

АНАЛИЗ
результатов анкетирования пациентов по вопросу удовлетворенности
доступностью и качеством предоставляемых услуг в ГБУЗ СК
«Ставропольском краевом клиническом перинатальном центре»
за 12 месяцев 2021 года

Анкетирование пациентов в ГБУЗ СК «СККПЦ» 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 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 09.01.2019 г. № 1-ОД.

Всего за 12 месяцев 2021 г по ГБУЗ СК «СККПЦ» проведено анкетирование среди 1892 пациентов, из них 875 анкет на бумажном носителе (46 % от общего количества опрошенных- 240 анкет в амбулаторных условиях, 635 анкет в стационарных условиях). В интерактивном голосовании приняли участие 1017 человек, что составляет 56 % от общего количества опрошенных.

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

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

-да-**236 (96%)**

-нет-**10 (4%)**

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

-нет-**47 (19%)**

-да-**193 (81%)**

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

-да-**233 (97%)**

-нет-**7 (3%)**

8. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в МО?

-да-**233 (97%)**

-нет-**7 (3%)**

Что именно Вас не удовлетворило?

-отсутствие свободных мест ожидания-1

-наличие очередей-2

-состояние гардероба

-отсутствие питьевой воды-2

-отсутствие санитарно-гигиенических помещений

-состояние санитарно-гигиенических помещений-2

9. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

-нет-239

-да- 1

Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

-I группа

-II группа

-III группа-1

-ребенок-инвалид

В МО обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?

-да-

-нет-1

10. При обращении в МО Вам назначались диагностические исследования?

-нет-**50 (20%)**

-да- **190 (80%)**

Вам назначались:

-лабораторные исследования-**131**

-инструментальные исследования-**58**

-компьютерная томография, магнитно-резонансная томография-**1**

-ангиография

Вы ожидали проведения исследования:

-30 календарных дней-0

-15 календарных дней-0

-14 календарных дней-0

-10 календарных дней-7

-7 календарных дней-14

-менее 7 календарных дней-169

Исследование выполнено во время, установленное по записи?

- да-187 -нет-3
- 11. Рекомендовали бы Вы данную МО для оказания медицинской помощи?**
 -да -228 (95%) -нет-12 (5%)
- 12. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри МО?**
 -да-230 (96%) -нет -10 (4%)
- 13. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной МО?**
 -да-235 (98%) -нет-5 (2%)
- 14. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной МО (электронное обращение, электронная почта и др.)**
 -да-181 (76%)
- Вы удовлетворены доброжелательностью сотрудников, которые с Вами взаимодействовали?*
- да-168 (93%) -нет-13(7%)
- нет-59 (24%)**

Количество опрошенных пациентов-635 чел.

1. Госпитализация была:

- экстренная -184 (29%)
 -плановая -451 (71%)

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

30 календарных дней и более-6(1%)

29 календарных дней

28 календарных дней-6 (1%)

27 календарных дней

15 календарных дней-19(3%)

менее 15 календарных дней-420 (95%)

Вы были госпитализированы в назначенный срок?

-да-432 (97%)

-нет-19(3%)

Вам сообщили о дате госпитализации

-по телефону-17(1%)

-при обращении в медицинскую организацию-524 (97%)

-электронным уведомлением

2. Вы удовлетворены комфортностью условий в приемном отделении?

- да-620 (98%)
 -нет-15 (2%)

Что именно Вас не удовлетворяет?

-отсутствие свободных мест ожидания-4

-состояние гардероба-3

-состояние санитарно-гигиенических помещений-3

-отсутствие питьевой воды-1

-санитарное состояние помещений-4

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

- да-610(96%) -нет-25 (4 %)

4. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

-нет-529 (99%)

-да-6 (1%)

В МО обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?

-да-4

-нет-2

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

-нет-178 (28%)

-да-457 (72%)

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

-нет-223 (35%)

-да-412(65%)

7. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в МО?

-да-613 (97%)

-нет-22 (3%)

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

-да-614 (97%)

-нет-21 (3%)

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

-да-616 (97%)

-нет-19 (3%)

10. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри МО?

-да-625(98%)

-нет-10 (1,6%)

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

-да-622 (98%)

-нет-13 (2%)

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

-нет-514 (81%)

-да-121 (19%)

В целом по организации 98 % пациентов удовлетворены условиями оказания услуг (в стационарных условиях 98,1 % и 98% в амбулаторно-поликлинических условиях). Комфортные условия предоставления услуг отмечают 97 % опрошенных в стационарных и амбулаторных условиях. Рекомендовали бы данную МО для оказания медицинской помощи 97 % в стационарных условиях и 95 % в амбулаторных условиях.

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