

## **АНАЛИЗ**

### **результатов анкетирования пациентов по вопросу удовлетворенности доступностью и качеством предоставляемых услуг в ГБУЗ СК «Ставропольском краевом клиническом перинатальном центре» за 12 месяцев 2018г.**

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 2018г по ГБУЗ СК «СККПЦ» было охвачено 858 респондентов, соответственно для получения статистически достоверных результатов были собраны, обработаны и проанализированы результаты 858 анкет (236 анкет в амбулаторных условиях, 622 анкет в стационарных).

В результате анализа анкетирования, проведенного в ГБУЗ СК «СККПЦ», можно отметить следующее (см. таблицу № 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			236		
Вопросы анкеты			Варианты ответов		
<b>1. Вы обратились в медицинскую организацию?</b>			Да	Нет	
-к врачу-специалисту (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие)			92		
-другое (диспансеризация, профосмотр, справка, рецепт и т.д.)			144		
<b>2. Вы удовлетворены обслуживанием (доброжелательность, вежливость) у врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие)?</b>			Да	Нет	
			230	6	
<b>3. Удовлетворены ли Вы компетентностью врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие)?</b>			Да	Нет	
			230	6	
-Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья					
-Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации				2	
-Вам не дали выписку					
-Вам не выписали рецепт					
-Другое				4	
<b>4. Срок ожидания приема у врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием</b>					
14 календарных дней и более	13 календарных дней	12 календарных дней	10 календарных дней	7 календарных дней	менее 7 календарных дней
25		19	25	46	121
<b>5. При первом обращении в медицинскую организацию Вы сразу записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача)?</b>					
Да			Нет		
228			13		
<i>Вы записались на прием к врачу (вызвали врача на дом)?</i>			<i>По какой причине?</i>		
-по телефону	58	-не дозвонился			
-с использованием сети Интернет	15	- не было талонов		7	
-в регистратуре лично	86	- не было технической возможности записаться в электронном виде			
- лечащим врачом на приеме	69	-другое		6	
<b>6. Врач Вас принял во время, установленное по записи?</b>			Да	Нет	
			215	21	
<b>7. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?</b>					
Нет			Да		

		<b>117</b>		
<b>119</b>	<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>		
	<b>114</b>	<b>3</b>		
<b>8. Перед обращением в медицинскую организацию Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?</b>				
<b>Нет</b>		<b>Да</b>		
		<b>158</b>		
<b>78</b>	<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>		
	<b>150</b>	<b>8</b>		
<b>9. Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации?</b>				
<b>Да</b>		<b>Нет</b>		
		<b>8</b>		
		<i>Что не удовлетворяет?</i>		
<b>228</b>	- отсутствие свободных мест ожидания		<b>2</b>	
	- состояние гардероба			
	- состояние туалета			
	- отсутствие питьевой воды			
	- санитарные условия			
	- отсутствие мест для детских колясок		<b>2</b>	
<b>10. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?</b>				
<b>Нет</b>		<b>Да</b>		
		<b>3</b>		
		<i>Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?</i>		
<b>233</b>	-I группу		<b>2</b>	
	-II группу		<b>1</b>	
	-III группа			
	- ребенок-инвалид			
<i>Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?</i>				
<i>Да</i>		<i>Нет</i>		
		<b>2</b>		
		-отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов		
		-отсутствие пандусов, поручней		
		- отсутствие подъемных платформ (аппарелей)		<b>2</b>

					- отсутствие адаптированных лифтов	
					- отсутствие сменных кресел-колясок	1
					-отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов	
					- отсутствие информации шрифтом Брайля	
					отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений	1
					-отсутствие сопровождающих работников	1
<b>11. Вы ожидали проведения диагностического исследования (инструментального, лабораторного) с момента получения направления на диагностическое исследование?</b>						
не назначалось	14 календарных дней и более	13 календарных дней	12 календарных дней	10 календарных дней	7 календарных дней	менее 7 календарных дней
<b>81</b>				<b>48</b>	<b>29</b>	<b>78</b>
<i>Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?</i>					<i>Да</i>	<i>Нет</i>
					<b>138</b>	<b>17</b>
<b>12. Вы ожидали проведения диагностического исследования (компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография) с момента получения направления на диагностическое исследование?</b>						
не назначалось	30 календарных дней и более	29 календарных дней	28 календарных дней	27 календарных дней	15 календарных дней	менее 15 календарных дней
<b>178</b>					<b>11</b>	<b>47</b>
<i>Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?</i>					<i>Да</i>	<i>Нет</i>
					<b>55</b>	<b>3</b>
<b>13. Вы удовлетворены оказанными услугами в этой медицинской организации?</b>					<i>Да</i>	<i>Нет</i>
					<b>218</b>	<b>18</b>
<b>14. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?</b>					<i>Да</i>	<i>Нет</i>
					<b>223</b>	<b>13</b>
<b>15. Ваше обслуживание в медицинской организации?</b>						
за счет ОМС, бюджет		за счет ДМС		на платной основе		
<b>229</b>				<b>7</b>		
<b>16. Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках этой организации в социальных сетях?</b>					<i>Да</i>	<i>Нет</i>
					<b>45</b>	<b>191</b>
<i>Характеристика комментария</i>			<i>положительная</i>		<i>отрицательная</i>	
			<b>41</b>		<b>4</b>	

