**АНАЛИЗ**
**результатов анкетирования пациентов по вопросу удовлетворенности доступностью и качеством предоставляемых услуг в ГБУЗ СК «Ставропольском краевом клиническом перинатальном центре» за 1 квартал 2023г.**

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 09.01.2023 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 2023 г. по ГБУЗ СК «СККПЦ» проведено анкетирование среди 430 пациентов (120 анкет в амбулаторных условиях, 310 анкет в стационарных условиях).

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 120 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 -**110 (92%)**

12 часов-**10(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 - **116(97%)**

нет -**4 (3%)**

3.1. Вы записались на прием к врачу (вызвали врача на дом)?

по телефону медицинской организации -**54(45%)**

по телефону Единого кол-центра

при обращении в регистратуру -**66(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-**116(97%)**

нет-**4(3%)**

3.2. По какой причине

не дозвонился-**4 (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-**4 (3%)**

7 календарных дней -**42 (35%)**

менее 7 календарных дней -**74(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 -**116(97%)**

нет -**4 (3%)**

3.1.4. Вы записались на прием к врачу?

по телефону медицинской организации -**24 (20%)**

по телефону Единого кол-центра

при обращении в регистратуру -**70 (58%)**

лечащим врачом на приеме при посещении -**26 (22%)**

через официальный сайт медицинской организации

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

да- **116 (97%)**

нет - **4 (3%)**

4.1.. По какой причине?

не дозвонился -**2 (2%)**

не было талонов – **2(2%)**

не было технической возможности записаться в электронном виде

другое

4.2. Врач принял Вас в установленное по записи время?

да – **118 (98%)**

нет – **2 (2%)**

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

да **– 116 (97%)**

нет – **4 (3%)**

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

да – **74 (61%)**

нет – **46 (39 %)**

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

да – **60 (81%)**

нет – **14 (19%)**

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

да – **98 (82%)**

нет – **22 (18%)**

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

да – **80(82%)**

нет – **18 (18%)**

8. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской

организации?

Да – **114 (96%)**

Нет – **6 (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 - **120 (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 – **66 (55%)**

нет – **54 (45%)**

10.1. Вы ожидали проведения исследования:

14 календарных дней и более

13 календарных дней

12 календарных дней

10 календарных дней – **10 (8%)**

7 календарных дней – **20 (17%)**

менее 7 календарных дней **– 90 (75%)**

10.2. Исследование выполнено во время, установленное по записи?

да – **118 (98%)**

нет – **2 (2%)**

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

да – **114 (95%)**

нет – **6 (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 – **110 (92%)**

нет – **10 (8%)**

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

да – **116 (97%)**

нет – **4 (3%)**

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

нет – **70 (58%)**

да – **50 (42%)**

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

да – **116 (97%)**

нет – **4 (3%)**

**Таблица №2**

Анкета

для оценки качества условий оказания услуг медицинскими

организациями в **стационарных условиях**

**опрошено 310 человек**

1. Госпитализация была:

экстренная -**125 (40%)**

плановая -**185 (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 **– 23 (7%)**

7 календарных дней – **29 (9%)**

менее 7 календарных дней - **258 (84%)**

1.2. Вы были госпитализированы в назначенный срок?

да **– 276 (89%)**

нет **– 34 (11%)**

1.3. Вам сообщили о дате госпитализации

по телефону **– 102 (33%)**

при обращении в медицинскую организацию – **208 (67%)**

электронным уведомлением

2. Вы удовлетворены комфортностью условий в приемном отделении?

да **– 300 (97%)**

нет **– 10 (3%)**

2.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

отсутствие свободных мест ожидания – 5

состояние гардероба-2

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 **– 299 (96,5%)**

нет **– 11 (3,5%)**

4. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

да-**2 (1%)**

нет **– 308 (99%)**

4.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

I группа

II группа

III группа-**2**

ребенок-инвалид

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

возможностями?

да -**1**

нет -**1**

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-1

сменные кресла-коляски

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации-1

дублирование информации шрифтом Брайля

специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения-1

сопровождающие работники

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

да-1

нет-1

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

да **– 200 (65%)**

нет **– 110 (35%)**

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

да **– 222 (72%)**

нет **– 88 (28%)**

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

да **– 266 (86%)**

нет **– 44 (14%)**

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

да **– 216 (70%)**

нет **– 50 (30%)**

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

да **– 295 (95%)**

Нет – **15 (5%)**

7.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

питание

отсутствие питьевой воды

состояние санитарно-гигиенических помещений

санитарное состояние помещений

действия персонала по уходу

другое –15

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

да – **299 (96,5%)**

нет – **11 (3,5%)**

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

да – **294 (95%)**

нет – **16 (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 – **193 (62%)**

нет – **117 (32%)**

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

да –**297 (95%)**

нет – **13 (5%)**

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

нет – **214 (69%)**

Да – **96 (31%)**

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

да – **297 (95%)**

нет – **13 (5%)**

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

Процент удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью медицинских работников во время пребывания в МО составил в среднем 96,5% .

Заведующий ОМО А.В. Лукинова