

АНАЛИЗ
результатов анкетирования пациентов по вопросу удовлетворенности
доступностью и качеством предоставляемых услуг в ГБУЗ СК
«Ставропольском краевом клиническом перинатальном центре» за
период 12 месяцев 2017г.

Анкетирование пациентов в центре проводится в соответствии с Указом Президента РФ от 21.08.2012г. №1199 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации», приказом МЗ РФ от 31.10.2013г. №810а «Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения», приказом МЗ РФ от 14.05.2015г. №240а «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями», приказа МЗ СК от 24.07.2014г № 01-05/550 «Об организации проведения анкетирования населения Ставропольского края по вопросу удовлетворенности доступностью и качеством предоставляемых услуг», приказом главного врача от 09.01.2017г № 1-ОД, статьи 79.1 Федерального закона №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Анкетирование проводится по новым формам анкет, которые утверждены приказом министра здравоохранения Ставропольского края и обязательны для внедрения в связи с новой отчетностью, предоставляемой в ГБУЗ СК «МИАЦ».

Всего за период 12 месяцев 2017г по ГБУЗ СК «СККПЦ» было охвачено 1300 респондентов, соответственно для получения статистически достоверных результатов были собраны, обработаны и проанализированы результаты 1300 анкет (500 анкет в амбулаторных условиях, 800 анкет в стационарных).

Количественный анализ результатов анкетирования представлен в таблицах № 1, №2.

Таблица №1

**Сводная таблица результатов анкетирования по изучению удовлетворенности
взрослого населения Ставропольского края доступностью и качеством
медицинской помощи в амбулаторных условиях**

ГБУЗ СК "Ставропольский краевой клинический перинатальный центр"					
Количество обработанных анкет			500		
Вопросы анкеты			Варианты ответов		
1. Вы обратились в медицинскую организацию?			Да	Нет	
			500		
-к врачу-специалисту (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие)			500		
-другое (диспансеризация, профосмотр, справка, рецепт и т.д.)					
2. Вы удовлетворены обслуживанием (доброжелательность, вежливость) у врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие)?			Да	Нет	
			499	1	
3. Удовлетворены ли Вы компетентностью врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие)?			Да	Нет	
			499	1	
-Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья					
-Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации					
-Вам не дали выписку					
-Вам не выписали рецепт					
-Другое					1
4. Срок ожидания приема у врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием					
14 календарных дней и более	13 календарных дней	12 календарных дней	10 календарных дней	7 календарных дней	менее 7 календарных дней
				15	485
5. При первом обращении в медицинскую организацию Вы сразу записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача)?					
Да			Нет		
500					
<i>Вы записались на прием к врачу (вызвали врача на дом)?</i>			<i>По какой причине?</i>		
-по телефону				-не дозвонился	
-с использованием сети Интернет				- не было талонов	
-в регистратуре лично			500	- не было технической возможности записаться в электронном виде	
- лечащим врачом на приеме				-другое	
6. Врач Вас принял во время, установленное по записи?				Да	Нет
				498	2
7. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации,					

размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?		
Нет	Да	
	174	
326	<i>Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?</i>	
	<i>Да</i>	<i>Нет</i>
	174	-
8. Перед обращением в медицинскую организацию Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?		
Нет	Да	
	259	
241	<i>Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?</i>	
	<i>Да</i>	<i>Нет</i>
	259	
9. Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации?		
Да	Нет	
	<i>Что не удовлетворяет?</i>	
500	- отсутствие свободных мест ожидания	
	- состояние гардероба	
	- состояние туалета	
	- отсутствие питьевой воды	
	- санитарные условия	
	- отсутствие мест для детских колясок	
10. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?		
Нет	Да	
	8	
	<i>Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?</i>	
492	-I группу	
	-II группу	6
	-III группа	2
	- ребенок-инвалид	
	<i>Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?</i>	
	<i>Да</i>	<i>Нет</i>
500	-отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов	
	-отсутствие пандусов, поручней	
	- отсутствие подъемных платформ	

		(аппарелей)	
		- отсутствие адаптированных лифтов	
		- отсутствие сменных кресел-колясок	
		-отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов	
		- отсутствие информации шрифтом Брайля	
		отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений	
		-отсутствие сопровождающих работников	
11. Вы ожидали проведения диагностического исследования (инструментального, лабораторного) с момента получения направления на диагностическое исследование?			
не назначалось	14 календарных дней и более	13 календарных дней	12 календарных дней
			10 календарных дней
			7 календарных дней
			менее 7 календарных дней
			48
			452
<i>Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?</i>			<i>Да</i>
			<i>Нет</i>
			499
			1
12. Вы ожидали проведения диагностического исследования (компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография) с момента получения направления на диагностическое исследование?			
не назначалось	30 календарных дней и более	29 календарных дней	28 календарных дней
			27 календарных дней
			15 календарных дней
			менее 15 календарных дней
-			
<i>Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?</i>			<i>Да</i>
			<i>Нет</i>
			499
			1
13. Вы удовлетворены оказанными услугами в этой медицинской организации?			<i>Да</i>
			<i>Нет</i>
			499
			1
14. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?			<i>Да</i>
			<i>Нет</i>
			499
			1
15. Ваше обслуживание в медицинской организации?			
за счет ОМС, бюджет		за счет ДМС	на платной основе
500			
16. Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках этой организации в социальных сетях?			<i>Да</i>
			<i>Нет</i>
			57
			443
<i>Характеристика комментария</i>		<i>положительная</i>	<i>отрицательная</i>
		56	1

