

АНАЛИЗ
результатов анкетирования пациентов по вопросу удовлетворенности
доступностью и качеством предоставляемых услуг в ГБУЗ СК
«Ставропольском краевом клиническом перинатальном центре»
за 9 месяцев 2019 г.

Анкетирование пациентов в центре проводится в соответствии с Указом Президента РФ от 21.08.2012г. №1199 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации», приказом МЗ РФ от 31.10.2013г. №810а «Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения», приказом МЗ РФ от 14.05.2015г. №240а «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями», приказа МЗ СК от 24.07.2014г № 01-05/550 «Об организации проведения анкетирования населения Ставропольского края по вопросу удовлетворенности доступностью и качеством предоставляемых услуг», приказом главного врача от 09.01.2017г № 1-ОД, статьи 79.1 Федерального закона №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Анкетирование проводится по новым формам анкет, которые утверждены приказом министра здравоохранения Ставропольского края и обязательны для внедрения в связи с новой отчетностью, предоставляемой в ГБУЗ СК «МИАЦ».

Всего за период январь-сентябрь 2019 г по ГБУЗ СК «СККПЦ» было охвачено **720** респондентов, соответственно для получения статистически достоверных результатов были собраны, обработаны и проанализированы результаты **720** анкет (**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)- **108 (60%)**
- иное (диспансеризация, медицинский осмотр, другое)-**72 (40%)**

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

- 14 календарных дней и более-**9 (5%)**
- 13 календарных дней-**2 (1%)**
- 12 календарных дней-**3 (2%)**
- 10 календарных дней-**7 (4%)**
- 7 календарных дней-**27 (15%)**
- менее 7 календарных дней-**132 (73%)**

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

-да -**173 (96%)**

Вы записались на прием к врачу :

- по телефону медицинской организации-**63(36%)**
- по телефону Единого кол-центра
- при обращении в регистратуру-**94 (55%)**
- лечащим врачом на приеме-**16 (9%)**
- через официальный сайт МО

Вы удовлетворены отношением работников МО к которым Вы обращались?

-да -**170 (94%)** -нет-**10 (6%)**

-нет-**7 (4%)**

По какой причине?

- не дозвонился -**5 (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-**168 (93%)** -нет-**12 (7%)**

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

-да-**170 (94%)** -нет-**10 (6%)**

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

-нет-**68 (38%)** -да-**112 (62%)**

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

-да-**173 (96%)** -нет-**7 (4%)**

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

-нет-61 (34%)

-да-119 (66%)

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

-да-112 (94%)

-нет-7 (6%)

8. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в МО?

-да-174 (97%)

-нет-6 (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- 11

Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

-I группа

-II группа

-III группа-11

-ребенок-инвалид

В МО обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?

-да-11

-нет

10. При обращении в МО Вам назначались диагностические исследования?

-нет-67 (37%)

-да-113 (63%)

Вам назначались:

-лабораторные исследования-113

-инструментальные исследования-89

-компьютерная томография, магнитно-резонансная томография-31

-ангиография

Вы ожидали проведения исследования:

-30 календарных дней-0

-15 календарных дней-8

-14 календарных дней-23

-10 календарных дней-16

-7 календарных дней-10

-менее 7 календарных дней-56

Исследование выполнено во время, установленное по записи?

-да-113

-нет

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

-да -171 (95%)

-нет-9 (5%)

12. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри МО?

-да-175 (97%)

-нет -5 (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-63 (35%)

Вы удовлетворены доброжелательностью сотрудников, которые с Вами взаимодействовали?

-да-63 (100%)

-нет-0

-нет-117 (65%)

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 -172 (32%)

-плановая -368 (68%)

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-18(5%)

менее 15 календарных дней-340 (93%)

Вы были госпитализированы в назначенный срок?

-да-366 (99,5%)

-нет-2(0,5%)

Вам сообщили о дате госпитализации

-по телефону

-при обращении в медицинскую организацию-540 (100%)

-электронным уведомлением

2. Вы удовлетворены комфортностью условий в приемном отделении?

-да-493 (91%)

-нет-47 (9%)

Что именно Вас не удовлетворяет?

- отсутствие свободных мест ожидания-8

-состояние гардероба-7

- состояние санитарно-гигиенических помещений-8

- отсутствие питьевой воды-33

- санитарное состояние помещений-8

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

-да-509 (94 %)

-нет-31 (6%)

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-5 (100%)

-нет

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

-нет-221 (41%)

-да-319 (59%)

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

-нет-234 (43%)

-да-306 (57%)

7. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в МО?

-да-512 (95%)

-нет-28 (5%)

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

-да-509 (94%)

-нет-31 (6%)

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

-да-517 (96%)

-нет-23 (4%)

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-527 (98%)

-нет-13 (2%)

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

-нет-476 (88%)

-да-64 (12%)

В целом по организации 97,5% пациентов удовлетворены условиями оказания услуг (в стационарных условиях 98 % и 97 % в амбулаторно-поликлинических условиях). Время ожидания госпитализации не превышает 15 календарных дней в 93% случаев, а время ожидания приема врача с момента записи на прием в поликлинике не превышает 10 дней в 92% случаев.

Комфортные условия предоставления услуг отмечают 95% опрошенных в стационарных условиях и 97% в амбулаторных.

Процент удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью медицинских работников во время пребывания в МО составил 94% как в стационарных так и в амбулаторных условиях.

Рекомендовали бы данную МО для оказания медицинской помощи 96% в стационарных условиях и 95% в амбулаторных условиях.