

## АНАЛИЗ

### результатов анкетирования пациентов по вопросу удовлетворенности доступностью и качеством предоставляемых услуг в ГБУЗ СК «Ставропольском краевом клиническом перинатальном центре» за 9 месяцев 2020г.

Анкетирование пациентов в ГБУЗ СК «СККПЦ» проводится в соответствии с Указом Президента РФ от 25.04.2019г. №193 «Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц субъектов Российской Федерации и 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 09.01.2020 г. № 1-ОД.

Всего за 9 месяцев 2020 г по ГБУЗ СК «СККПЦ» проведено анкетирование среди **3690** пациентов, из них **бумажных** анкет -**1080** (30 % от общего количества опрошенных) - 270 анкет в амбулаторных условиях, 810 анкет в стационарных условиях). В **интерактивном** голосовании приняли участие **2610** человек (70 % 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-**171 (95%)**

-нет-**9 (5%)**

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

-нет-**84 (33%)**

-да-**186 (67%)**

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

-да-**176 (95%)**

-нет-**10 (5%)**

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

-да-**262 (97%)**

-нет-**8 (3%)**

*Что именно Вас не удовлетворило?*

-отсутствие свободных мест ожидания-**4**

-наличие очередей-**4**

-состояние гардероба

-отсутствие питьевой воды-**2**

-отсутствие санитарно-гигиенических помещений

-состояние санитарно-гигиенических помещений

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

-нет-**261**

-да- **9**

*Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?*

-I группа

-II группа-**2**

-III группа-**7**

-ребенок-инвалид

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

-да-**5**

-нет-**4**

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

-нет-**95 (35%)**

-да-**175 (66%)**

*Вам назначались:*

-лабораторные исследования-**158**

-инструментальные исследования-**94**

-компьютерная томография, магнитно-резонансная томография-**26**

-ангиография

*Вы ожидали проведения исследования:*

-30 календарных дней-**0**

-15 календарных дней-**11**

-14 календарных дней-**25**

-10 календарных дней-**16**

-7 календарных дней-**27**

-менее 7 календарных дней-**97**

*Исследование выполнено во время, установленное по записи?*

-да-168

-нет-7

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

-да -256 (95%)

-нет-14 (5%)

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

-да-264 (98%)

-нет -6 (2%)

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

-да-259 (96%)

-нет-11 (4%)

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

-да-94 (35%)

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

-да-88 (94%)

-нет-6 (6%)

-нет-176 (65%)

## **Сводная таблица результатов анкетирования для оценки качества условий оказания услуг в ГБУЗ СК «СККПЦ» в стационарных условиях № 2**

Количество опрошенных пациентов-810 чел.

**1. Госпитализация была:**

-экстренная -267 (33%)

-плановая -543 (67%)

*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-23 (4%)

менее 15 календарных дней-510 (94%)

*Вы были госпитализированы в назначенный срок?*

-да-523 (96%)

-нет-20 (4%)

*Вам сообщили о дате госпитализации*

-по телефону-24 (4%)

-при обращении в медицинскую организацию-519 (96%)

-электронным уведомлением

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

-да-784 (97%)

-нет-26 (3%)

*Что именно Вас не удовлетворяет?*

- отсутствие свободных мест ожидания-11
- состояние гардероба-3
- состояние санитарно-гигиенических помещений-3
- отсутствие питьевой воды-3
- санитарное состояние помещений-6

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

-да-778 (96%) -нет-32 (4%)

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

-нет-802 (99%)

-да-9 (1%)

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

-да-5

-нет-4

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

-нет-243 (30%)

-да-567 (70%)

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

-нет-203(25%)

-да-607 (75%)

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

-да-777 (96%)

-нет-33 (4%)

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

-да-770 (95%)

-нет-40 (5%)

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

-да-776 (96%)

-нет-34 (4%)

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

-да-799 (99%)

-нет-11 (1%)

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

-да-785 (97%)

-нет-25 (3%)

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

-нет-689 (85%)

-да-121 (15%)

В целом по организации 96,5 % пациентов удовлетворены условиями оказания услуг (в стационарных условиях 97 % и 96% в амбулаторно-поликлинических условиях). Комфортные условия предоставления услуг отмечают 96 % опрошенных в стационарных условиях и 97 % в амбулаторных. Рекомендовали бы данную МО для оказания медицинской помощи 96 % опрошенных пациентов.

Процент удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью медицинских работников во время пребывания в МО составил в среднем 94,5% .

Заведующий ОМО

А.В. Введенская