**Анализ данных анкетирования для изучения удовлетворенности пациентов медицинской помощью в ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД» за 1 полугодие 2018 года.**

В анонимном анкетировании пациентов ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД» приняли участие 110 человек, в том числе 68 мужчин и 42 женщин, в возрасте от 15 до 50 и более лет. По возрасту опрашиваемые распределились следующим образом: 15-19 лет – 21%; 20-39 лет – 27%; 30-39 лет – 26%; 40-49 лет – 16%; 50 и старше – 8% от общего числа респондентов.

На вопрос о занятости 57 пациентов ответили, что работают; 7 пациента проходят военную или приравненную к ней службу; 12 пациента учатся; 9 пациента пенсионеры; 25 пациентов не работают.

**4. Вы стоите на учете в Ставропольском центре СПИД?** Среди опрошенных пациентов не состоят на учете 76 пациентов; состоят на учете – 34 пациентов.

**5. Вам приходилось ранее обращаться в Ставропольский центр СПИД?** Обращаются впервые 77 пациентов; ранее приходилось обращаться – 33 опрошенным.

**6. «Какова причина Вашего обращения в наше учреждение здравоохранения?**» Большинство опрошенных пациентов обратились с целью обследования (59); лечение ответили 20 пациентов; вакцинация – 4пациент; диспансерное наблюдение – 3 пациента; оформление документов – 11 пациентов; другое – 13 пациента.

7. **Насколько легко Вам удалось записаться на прием к врачу через обращение в регистратуру?** Легко – 25 пациентов; сложно- 3 пациента; очень сложно – 1 пациент.

**8. Удовлетворены ли Вы условиями ожидания приема и комфортом в центре (наличие свободных мест ожидания, туалета, питьевой воды, освещенность, чистота и свежесть помещения, наличие пандусов)?**

Полностью удовлетворен – 105 пациентов, частично удовлетворен – 3; полностью не удовлетворен – 2 пациент.

**9. Устраивает ли Вас график приема врачей?** Да, полностью – 105; больше да, чем нет- 5.

**10. Сколько времени Вы ожидали в очереди приема специалиста?** Практически не пришлось ждать в очереди – 69; ждал приема в очереди в течение нескольких минут – 41;

 ?

**11. Сколько времени Вы ожидали очередь на проведение лабораторных исследований с момента назначения врача и получения направления в регистратуре?** Практически не пришлось ждать в очереди – 69; ждал приема в очереди в течение нескольких минут – 34; ждал приема несколько дней – 7.

?

**12. Сколько времени Вы ожидали очередь на проведение инструментальных исследований (ЭКГ, УЗИ) с момента назначения врача или получения направления в регистратуре?** Практически не пришлось ждать в очереди – 14; ждал приема в очереди в течение нескольких минут – 2.

**13. Результаты проведенных исследований (лабораторных, инструментальных) выданы?** Сразу или в срок, указанный в договоре – 15; выдачу результатов задержали на 1-2 дня – 2.

**14. Приходилось ли Вам оплачивать медицинские услуги или лекарственные препараты лично медицинскому персоналу?** Нет – 110; да – 0.

**15. Довольны ли Вы результатами обращения/лечения в нашем учреждении (решением проблемы, явившейся причиной обращения и пр.)?** Да, полностью – 99; больше да, чем нет –9; нет – 2.

**16. Как бы Вы в целом определили Ваше отношение к работе нашего учреждения?** Удовлетворен – 107; удовлетворен частично – 3.

**17.1. Удовлетворены ли Вы приемом у врача (вежливость и внимательность врача)?** Отлично или хорошо – 107; удовлетворительно – 3.

**17.2 Удовлетворены ли Вы приемом у врача (вежливость и внимательность медицинской сестры)?** Отлично или хорошо – 97; удовлетворительно – 11; плохо – 2.

**17.3 Удовлетворены ли Вы приемом у врача (объяснение врачом назначения исследований, проведенных исследований, и назначенного лечения)?** Отлично или хорошо - 96; удовлетворительно – 14.

**17.4 Удовлетворены ли Вы приемом у врача (выявление врачом изменения состояния здоровья с учетом жалоб пациента на боли, недомогание и прочие ощущения)?** Отлично или хорошо – 98; удовлетворительно – 12.

**18. Предоставлена ли Вам информация о вашем заболевании, о мерах по профилактике и предупреждению обострений заболевания?** Да- 34; нет – 0.

Устная беседа – 34; выписка – 12; печатные информационные материалы – 42; сайт в сети «ИНТЕРНЕТ» - 14.

**19. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о центре, доступной на официальном сайте медицинской организации?** Да, полностью – 98 пациентов; больше да, чем нет – 7; больше нет, чем да – 3; не удовлетворен – 2.

Таким образом, в соответствии с расчетной величиной коэффициента удовлетворенности, 97 опрошенных пациентов полностью удовлетворены медицинской помощью.