентов для оплаты лекарств и исследований.

Рекомендовано улучшать условия пребывания больных в стационаре и исключать личные средства граждан в период их пребывания в стационаре.

13. ГБУЗВО “Городская больница №7 г. Владимира”.

*Амбулаторная помощь.*

На фоне довольно высокого общего уровня показателей обращают внимание: низкая доступность записи на прием к врачу разными способами (3 балла из 5) и удовлетворенность условиями пребывания в поликлинике (3 балла из 5).

Рекомендовано направить усилия на повышение комфортности пребывания в поликлинике и повышения доступности записи к врачу (провести анализ причин этого – техническая, организационная или кадровая составляющая).

*Стационарная помощь.*

Обращает внимание довольно низкий уровень показателей, характеризующих комфортность пребывания в стационаре, в тч для пациентов с ограниченными возможностями (условия пребывания, удовлетворенность питанием, отсутствие электрических подъемников для колясочных больных, недостаточные условия для слабовидящих, отсутствие информации со шрифтом Брайля, отсутствие специально оборудованных туалетов) (3 балла из 5) и удовлетворенность оказанными услугами (3 балла

из 5). Также - недостаточная информативность, доступность сайта и внутренних стендов. Предложено усилить работу в данных направлениях.

#### 14. ГБУЗВО "Петушинская ЦРБ".

##### *Амбулаторная помощь.*

Довольно низкий уровень доступности получения медицинских услуг, в частности, возможность записи к врачу при первом посещении поликлиники, время ожидания приема врача с момента записи, длительное ожидание приема в очереди, условия пребывания в поликлинике, в тч для лиц с ограниченными возможностями. В итоге – низкий уровень удовлетворенных оказанными услугами.

Рекомендовано серьезно проанализировать ситуацию (кадровый дефицит, неудовлетворительное техническое оснащение, слабая организационная работа и др) и наметить пути улучшения.

##### *Стационарная помощь.*

На общем фоне среднего уровня показателей обращает внимание довольно низкий уровень (3 балла из 5) удовлетворенности условиями пребывания, в тч для лиц с ограниченными возможностями, а также - питанием.

Предложено – принять меры к улучшению условий пребывания и большей доступности среды пребывания для лиц с ограниченными возможностями (отсутствуют электрические подъемники для колясочных больных, отсутствие информации со шрифтом Брайля, отсутствие специально оборудованных туалетов). Обратить внимание на питание пациентов в стационаре (качество, разнообразие, соответствие номерам диет и др).

#### 15. ГБУЗВО "Камешковская ЦРБ".

##### *Амбулаторная помощь.*

В целом – стабильно средний уровень показателей за исключением времени ожидания врача в очереди (3 балла из 5).

Рекомендовано проанализировать причины и улучшить организацию работы.



*Стационарная помощь.*

Обращает внимание: довольно низкий уровень удовлетворенности условиями пребывания в стационаре, в тч лиц с ограниченными возможностями, а также – питанием. Кроме того – необходимость оплачивать лекарства и диагностические исследования.

Рекомендовано обратить внимание на улучшение условий пребывания в стационаре и исключить необходимость привлечения личных денежных средств пациентов, находящихся на стационарном лечении.

16. ГБУЗВО “Кольчугинская центральная районная больница”.*Амбулаторная помощь.*

Слабые места в организации работы: низкая удовлетворенность условиями пребывания в медучреждении, длительное время ожидания назначенного исследования и в очереди к врачу.

Рекомендовано работать в направлении улучшения условий пребывания в поликлинике, сокращения сроков ожидания исследований и нахождения в очереди к врачу.

*Стационарная помощь.*

Слабые места в организации работы: низкая удовлетворенность условиями пребывания в стационаре, в тч лиц с ограниченными возможностями, питанием.

Рекомендовано усилить работу по созданию более комфортных условий пребывания в стационаре, в тч по созданию условий для лиц с ограниченными возможностями (для слабовидящих – представление информации со шрифтом Брайля, для колясочных больных – электрические подъемники, удобные пандусы, специально оборудованные туалеты).

### 17. ГБУЗВО “Никологорская РБ”.

#### *Амбулаторная помощь.*

На фоне большинства средних показателей – низкая удовлетворенность условиями пребывания в поликлинике, в тч лиц с ограниченными возможностями.

#### *Стационарная помощь.*

Преобладают: неудовлетворенность питанием, условиями пребывания для лиц с ограниченными возможностями. Присутствуют личные средства больных при оплате лекарств и исследований.

Рекомендовано усилить внимание созданию условий для лиц с ограниченными возможностями.

### 18. ГБУЗВО “Нововязниковская РБ”.

#### *Амбулаторная помощь.*

По всем показателям – средний уровень.

Рекомендовано продолжить работу по совершенствованию амбулаторной помощи.

#### *Стационарная помощь.*

Выделяется довольно низкий уровень оценки условий пребывания лиц с ограниченными возможностями, питанием.

Рекомендовано сосредоточиться на повышении комфортности среды пребывания колясочных больных и слабовидящих.

### 19. ГБУЗВО “Детская городская поликлиника №1 г. Владимира”.


#### *Амбулаторная помощь.*

Средний уровень показателей за исключением условий пребывания в поликлинике.

**Таким образом, выявлены типичные проблемы.**

1. Для обоих видов помощи (как амбулаторной, так и стационарной) во всех 100% проанкетированных медицинских учреждениях типично – недостаточная открытость и доступность информации о медицинском учреждении (официальный сайт организации, Интернет ресурс).
2. Для 100% проанкетированных учреждений типично – отсутствие достаточно комфортных условий пребывания для лиц с ограниченными возможностями (отсутствуют электрические подъемники для колясочных больных, отсутствие информации со шрифтом Брайля, отсутствие специально оборудованных туалетов). Не во всех учреждениях установлены удобные пандусы.
3. В 80% проанкетированных медицинских учреждениях достаточно низкий уровень комфортности пребывания пациентов (как в поликлинике, так и в стационаре).
4. В 45% медицинских учреждениях не соблюдается временной интервал ожидания в очереди врача.
5. В большинстве учреждений удовлетворенность качеством обслуживания - на среднем уровне.

17.11.2015

Председатель Общественного Совета по вопросам  
здравоохранения при департаменте здравоохранения  
администрации Владимирской области  (Кудрявцева С.А.)