

АНАЛИЗ
результатов анкетирования пациентов по вопросу удовлетворенности
доступностью и качеством предоставляемых услуг в ГБУЗ СК
«Ставропольском краевом клиническом перинатальном центре»
за 1 квартал 2022г.

Анкетирование пациентов в ГБУЗ СК «СККПЦ» проводится в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 июля 2018 г. № 442 «Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнений пациента о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети Интернет», в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28.01.2020 г. № 52 «О внесении изменений в приложение №1 и №2 к приказу №442 от 13.07.2018 г. статьи 79.1 Федерального закона №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», приказом Министерства здравоохранения Ставропольского края от 24.07.2017 г. № 01-05/550 «Об организации проведения анкетирования населения Ставропольского края по вопросу удовлетворенности доступностью и качеством предоставляемых медицинских услуг», приказом главного врача от 09.01.2022 г. № 1-ОД, приказом № 67 от 09.04 2020г. «Об организации проведения анкетирования пациентов по вопросу удовлетворённости доступностью и качеством предоставления медицинских услуг в ГБУЗ СК «Ставропольском краевом клиническом перинатальном центре».

Всего за 1 квартал 2022 г по ГБУЗ СК «СККПЦ» проведено анкетирование среди 274 пациентов (60 анкет в амбулаторных условиях, 180 анкет в стационарных условиях), 34 интерактивные анкеты.

В результате анализа анкетирования, проведенного в ГБУЗ СК «СККПЦ», можно отметить следующее (см. таблицу № 1, №2):

Таблица №1
Анкета
для оценки качества условий оказания услуг медицинскими
организациями в **амбулаторных условиях**
Опрошено 60 чел

1. Вы обратились в медицинскую организацию?
 - к врачу-терапевту участковому
 - к врачу-педиатру участковому
 - к врачу общей практики
 - к врачу-специалисту (кардиолог, невролог, офтальмолог, стоматолог, хирург, эндокринолог, другие)
 - иное (диспансеризация, медицинский осмотр, др.)-**60 (100%)**
2. Время ожидания приема врача, к которому Вы записались (вызвали на дом), с момента записи на прием составило?
 - 24 часа и более -**55 (92%)**
 - 12 часов-**5(8%)**
 - 8 часов
 - 6 часов
 - 3 часа
 - менее 1 часа
3. Вы записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию?
 - да-**58(97%)**
 - нет -**2 (3%)**
- 3.1. Вы записались на прием к врачу (вызвали врача на дом)?
 - по телефону медицинской организации -**27(45%)**
 - по телефону Единого кол-центра
 - при обращении в регистратуру -**33(55%)**
 - через официальный сайт медицинской организации
 - через Единый портал государственных услуг (www.gosuslugi.ru)
- 3.1.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались?
 - да-**58(97%)**
 - нет-**2(3%)**
- 3.2. По какой причине
 - не дозвонился-**2 (3%)**
 - не было талонов
 - не было технической возможности записаться в электронном виде
 - другое
- 3.1.2. Время ожидания приема врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием составило?
 - 14 календарных дней и более
 - 13 календарных дней
 - 12 календарных дней

- 10 календарных дней-2 (3%)
- 7 календарных дней -21 (35%)
- менее 7 календарных дней -37(62%)

3.1.3. Вы записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию?

- да -58(97%)
- нет -2 (3%)

3.1.4. Вы записались на прием к врачу?

- по телефону медицинской организации -12 (20%)
- по телефону Единого кол-центра
- при обращении в регистратуру -35 (58%)
- лечащим врачом на приеме при посещении -13 (22%)
- через официальный сайт медицинской организации

4. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались?

- да- 58 (97%)
- нет - 2 (3%)

4.1.. По какой причине?

- не дозвонился -1 (2%)
- не было талонов – 1(2%)
- не было технической возможности записаться в электронном виде
- другое

4.2. Врач принял Вас в установленное по записи время?

- да – 59 (98%)
- нет – 1 (2%)

5. Вы удовлетворены отношением врача к Вам (доброжелательность, вежливость)?

- да – 58 (97%)
- нет – 2 (3%)

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

- да – 37 (61%)
- нет – 23 (39 %)

6.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации?

- да – 30 (81%)
- нет – 7 (19%)

7. Перед обращением в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?

- да – 49 (82%)
- нет – 11 (18%)

7.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?

- да – 40(82%)
- нет – 9 (18%)

8. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?

Да – **57 (96%)**

Нет – **3 (4%)**

8.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

отсутствие свободных мест ожидания

наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников

состояние гардероба

отсутствие питьевой воды

отсутствие санитарно-гигиенических помещений

состояние санитарно-гигиенических помещений

санитарное состояние помещений

отсутствие мест для детских колясок (для медицинских организаций, оказывающих помощь детскому населению)

9. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

да

нет - **60 (100%)**

9.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

I группа

II группа

III группа

ребенок-инвалид

9.2. В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?

