

АНАЛИЗ

результатов анкетирования пациентов по вопросу удовлетворенности доступностью и качеством предоставляемых услуг в ГБУЗ СК «Ставропольском краевом клиническом перинатальном центре» за 12 месяцев 2020г.

Анкетирование пациентов в ГБУЗ СК «СККПЦ» проводится в соответствии с Указом Президента РФ от 25.04.2019г. №193 «Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц субъектов Российской Федерации и 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 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 09.01.2020 г. № 1-ОД.

Всего за 9 месяцев 2020 г по ГБУЗ СК «СККПЦ» проведено анкетирование среди **4800** пациентов, из них **бумажных** анкет -**1320** (28 % от общего количества опрошенных) - 330 анкет в амбулаторных условиях, 990 анкет в стационарных условиях). В **интерактивном** голосовании приняли участие **3480** человек (72 % от общего количества опрошенных).

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
№ 1**

Количество опрошенных пациентов-330 чел.

1. Вы обратились в медицинскую организацию:

- к врачу-специалисту (кардиолог, невролог, офтальмолог, стоматолог, хирург, эндокринолог, другие)-**224 (68%)**
- иное (диспансеризация, медицинский осмотр, другое)-**106 (32%)**

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

- 14 календарных дней и более-**17 (5%)**
- 13 календарных дней-**7(2%)**
- 12 календарных дней-**10 (3%)**
- 10 календарных дней-**13 (4%)**
- 7 календарных дней-**56 (17%)**
- менее 7 календарных дней-**227 (69%)**

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

-да -313 (95%)

Вы записались на прием к врачу :

- по телефону медицинской организации-**134(41%)**
- по телефону Единого кол-центра
- при обращении в регистратуру-**168 (51%)**
- лечащим врачом на приеме-**28 (8%)**
- через официальный сайт МО

Вы удовлетворены отношением работников МО к которым Вы обращались?

-да -313 (95%) **-нет-17 (5%)**

-нет-17 (5%)

По какой причине?

- не дозвонился -**7**
- не было талонов-**4**
- не было технической возможности записаться в электронном

виде

-другое-**6**

4. Врач принял Вас в установленное по записи время?

-да-313 (95%) **-нет-17 (5%)**

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

-да-313 (95%) **-нет-17 (5%)**

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

-нет-106 (32%) **-да-224 (68%)**

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

-да-**212 (95%)**

-нет-**12 (5%)**

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

-нет-**89 (27%)**

-да-**241 (73%)**

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

-да-**231 (96%)**

-нет-**10 (4%)**

8. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в МО?

-да-**312 (98%)**

-нет-**8 (2%)**

Что именно Вас не удовлетворило?

-отсутствие свободных мест ожидания-**4**

-наличие очередей-**4**

-состояние гардероба

-отсутствие питьевой воды-**2**

-отсутствие санитарно-гигиенических помещений

-состояние санитарно-гигиенических помещений

9. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

-нет-**320**

-да- **10**

Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

-I группа

-II группа-**3**

-III группа-**7**

-ребенок-инвалид

В МО обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?

-да-**5**

-нет-**5**

10. При обращении в МО Вам назначались диагностические исследования?

-нет-**116 (35%)**

-да-**214 (65%)**

Вам назначались:

-лабораторные исследования-**187**

-инструментальные исследования-**124**

-компьютерная томография, магнитно-резонансная томография-**28**

-ангиография

Вы ожидали проведения исследования:

-30 календарных дней-**0**

-15 календарных дней-**11**

-14 календарных дней-**25**

-10 календарных дней-**17**

-7 календарных дней-**29**

-менее 7 календарных дней-**132**

Исследование выполнено во время, установленное по записи?

-да-205

-нет-9

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

-да -316 (96%)

-нет-14 (4%)

12. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри МО?

-да-323 (98%)

-нет -7 (2%)

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

-да-319 (98%)

-нет-11 (3%)

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

-да-119 (36%)

Вы удовлетворены доброжелательностью сотрудников, которые с Вами взаимодействовали?

-да-112 (94%)

-нет-7 (6%)

-нет-211 (64%)

Сводная таблица результатов анкетирования для оценки качества условий оказания услуг в ГБУЗ СК «СККПЦ» в стационарных условиях № 2

Количество опрошенных пациентов-990 чел.

1. Госпитализация была:

-экстренная -346 (35%)

-плановая -644 (65%)

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

30 календарных дней и более-5 (1%)

29 календарных дней

28 календарных дней-5 (1%)

27 календарных дней

15 календарных дней-24 (4%)

менее 15 календарных дней-610 (95%)

Вы были госпитализированы в назначенный срок?

-да-624 (97%)

-нет-20 (3%)

Вам сообщили о дате госпитализации

-по телефону-24 (4%)

-при обращении в медицинскую организацию-620 (96%)

-электронным уведомлением

2. Вы удовлетворены комфортностью условий в приемном отделении?

-да-618 (96%)

-нет-26 (4%)

Что именно Вас не удовлетворяет?

- отсутствие свободных мест ожидания-11
- состояние гардероба-3
- состояние санитарно-гигиенических помещений-3
- отсутствие питьевой воды-3
- санитарное состояние помещений-6

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

-да-958 (97%) -нет-32 (3 %)

4. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

-нет-980 (99%)

-да-10 (%)

В МО обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?

-да-5

-нет-5

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

-нет-253 (26%)

-да-737 (74%)

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

-нет-213(22%)

-да-777 (78%)

7.Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в МО?

-да-956 (97%)

-нет-34 (3%)

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

-да-950 (96%)

-нет-40 (4%)

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

-да-956 (97%)

-нет-34 (3%)

10. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри МО?

-да-979 (99%)

-нет-11 (1%)

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

-да-967 (98%)

-нет-23 (2%)

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

-нет-792 (80%)

-да-198 (20%)

В целом по организации 98 % пациентов удовлетворены условиями оказания услуг (в стационарных условиях 98 % и 98% в амбулаторно-поликлинических условиях). Комфортные условия предоставления услуг отмечают 97 % опрошенных в стационарных условиях и 97 % в амбулаторных. Рекомендовали бы данную МО для оказания медицинской помощи 96,5 % опрошенных пациентов.

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

Заведующий ОМО

А.В. Введенская