

АНАЛИЗ
результатов анкетирования пациентов по вопросу удовлетворенности
доступностью и качеством предоставляемых услуг в ГБУЗ СК
«Ставропольском краевом клиническом перинатальном центре»
за 1 квартал 2021г.

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 1 квартал 2021 г по ГБУЗ СК «СККПЦ» проведено анкетирование среди 360 пациентов (90 анкет в амбулаторных условиях, 270 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-90 чел.

1. Вы обратились в медицинскую организацию:

- к врачу-специалисту (кардиолог, невролог, офтальмолог, стоматолог, хирург, эндокринолог, другие)-**54 (60%)**

-иное (диспансеризация, медицинский осмотр, другое)-**36 (40%)**

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

-14 календарных дней и более-**0**

-13 календарных дней-**0**

-12 календарных дней-**0**

-10 календарных дней-**3 (3%)**

-7 календарных дней-**17 (19%)**

- менее 7 календарных дней-**70 (78%)**

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

-да -**85 (94%)**

Вы записались на прием к врачу :

-по телефону медицинской организации- **25(29%)**

-по телефону Единого кол-центра

-при обращении в регистратуру- **43 (51%)**

-лечащим врачом на приеме- **17 (20%)**

-через официальный сайт МО

Вы удовлетворены отношением работников МО, к которым Вы обращались?

-да -**86 (96%)**

-нет-**4 (4%)**

-нет-**5 (6%)**

По какой причине?

-не дозвонился -**1**

-не было талонов-**2**

-не было технической возможности записаться в электронном виде

-другое-**2**

4. Врач принял Вас в установленное по записи время?

-да-**86 (96%)**

-нет-**4 (4%)**

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

-да- **85 (95%)**

-нет-**5 (5%)**

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

-нет-**37 (30%)**

-да-**63 (70%)**

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

-да-**61 (97%)**

-нет-**2 (3%)**

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

-нет-28 (31%)

-да-62 (69%)

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

-да-60 (97%)

-нет-2 (3%)

8. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в МО?

-да-86 (95%)

-нет-5 (5%)

Что именно Вас не удовлетворило?

-отсутствие свободных мест ожидания

-наличие очередей-2

-состояние гардероба

-отсутствие питьевой воды-2

-отсутствие санитарно-гигиенических помещений

-состояние санитарно-гигиенических помещений-1

9. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

-нет-90

-да- 0

Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

-I группа

-II группа

-III группа-

-ребенок-инвалид

В МО обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?

-да-

-нет-

10. При обращении в МО Вам назначались диагностические исследования?

-нет-25 (28%)

-да- 65 (72%)

Вам назначались:

-лабораторные исследования-65

-инструментальные исследования-31

-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-5

-7 календарных дней-4

-менее 7 календарных дней-56

Исследование выполнено во время, установленное по записи?

-да-64

-нет-1

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

-да -86 (95%)

-нет-4 (5%)

12. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри МО?
 -да-86 (96%) -нет -4 (4%)
13. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной МО?
 -да-85 (95%) -нет-5 (5%)
14. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной МО (электронное обращение, электронная почта и др.)
 -да-68 (76%)
Вы удовлетворены доброжелательностью сотрудников, которые с Вами взаимодействовали?
 -да-63 (94%) -нет-7 (6%)
 -нет-22 (24%)

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

Количество опрошенных пациентов-270 чел.

1. Госпитализация была:

- экстренная -105 (39%)
 -плановая -165 (61%)

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

30 календарных дней и более

29 календарных дней

28 календарных дней

27 календарных дней

15 календарных дней-2(1%)

менее 15 календарных дней-268(99%)

Вы были госпитализированы в назначенный срок?

-да-268 (100%) -нет-0

Вам сообщили о дате госпитализации

-по телефону-2(1%)

-при обращении в медицинскую организацию-268 (99%)

-электронным уведомлением

2. Вы удовлетворены комфортностью условий в приемном отделении?

- да-259 (96%)
 -нет-11 (4%)

Что именно Вас не удовлетворяет?

-отсутствие свободных мест ожидания-4

-состояние гардероба-1

-состояние санитарно-гигиенических помещений-2

-отсутствие питьевой воды-2

-санитарное состояние помещений-2

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

-да-259(96%)

-нет-11 (4 %)

4. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

-нет-270 (100%)

-да- 0

В МО обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?

-да-

-нет-

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

-нет-81 (30%)

-да-189 (70%)

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

-нет-95 (35%)

-да-175 (65%)

7.Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в МО?

-да-259 (96%)

-нет-11 (4%)

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

-да-259 (96%)

-нет-11 (4%)

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

-да-257 (95%)

-нет-13 (5%)

10. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри МО?

-да-262 (97%)

-нет-8 (3%)

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

-да-257 (95%)

-нет-13 (5%)

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

-нет-175 (65%)

-да-95 (35%)

В целом по организации 95 % пациентов удовлетворены условиями оказания услуг (в стационарных условиях 95 % и 95% в амбулаторно-поликлинических условиях). Комфортные условия предоставления услуг отмечают 96 % опрошенных пациентов. Рекомендовали бы данную МО для оказания медицинской помощи 95 % опрошенных.

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