да

нет (перейти к вопросу 9.2.1)

9.2.1. Пожалуйста, укажите, что (кто) именно отсутствует:

выделенные места стоянки для автотранспортных средств инвалидов

пандусы, подъемные платформы

адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы

сменные кресла-коляски

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

дублирование информации шрифтом Брайля

специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения

сопровождающие работники

возможность оказания медицинской помощи инвалидам на дому

9.3. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?

да

нет

10. При обращении в медицинскую организацию Вам назначались диагностические исследования (лабораторные исследования, инструментальные исследования (ЭКГ, ЭЭГ, рентген, УЗИ, др.), компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография)?

да – **33 (55%)**

нет – **27 (45%)**

10.1. Вы ожидали проведения исследования:

14 календарных дней и более

13 календарных дней

12 календарных дней

10 календарных дней – **5 (8%)**

7 календарных дней – **10 (17%)**

менее 7 календарных дней – **45 (75%)**

10.2. Исследование выполнено во время, установленное по записи?

да – **59 (98%)**

нет – **1 (2%)**

11. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?

да – **57 (95%)**

нет – **3 (5%)**

12. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)?

да – **55 (92%)**

нет – **5 (8%)**

13. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?

да – **58 (97%)**

нет – **2 (3%)**

14. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?

нет – **35 (58%)**

да – **25 (42%)**

14.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали?

да – **58 (97%)**

нет – **2 (3%)**

Таблица №2

Анкета

для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в **стационарных условиях**

опрошено 180 человек

1. Госпитализация была:

экстренная -**72 (40%)**

плановая -**108 (60%)**

1.1. Вы ожидали плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию:

- 14 календарных дней и более
- 13 календарных дней
- 12 календарных дней
- 10 календарных дней – **12 (7%)**
- 7 календарных дней – **16 (9%)**
- менее 7 календарных дней - **152 (84%)**

1.2. Вы были госпитализированы в назначенный срок?

да – **161 (89%)**

нет – **19 (11%)**

1.3. Вам сообщили о дате госпитализации

по телефону – **59 (33%)**

при обращении в медицинскую организацию – **121 (67%)**

электронным уведомлением

2. Вы удовлетворены комфортностью условий в приемном отделении?

да – **172 (97%)**

нет – **8 (3%)**

2.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

отсутствие свободных мест ожидания – 4

состояние гардероба

состояние санитарно-гигиенических помещений

отсутствие питьевой воды – 4

санитарное состояние помещений

3. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) во время пребывания в приемном отделении?

да – **172 (97%)**

нет – **8 (3%)**

4. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

да

нет – **180 (100%)**

4.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

I группа

II группа

III группа

ребенок-инвалид

4.2. В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?

да

нет

4.2.1. Пожалуйста, укажите, что (кто) именно отсутствует:

выделенные места стоянки для автотранспортных средств инвалидов

пандусы, подъемные платформы

адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы

сменные кресла-коляски

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

дублирование информации шрифтом Брайля

специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения

сопровождающие работники

4.3. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?

да

нет

5. Во время пребывания в медицинской организации Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?

да – **117 (65%)**

нет – **63 (35%)**

5.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации?

да – **84 (72%)**

нет – **33 (28%)**

6. Перед госпитализацией Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?

да – **146 (81%)**

нет – **34 (19%)**

6.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?

да – **103 (71%)**

нет – **43 (29%)**

7. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской

организации?

да – **172 (96%)**

Нет – **8 (4%)**

7.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

питание

отсутствие питьевой воды

состояние санитарно-гигиенических помещений

санитарное состояние помещений

действия персонала по уходу

другое –8

8. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?

да – **172 (97%)**

нет – **8 (3%)**

9. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?

да – **173 (95%)**

нет – **7 (5%)**

10. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)?

да – **112 (62%)**

нет – **68 (32%)**

11. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?

да – **172 (97%)**

нет – **8 (3%)**

12. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?

нет – **124 (69%)**

Да – **56 (31%)**

12.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали?

да – **172 (97%)**

нет – **8**

В целом по организации 97 % пациентов удовлетворены условиями оказания услуг (в стационарных условиях 97 % и 97% в амбулаторно-поликлинических условиях). Комфортные условия предоставления услуг отмечают 96 % опрошенных пациентов. Рекомендовали бы данную МО для оказания медицинской помощи 95,7 % опрошенных.

Процент удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью медицинских работников во время пребывания в МО составил в среднем 97%