Результаты

анкетирования пациентов по оценке удовлетворенности доступностью и  
качеством медицинской помощи, оказываемой в ГБУЗ СК  
«Краевой центр СПИД» за 2021 год.

Анкетирование пациентов Центра СПИД осуществляется в соответствие с приказом М3 Ставропольского края от 24.07.2017 № 01-05/550 «Об организации проведения анкетирования населения Ставропольского края по вопросу удовлетворенности доступностью и качеством предоставляемых медицинских услуг» и аналогичного приказа гл. врача краевого центра СПИД от 01.02.2018 № 39 «Об организации работы по изучению удовлетворенности населения качеством медицинской помощи, оказываемой в ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД».

За 2021г. проанкетировано всего 464 пациента (245 - Ставрополь, 219 — Кисловодск), что на 10,4% ниже, чем за 12 месяцев 2020г. (518). Коэффициент удовлетворенности пациентов = 98,7% (2020г - 98,2%). В т.ч. в Кисловодске - 97,4% (2020 -98% ), в Ставрополе - 100% (2020 - 99%).

Заключение: пациенты удовлетворены доступностью и качеством

медицинской помощи, оказываемой специалистами Центра СПИД. Уровень удовлетворенности сохраняется на стабильно высоком уровне (отмеченные замечания касаются сложностей материально-технического обеспечения учреждения).

Дополнительная информация:

1. Число обращений к врачу-специалисту - 268 чел., другое - 196 чел.;
2. Время ожидания приема врача с момента записи составило:

* 14 календарных дней и более - 7 чел., в 2020 - 205;
* 12 календарных дней и более - 12 чел. (записаны на предыдущем приеме врачом и с использованием предварительной записи);
* 10 календарных дней - 45 (2020 - 39);
* 7 календарных дней - 69, (2020 - 132);
* менее 7 календарных дней -331, (2020 - 142).

1. Пациенты записались на прием к врачу:

* по телефону - 105 (2020г. - 63),
* с использованием сети Интернет - 36 (2020г. - 49),
* в регистратуре лично - 61 (2020г. - 140),
* лечащим врачом на приеме - 259 (2020г. - 266);

1. Врач принял в установленное по записи время:

* да - 459, нет - 5;

1. Удовлетворены отношением врача - 462; нет - 2;
2. Удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в МО

* да - 450, нет - 14.

1. Что не удовлетворило пациента:

* отсутствие гардероба - 13;
* отсутствие питьевой воды - 1;
* отсутствие мест для детских колясок - 1.

1. Пациенты обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.): да - 308, нет - 176;
2. До обращения в учреждение, пациенты заходили на официальный сайт: да -157, нет - 307.
3. Обратившиеся имели группу ограничения трудоспособности - 57 чел., из них: 1 гр. -0, 2 гр.-21; 3 гр. -35, ребенок инвалид - 1.
4. Удовлетворены условиями доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья -57;
5. Что не удовлетворило в учреждении в организации условий доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья:

в учреждении отсутствуют:

* выделенные места стоянки автотранспортных средств для инвалидов - 0;
* поручни, пандусы - 0;
* адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы - 0;
* информационная бегущая строка - 0;
* доступные санитарно-гигиенические помещения - 0.

1. При обращении в МО назначались диагностические исследования -

459 чел. (98,9% от числа опрошенных), в т.ч.: лабораторные - 453, исследования выполнены в установленное по записи время - 404; инструментальные исследования (УЗИ) - 143, исследования

выполнены в установленное по записи время - 143.

1. Рекомендовали бы данную МО для оказания медицинской помощи: да - 463, нет - 1.
2. Удовлетворены навигацией внутри МО: да - 463, нет - 1.
3. В целом удовлетворены условиями оказания услуг в МО: да - 463, нет - 1.
4. Используют электронные сервисы для взаимодействия с МО - 130

удовлетворены отношением медицинских работников (доброжелательность, вежливость - 115).

1. Оставленный комментарий в соц.сетях: положительный - 17, отрицательный - 3.