

АНАЛИЗ
результатов анкетирования пациентов по вопросу удовлетворенности
доступностью и качеством предоставляемых услуг в ГБУЗ СК
«Ставропольском краевом клиническом перинатальном центре»
за 3 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 3 квартал 2022 г по ГБУЗ СК «СККПЦ» проведено анкетирование среди 575 пациентов (120 анкет в амбулаторных условиях, 320 анкет в стационарных условиях), и 135 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 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.)-**120 (100%)**
2. Время ожидания приема врача, к которому Вы записались (вызвали на дом), с момента записи на прием составило?
- 24 часа и более -**99 (83%)**
 - 12 часов-**21(17%)**
 - 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 - **113(94%)**
 - нет -**7(6%)**
- 3.1. Вы записались на прием к врачу (вызвали врача на дом)?
- по телефону медицинской организации -**50(42%)**
 - по телефону Единого кол-центра
 - при обращении в регистратуру -**70 (58%)**
 - 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-**115(96%)**
 - нет-**5(4%)**
- 3.2. По какой причине
- не дозвонился-**2 (2%)**
 - не было талонов
 - не было технической возможности записаться в электронном виде
 - другое-**3(2%)**
- 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-5 (4%)
- 7 календарных дней -40 (33%)
- менее 7 календарных дней -75(63%)

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 -25 (21%)
- по телефону Единого кол-центра
- при обращении в регистратуру -70(58%)
- лечащим врачом на приеме при посещении -25 (21%)
- через официальный сайт медицинской организации

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

- да- 114 (95%)
- нет - 6 (5%)

4.1.. По какой причине?

- не дозвонился -2 (34%)
- не было талонов
- не было технической возможности записаться в электронном виде
- другое- 4(66%)

4.2. Врач принял Вас в установленное по записи время?

- да – 115 (96%)
- нет – 5 (4%)

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

- да – 115 (96%)
- нет – 5 (4%)

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

- да – 61 (51%)
- нет – 59 (49 %)

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

- да – 51 (83%)
- нет – 10 (17%)

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

- да – 90 (75%)
- нет – 30 (25%)

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

- да – 80(88%)
- нет – 10 (12%)

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

Да – **114 (95%)**

Нет – **6 (5%)**

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 – **78 (65%)**

нет – **42 (35%)**

10.1. Вы ожидали проведения исследования:

14 календарных дней и более

13 календарных дней

12 календарных дней

10 календарных дней – **8 (10%)**

7 календарных дней – **17 (22%)**

менее 7 календарных дней – **53 (68%)**

10.2. Исследование выполнено во время, установленное по записи?

да – **74 (95%)**

нет – **4 (5%)**

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 – **109 (92%)**

нет – **11 (8%)**

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

да – **114 (95%)**

нет – **6 (5%)**

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

нет – **72 (60%)**

да – **48 (40%)**

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

да – **114 (95%)**

нет – **6 (5%)**

Таблица №2

Анкета

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

опрошено 320 человек

1. Госпитализация была:

экстренная -**124 (39%)**

плановая -**196 (61%)**

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 – **50 (25%)**

7 календарных дней – **64 (33%)**

менее 7 календарных дней - **82 (42%)**

1.2. Вы были госпитализированы в назначенный срок?

да – **275 (86%)**

нет – **45 (14%)**

1.3. Вам сообщили о дате госпитализации

по телефону – **121 (38%)**

при обращении в медицинскую организацию – **199 (62%)**

электронным уведомлением

2. Вы удовлетворены комфортностью условий в приемном отделении?

да – **298(93%)**

нет – **22 (7%)**

2.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

отсутствие свободных мест ожидания – 9

состояние гардероба-7

состояние санитарно-гигиенических помещений

отсутствие питьевой воды – 6

санитарное состояние помещений

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

да – **297 (93%)**

нет – **23 (7%)**

4. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

да

нет – **320 (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 – **202 (63%)**

нет – **118 (37%)**

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

да – **174(86%)**

нет – **28 (14%)**

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

да – **262 (82%)**

нет – **58 (18%)**

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

да – **225 (70%)**

нет – **95 (30%)**

7. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской

организации?

да – **304 (95%)**

Нет – **16 (5%)**

7.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

питание

отсутствие питьевой воды

состояние санитарно-гигиенических помещений

санитарное состояние помещений

действия персонала по уходу

другое –16

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

да –**304 (95%)**

нет – **16 (5%)**

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

да – **304 (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 – **201 (63%)**

нет –**119 (37%)**

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

да –**304 (95%)**

нет – **16 (5%)**

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

нет – **213 (67%)**

Да – **107 (33%)**

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

да – **304 (95%)**

нет – **16 (5%)**

В целом по организации 95 % пациентов удовлетворены условиями оказания услуг (в стационарных условиях 95 % 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 95%