АНАЛИЗ
результатов анкетирования пациентов по вопросу удовлетворенности доступностью и качеством предоставляемых услуг в ГБУЗ СК «Ставропольском краевом клиническом перинатальном центре» за 4 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 4 квартал 2023 г по ГБУЗ СК «СККПЦ» проведено анкетирование среди 440 пациентов (120 анкет в амбулаторных условиях, 320 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) -9

☐ иное (диспансеризация, медицинский осмотр, др.)-**111(93%)**

2. Время ожидания приема врача, к которому Вы записались (вызвали на дом), с момента записи на прием составило?

☐ 24 часа и более -10**9 (90%)**

☐ 12 часов-1**1(10%)**

☐ 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 -34**(28%)**

☐ по телефону Единого кол-центра

☐ при обращении в регистратуру -86 **(72%)**

☐ 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- **115 (96%)**

☐ нет - 5 **(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 – **115 (96%)**

Нет – 5 **(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 – 89 **(74%)**

☐ нет –**31 (26%)**

10.1. Вы ожидали проведения исследования:

☐ 14 календарных дней и более

☐ 13 календарных дней

☐ 12 календарных дней

☐ 10 календарных дней – 9 **(10%)**

☐ 7 календарных дней – **18 (20%)**

☐ менее 7 календарных дней **– 62 (70%)**

10.2. Исследование выполнено во время, установленное по записи?

☐ да – 8**4 (94%)**

☐ нет –**5 (6%)**

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

☐ да – **1145(96%)**

☐ нет – 5 **(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 – **115 (96%)**

☐ нет – 5 **(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 -**128 (40%)**

☐ плановая -**192 (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 **– 50 (25%)**

☐ 7 календарных дней – **62 (33%)**

☐ менее 7 календарных дней - **80 (42%)**

1.2. Вы были госпитализированы в назначенный срок?

☐ да **– 298 (93%)**

☐ нет **–22 (7%)**

1.3. Вам сообщили о дате госпитализации

☐ по телефону **– 102 (32%)**

☐ при обращении в медицинскую организацию – 218 **(68%)**

☐ электронным уведомлением

2. Вы удовлетворены комфортностью условий в приемном отделении?

☐ да **– 307(96%)**

☐ нет **– 13 (4%)**

2.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

☐ отсутствие свободных мест ожидания – 5

☐ состояние гардероба-4

☐ 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 **– 307 (96%)**

☐ нет **–7 (4%)**

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 **–166(82%)**

☐ нет **–36 (18%)**

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

☐ да **– 268 (84%)**

☐ нет **– 52 (16%)**

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

☐ да **– 211 (79%)**

☐ нет **– 57 (21%)**

7. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской

организации?

☐ да **– 307 (96%)**

Нет **– 13 (4%)**

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 **–307 (96%)**

☐ нет **– 13 (4%)**

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

☐ да **– 307 (96%)**

☐ нет **– 13 (4%)**

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 **– 230 (72%)**

☐ нет **–90 (28%)**

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

да **–307 (96%)**

☐ нет **– 13 (4%)**

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

☐ нет **– 230 (72%)**

Да – **90 (28%)**

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

да **– 307 (96%)**

☐ нет **– 13 (4%)**

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

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

Заведующий ОМО А.В. Лукинова