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			622		
Вопросы анкеты			Варианты ответов		
1. Госпитализация			экстренная		плановая
			293		329
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	
9		8	8	304	
Вы были госпитализированы в назначенный срок?					
Да			Нет		
601			21		
Вы удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении?					
Да			Нет		
489			133		
Что не удовлетворяет?					
- отсутствие свободных мест ожидания				11	
- состояние гардероба				8	
- состояние туалета				36	
- отсутствие питьевой воды				65	
- санитарные условия				12	
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
48	39	91	19	97	328
Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в приемном отделении (доброжелательность, вежливость)?				Да	Нет
				574	48
2. Вы были госпитализированы?					
За счет ОМС, бюджет		За счет ДМС		На платной основе	
583		18		21	
3. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?					
Нет			Да		
			4		
Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?					
- I группу				1	
- II группу				3	
- III группа					
- ребенок-инвалид					
618					
Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?					

	<i>Да</i> <b>121</b>	<i>Нет</i> <b>40</b>	
		-отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов	<b>1</b>
		-отсутствие пандусов, поручней	<b>17</b>
		- отсутствие подъемных платформ (аппарелей)	<b>20</b>
		- отсутствие адаптированных лифтов	<b>18</b>
		- отсутствие сменных кресел-колясок	<b>9</b>
		-отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов	
		- отсутствие информации шрифтом Брайля	<b>5</b>
		отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений	<b>5</b>
		-отсутствие сопровождающих работников	<b>7</b>
<b>4. Перед обращением в медицинскую организацию Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?</b>			
<b>Нет</b>	<b>Да</b>		
	<b>352</b>		
<b>270</b>	<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>	
	<b>340</b>	<b>13</b>	
<b>5. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?</b>			
<b>Нет</b>	<b>Да</b>		
	<b>379</b>		
<b>243</b>	<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>	
	<b>361</b>	<b>18</b>	
<b>6. В каком режиме стационара Вы проходили лечение?</b>		<b>Дневного стационара</b>	<b>Круглосуточного стационара</b>
		<b>12</b>	<b>610</b>
<i>Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в медицинской организации?</i>		<i>Да</i>	<i>Нет</i>
		<b>550</b>	<b>72</b>
<i>Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?</i>		<i>Да</i>	<i>Нет</i>
		<b>584</b>	<b>38</b>
<i>Возникала ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость</i>		<i>Да</i>	<i>Нет</i>

оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет?		<b>4</b> (хоз расчет)	<b>618</b>
Возникла ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет?		Нет	Да
		<b>612</b>	<b>10</b>
		Необходимость	
		уточнения диагноза	<b>5</b>
		с целью сокращения срока лечения	5
		приобретение расходных материалов	0
<b>7. Удовлетворены ли Вы компетентностью врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие)?</b>		<b>Да</b>	<b>Нет</b>
		<b>585</b>	<b>37</b>
-Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья			<b>11</b>
-Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации			<b>12</b>
-Вам не дали выписку			
-Вам не выписали рецепт			
-Другое			<b>14</b>
<b>8. Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации?</b>			
<b>Да</b>		<b>Нет</b>	
		<b>81</b>	
		<i>Что не удовлетворяет?</i>	
<b>541</b>		- санитарные условия	<b>32</b>
		- освещение, температурный режим	<b>4</b>
		- медицинской организации требуется ремонт	<b>62</b>
		в медицинской организации старая мебель	<b>43</b>
<b>9. Вы удовлетворены оказанными услугами в этой медицинской организации?</b>		<b>Да</b>	<b>Нет</b>
		<b>601</b>	<b>21</b>
<b>10. Удовлетворены ли Вы действиями персонала медицинской организации по уходу?</b>		<b>Да</b>	<b>Нет</b>
		<b>601</b>	<b>21</b>
<b>11. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?</b>		<b>Да</b>	<b>Нет</b>
		<b>573</b>	<b>49</b>
<b>12. Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках этой организации в социальных сетях?</b>		<b>Да</b>	<b>Нет</b>
		<b>98</b>	<b>524</b>
Характеристика комментария	Положительная	Отрицательная	

	<b>94</b>	<b>4</b>

**96,6** % пациентов в целом удовлетворены организацией и качеством оказываемой медицинской помощи в стационаре и **92,3** % в амбулаторно-поликлинических условиях; **89** % удовлетворены качеством питания; **93,2**% проведением диагностических исследований, **94,5** % проведенным лечением, **87** % условиями пребывания в стационаре. Фактов «бытовой коррупции» не выявлено.