

**АНАЛИЗ**  
**результатов анкетирования пациентов по вопросу удовлетворенности**  
**доступностью и качеством предоставляемых услуг в ГБУЗ СК**  
**«Ставропольском краевом клиническом перинатальном центре»**  
**за 6 месяцев 2020г.**

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 полугодие 2020 г по ГБУЗ СК «СККПЦ» проведено анкетирование среди 830 пациентов, из них **бумажных** анкет -**720** (87 % от общего количества) (180 анкет в амбулаторных условиях, 560 анкет в стационарных условиях). В **интерактивном** голосовании приняли участие **110** человек (13 % от общего количества).

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-180 чел.

### 1. Вы обратились в медицинскую организацию:

- к врачу-специалисту (кардиолог, невролог, офтальмолог, стоматолог, хирург, эндокринолог, другие)-**116 (64%)**
- иное (диспансеризация, медицинский осмотр, другое)-**64 (36%)**

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

- 14 календарных дней и более-**12 (7%)**
- 13 календарных дней-**4(2%)**
- 12 календарных дней-**3 (2%)**
- 10 календарных дней-**7 (4%)**
- 7 календарных дней-**30 (17%)**
- менее 7 календарных дней-**124 (68%)**

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

-да -**171 (95%)**

*Вы записались на прием к врачу :*

- по телефону медицинской организации-**63(36%)**
- по телефону Единого кол-центра
- при обращении в регистратуру-**92 (51%)**
- лечащим врачом на приеме-**16 (9%)**
- через официальный сайт МО

*Вы удовлетворены отношением работников МО к которым Вы обращались?*

-да -**171 (95%)** -нет-**9 (5%)**

-нет-**9 (5%)**

*По какой причине?*

- не дозвонился -**3 (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-**170 (94%)** -нет-**10 (6%)**

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

-да-**171 (95%)** -нет-**9 (5%)**

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

-нет-**57 (32%)** -да-**123 (68%)**

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

-да-**174 (97%)** -нет-**6 (3%)**

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

-нет-60 (33%)

-да-120 (67%)

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

-да-113 (94%)

-нет-7 (6%)

**8. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в МО?**

-да-175 (97%)

-нет-5 (3%)

*Что именно Вас не удовлетворило?*

-отсутствие свободных мест ожидания-4

-наличие очередей

-состояние гардероба

-отсутствие питьевой воды-2

-отсутствие санитарно-гигиенических помещений

-состояние санитарно-гигиенических помещений

**9. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?**

-нет-

-да- 7

*Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?*

-I группа

-II группа

-III группа-7

-ребенок-инвалид

*В МО обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?*

-да-5

-нет-2

**10. При обращении в МО Вам назначались диагностические исследования?**

-нет-61 (34%)

-да-119 (66%)

*Вам назначались:*

-лабораторные исследования-118

-инструментальные исследования-79

-компьютерная томография, магнитно-резонансная томография-24

-ангиография

*Вы ожидали проведения исследования:*

-30 календарных дней-0

-15 календарных дней-7

-14 календарных дней-22

-10 календарных дней-14

-7 календарных дней-11

-менее 7 календарных дней-65

*Исследование выполнено во время, установленное по записи?*

-да-116

-нет-3

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

-да -173 (96%)

-нет-8 (4%)

**12. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри МО?**

-да-174 (97%)

-нет -6 (3%)

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

-да-175 (97%)

-нет-5 (3%)

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

-да-68 (38%)

*Вы удовлетворены доброжелательностью сотрудников, которые с Вами взаимодействовали?*

-да-63 (93%)

-нет-5 (7%)

-нет-112 (62%)

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

Количество опрошенных пациентов-540 чел.

**1. Госпитализация была:**

-экстренная -169 (31%)

-плановая -371 (69%)

*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-16 (4%)

менее 15 календарных дней-345 (94%)

*Вы были госпитализированы в назначенный срок?*

-да-524 (97%)

-нет-16 (3%)

*Вам сообщили о дате госпитализации*

-по телефону-16 (3%)

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

-электронным уведомлением

**2. Вы удовлетворены комфортностью условий в приемном отделении?**

-да-525 (97%)

-нет-15 (3%)

*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-519(96%)

-нет-21 (4 %)

4. **Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?**

-нет-535 (99%)

-да-5 (1%)

*В МО обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?*

-да-4

-нет-1

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

-нет-151 (28%)

-да-389 (72%)

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

-нет-194 (36%)

-да-346 (64%)

7. **Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в МО?**

-да-519 (96%)

-нет-21 (4%)

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

-да-519 (96%)

-нет-21 (6%)

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

-да-523 (97%)

-нет-17 (3%)

10. **Удовлетворены ли Вы навигацией внутри МО?**

-да-534 (99%)

-нет-6 (1%)

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

-да-525 (97%)

-нет-15 (3%)

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

-нет-466 (86%)

-да-74 (14%)

В целом по организации 97,1% пациентов удовлетворены условиями оказания услуг (в стационарных условиях 97,2 % и 97% в амбулаторно-поликлинических условиях). Комфортные условия предоставления услуг отмечают 96 % опрошенных в стационарных условиях и 97,4 % в амбулаторных. Рекомендовали бы данную МО для оказания медицинской помощи 96,9 % в стационарных условиях и 96 % в амбулаторных условиях.

Процент удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью медицинских работников во время пребывания в МО составил в среднем 95,5% .