

## **АНАЛИЗ**

### **результатов анкетирования пациентов по вопросу удовлетворенности доступностью и качеством предоставляемых услуг в ГБУЗ СК «Ставропольском краевом клиническом перинатальном центре» за 6 месяцев 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 6 месяцев 2021 г по ГБУЗ СК «СККПЦ» проведено анкетирование среди 720 пациентов (180 анкет в амбулаторных условиях, 540 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-180 чел.

### 1. Вы обратились в медицинскую организацию:

- к врачу-специалисту (кардиолог, невролог, офтальмолог, стоматолог, хирург, эндокринолог, другие)-**110 (61%)**
- иное (диспансеризация, медицинский осмотр, другое)-**70 (39%)**

### 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-**4 (2%)**
- 7 календарных дней-**31 (17%)**
- менее 7 календарных дней-**145 (81%)**

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

-да -**171 (94%)**

*Вы записались на прием к врачу :*

- по телефону медицинской организации- **44(26%)**
- по телефону Единого кол-центра
- при обращении в регистратуру- **91 (53%)**
- лечащим врачом на приеме- **36 (21%)**
- через официальный сайт МО

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

-да -**164 (96%)** -нет-**7 (4%)**

-нет-**9 (6%)**

*По какой причине?*

- не дозвонился -**2**
- не было талонов-**4**
- не было технической возможности записаться в электронном виде
- другое-**3**

### 4. Врач принял Вас в установленное по записи время?

-да-**165 (97%)** -нет-**6 (3%)**

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

-да- **172 (95%)** -нет-**8 (5%)**

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

-нет-**69 (38%)** -да-**111 (62%)**

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

-да-**107 (96%)** -нет-**4 (4%)**

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

-нет-36 (20%)

-да-144 (80%)

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

-да-140 (97%)

-нет-4 (3%)

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

-да-175 (98%)

-нет-5 (2%)

*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-180

-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-36 (20%)

-да- 144 (80%)

*Вам назначались:*

-лабораторные исследования-112

-инструментальные исследования-32

-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%)

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-529 (98%)

-нет-11 (2%)

**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 96,5 % пациентов удовлетворены условиями оказания услуг (в стационарных условиях 98 % и 95% 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% .