Таблица №2

**Сводная таблица результатов анкетирования по изучению
удовлетворенности взрослого населения Ставропольского края
доступностью и качеством медицинской помощи в стационарных
условиях**

ГБУЗ СК "Ставропольский краевой клинический перинатальный центр"								
Количество обработанных анкет			800					
Вопросы анкеты			Варианты ответов					
1. Госпитализация			<i>экстренная</i>		<i>плановая</i>			
			302		498			
Срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию?								
30 календарных дней и более	29 календарных дней	28 календарных дней	15 календарных дней	менее 15 календарных дней				
		16	64	418				
Вы были госпитализированы в назначенный срок?								
<i>Да</i>			<i>Нет</i>					
494			4					
Вы удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении?								
<i>Да</i>			<i>Нет</i>					
791			9					
			Что не удовлетворяет?					
			- отсутствие свободных мест ожидания				4	
			- состояние гардероба					
			- состояние туалета				2	
			- отсутствие питьевой воды				3	
- санитарные условия								
Сколько времени Вы ожидали в приемном отделении?								
120 мин и более	от 60 мин до 75 мин	от 30 мин до 45 мин	от 75 мин до 120 мин	от 45 мин до 60 мин	менее 30 мин			
		1	2	42	755			
Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в приемном отделении (доброжелательность, вежливость)?				<i>Да</i>	<i>Нет</i>			
				792	8			
2. Вы были госпитализированы?								
За счет ОМС, бюджет		За счет ДМС		На платной основе				
781		2	17					
3. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?								
Нет			Да					
			6					
794			Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?					
			- I группу					
			- II группу			2		
			- III группа			4		
			- ребенок-инвалид					

	<i>Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?</i>	
	<i>Да</i>	<i>Нет</i>
	6	-отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов
		-отсутствие пандусов, поручней
		- отсутствие подъемных платформ (аппарелей)
		- отсутствие адаптированных лифтов
		- отсутствие сменных кресел-колясок
		-отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов
		- отсутствие информации шрифтом Брайля
		отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений
		-отсутствие сопровождающих работников
4. Перед обращением в медицинскую организацию Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?		
Нет	Да	
	368	
432	<i>Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?</i>	
	<i>Да</i>	<i>Нет</i>
	363	5
5. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?		
Нет	Да	
	521	
279	<i>Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?</i>	
	<i>Да</i>	<i>Нет</i>
	513	8
6. В каком режиме стационара Вы проходили лечение?		
	Дневного стационара	Круглосуточного стационара
	51	749
<i>Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в медицинской организации?</i>	<i>Да</i>	<i>Нет</i>
	726	23
<i>Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?</i>	<i>Да</i>	<i>Нет</i>
	707	42

Возникла ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет?	Да	Нет
		800
Возникла ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет?	Нет	Да
	800	Необходимость
		уточнения диагноза
		с целью сокращения срока лечения
		приобретение расходных материалов
7. Удовлетворены ли Вы компетентностью врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие)?	Да	Нет
	779	21
-Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья		
-Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации		3
-Вам не дали выписку		2
-Вам не выписали рецепт		
-Другое		16
8. Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации?		
Да	Нет	
	26	
	<i>Что не удовлетворяет?</i>	
774	- санитарные условия	10
	- освещение, температурный режим	
	- медицинской организации требуется ремонт	8
	в медицинской организации старая мебель	8
9. Вы удовлетворены оказанными услугами в этой медицинской организации?	Да	Нет
	781	19
10. Удовлетворены ли Вы действиями персонала медицинской организации по уходу?	Да	Нет
	792	8
11. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?	Да	Нет
	786	14
12. Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках этой организации в социальных сетях?	Да	Нет
	59	741
<i>Характеристика комментария</i>	<i>положительная</i>	<i>отрицательная</i>

	55	4
--	-----------	----------

Анализируя данные, полученные в результате анкетирования, можно сделать следующие выводы: 97,6 % пациентов в целом удовлетворены организацией и качеством оказываемой медицинской помощи в стационаре и 99,8% в амбулаторно-поликлинических условиях, что в целом стабильно, 97 % удовлетворены качеством питания, это на 5% больше в сравнении анализа анкетирования за 9 месяцев (91,8 %), 100 % проведением диагностических исследований, 98 % проведенным лечением, 96,7 % условиями пребывания в стационаре. Фактов «бытовой коррупции» не выявлено.

Главный врач

Б.Ф. Затона

Исполнитель: Горбунова В.Ю.
(8652)71-62-85