

АНАЛИЗ

результатов анкетирования пациентов по вопросу удовлетворенности доступностью и качеством предоставляемых услуг в ГБУЗ СК «Ставропольском краевом клиническом перинатальном центре» за 12 месяцев 2019г.

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», статьи 79.1 Федерального закона №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», приказом Министерства здравоохранения РФ от 13 июля 2018 г. N 442 "Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети "Интернет", приказом МЗ РФ от 14.05.2015г. №240а «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями», приказом главного врача от 09.01.2019 г. № 1-ОД.

Всего за 2019 г по ГБУЗ СК «СККПЦ» было охвачено **970** респондентов, соответственно для получения статистически достоверных результатов были собраны, обработаны и проанализированы результаты **970** анкет (**245** анкет в амбулаторных условиях, **725** анкет в стационарных условиях).

В результате анализа анкетирования, проведенного в ГБУЗ СК «СККПЦ», можно отметить следующее (см. таблицу № 1, №2):

Сводная таблица результатов анкетирования для оценки качества условий оказания услуг в ГБУЗ СК «СККПЦ» в амбулаторных условиях

Количество опрошенных пациентов-245 чел.

1. Вы обратились в медицинскую организацию:

- к врачу-специалисту (кардиолог, невролог, офтальмолог, стоматолог, хирург, эндокринолог, другие)-**144 (59%)**

-иное (диспансеризация, медицинский осмотр, другое)-**101 (41%)**

2. Время ожидания приема врача, к которому Вы записывались, с момента записи на прием составило:

-14 календарных дней и более-**13 (5%)**

-13 календарных дней-**5(2%)**

-12 календарных дней-**5(2%)**

-10 календарных дней-**10 (4%)**

-7 календарных дней-**35 (14%)**

- менее 7 календарных дней-**177 (72)%**

3. Вы записались на прием к врачу (получили талон) при первом обращении в медицинскую организацию?

-да -**234 (95%)**

Вы записались на прием к врачу :

-по телефону медицинской организации-**74(31%)**

-по телефону Единого кол-центра

-при обращении в регистратуру-**135 (58%)**

-лечащим врачом на приеме-**25 (10%)**

-через официальный сайт МО

Вы удовлетворены отношением работников МО к которым Вы обращались?

-да -**221 (94%)**

-нет-**13 (6%)**

-нет-**11 (5%)**

По какой причине?

-не дозвонился -**5 (2%)**

-не было талонов-**2**

-не было технической возможности записаться в электронном виде

-другое-**4 (2%)**

4. Врач принял Вас в установленное по записи время?

-да-**230 (94%)**

-нет-**15 (6%)**

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

-да-**230 (94%)**

-нет-**15 (6%)**

6. При обращении в МО Вы обращались к информации, размещенной в помещениях МО (стенды, инфоматы и др)?

-нет-**86 (35%)**

-да-**159 (65%)**

Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности МО, размещенной в помещениях МО?

-да-**236 (96%)**

-нет-**9 (4%)**

7. Перед обращением в МО вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте МО?

-нет-88 (36%)

-да-157 (64%)

Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности МО, размещенной на официальном сайте МО?

-да-228 (93%)

-нет-17 (7%)

8. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в МО?

-да-237 (97%)

-нет-8 (3%)

Что именно Вас не удовлетворило?

-отсутствие свободных мест ожидания-4

-наличие очередей-2

-состояние гардероба

-отсутствие питьевой воды-2

-отсутствие санитарно-гигиенических помещений

-состояние санитарно-гигиенических помещений

9. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

-нет-

-да- 13

Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

-I группа

-II группа

-III группа-13

-ребенок-инвалид

В МО обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?

-да-11

-нет-2

10. При обращении в МО Вам назначались диагностические исследования?

-нет-89 (33%)

-да-156 (64%)

Вам назначались:

-лабораторные исследования-132

-инструментальные исследования-99

-компьютерная томография, магнитно-резонансная томография-36

-ангиография

Вы ожидали проведения исследования:

-30 календарных дней-0

-15 календарных дней-9

-14 календарных дней-26

-10 календарных дней-18

-7 календарных дней-12

-менее 7 календарных дней-91

Исследование выполнено во время, установленное по записи?

-да-153

-нет-3

11. Рекомендовали бы Вы данную МО для оказания медицинской помощи?

-да -171 (95%)

-нет-12 (5%)

12. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри МО?

-да-238 (97%)

-нет -7 (3%)

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

-да-236 (96%)

-нет-9 (4%)

14. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной МО (электронное обращение, электронная почта и др.)

-да-93(38%)

Вы удовлетворены доброжелательностью сотрудников, которые с Вами взаимодействовали?

-да-93 (100%)

-нет-0

-нет-152 (62%)

Сводная таблица результатов анкетирования для оценки качества условий оказания услуг в ГБУЗ СК «СККПЦ» в стационарных условиях

Количество опрошенных пациентов-725 чел.

1. Госпитализация была:

-экстренная -253 (35%)

-плановая -472 (65%)

Вы ожидали плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию:

30 календарных дней и более-8 (2%)

29 календарных дней

28 календарных дней-7 (1%)

27 календарных дней

15 календарных дней-23(5%)

менее 15 календарных дней-434(92%)

Вы были госпитализированы в назначенный срок?

-да-467 (99%)

-нет-5(1%)

Вам сообщили о дате госпитализации

-по телефону

-при обращении в медицинскую организацию-467 (100%)

-электронным уведомлением

2. Вы удовлетворены комфортностью условий в приемном отделении?

-да-674 (93%)

-нет-51 (7%)

Что именно Вас не удовлетворяет?

-отсутствие свободных мест ожидания-8

-состояние гардероба-8

-состояние санитарно-гигиенических помещений-10

-отсутствие питьевой воды-36

-санитарное состояние помещений-9

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

-да-695 (96%)

-нет-30 (4 %)

4. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

-нет-718 (99%)

-да-7 (1%)

В МО обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?

-да-5 (98%)

-нет-2(2%)

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

-нет-269(37%)

-да-456 (63%)

6. Перед госпитализацией в МО вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте МО?

-нет-240 (33%)

-да-485 (67%)

7.Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в МО?

-да-696 (96%)

-нет-29 (4%)

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

-да-693 (96%)

-нет-32 (4%)

9. Рекомендовали бы Вы данную МО для оказания медицинской помощи?

-да-699 (96,5%)

-нет-26 (3,5%)

10. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри МО?

-да-710 (98%)

-нет-15 (2%)

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

-да-710 (98%)

-нет-15 (2%)

12. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной МО (электронное обращение, электронная почта и др.)?

-нет-583 (80%)

-да-142 (20%)

В целом по организации 98 % пациентов удовлетворены условиями оказания услуг (в стационарных условиях 98 % и 96 % в амбулаторно-поликлинических условиях). Время ожидания госпитализации не превышает 15 календарных дней в 95 % случаев, а время ожидания приема врача с момента записи на прием в поликлинике не превышает 10 дней в 94 % случаев.

Комфортные условия предоставления услуг отмечают 96 % опрошенных в стационарных условиях и 93 % в амбулаторных.

Процент удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью медицинских работников во время пребывания в МО в среднем составил 95 % . Рекомендовали бы данную МО для оказания медицинской помощи 96% в стационарных условиях и 95% в амбулаторных условиях.