Результаты анкетирования пациентов для оценки качества

условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях

ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД» за 2019г.

проанкетировано всего – 482 чел.

1. Вы обратились в медицинскую организацию?

* к врачу-терапевту участковому
* к врачу-педиатру участковому
* к врачу общей практики (семейному врачу)
* к врачу-специалисту (инфекционист, кардиолог, невролог, офтальмолог, стоматолог, хирург, эндокринолог, другие) – 341 (71%)
* иное (диспансеризация, медицинский осмотр, др.) - 141 (29%)

*2а. Время ожидания приема врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием составило?*

* *14 календарных дней и более - 152 (32%) по плановой записи на предыдущем приеме*
* *13 календарных дней*
* *12 календарных дней*
* *10 календарных дней – 101 (20%)*
* *7 календарных дней*
* *менее 7 календарных дней - 229 (48%) в день обращения*

*3а. Вы записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию?*

* *Да - 482 (100%)*

*3.1.а. Вы записались на прием к врачу?*

*- по телефону медицинской организации 62 (13 %)*

*3.1.1а Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым вы обратились?*

* *Да 62 (100 %)*
* *нет*

*- по телефону Единого кол-центра?*

*3.1.1а Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым вы обратились?*

* *да*
* *нет*

*- при обращении в регистратуру? 184 (38 %)*

*3.1.1а Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым вы обратились?*

* *Да - 184 (100%)*
* *нет*

*- лечащим врачом на приеме при посещении медицинской организации? - 201 (42%)*

*3.1.1а Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым вы обратились?*

* *Да - 136 (100%)*
* *нет*

*- с использованием сети интернет на официальном сайте медицинской организации?- 35 (7%)*

* *нет-0*

4. Врач принял Вас в установленное по записи время?

* Да - 378 (79%)
* Нет - 104 (21%)

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

* Да 474 (98,4%)
* Нет - 8 (1,6%)

6. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?

* да - 397 (82%)

*6.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации?*

* *Да - 397 (100%)*
* *Нет*

7. Перед обращением в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?

* да - 167 (35%)

*7.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?*

* *Да - 167 (100%)*
* *нет*

8. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?

* Да - 470 (97%)
* нет 12 (3%)

*8.1. Что именно Вас не удовлетворяет?*

* *отсутствие свободных мест ожидания – 4*
* *наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников - 9*
* *состояние гардероба – 11 (отсутствие)*
* *отсутствие питьевой воды*
* *отсутствие санитарно-гигиенических помещений*
* *состояние санитарно-гигиенических помещений*
* *санитарное состояние помещений*
* *отсутствие мест для детских колясок (для медицинских организаций, оказывающих помощь детскому населению)*

9. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

* да 18 (4%)

*9.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?*

* *I группа – 2*
* *II группа - 7*
* *III группа - 9*
* *ребенок-инвалид - 2*

*9.2.в медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?*

* *Да – 13 (73%)*
* *Нет 5 (27%)*

*9.2.1 Пожалуйста, укажите, что (кто) именно отсутствует?*

* *- выделенные места стоянки для автомобильных средств инвалидов*
* *- пандусы, подъемные платформы*
* *- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы - 5*
* *- сменные кресла-коляски*
* *- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации*
* *- дублирование информации по шрифтам Брайля*
* *- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения - 3*
* *- сопровождающие работники*
* *- возможность оказания медицинской помощи инвалидам на дому*

*9.3. удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?*

* *Да - 15 (84%)*
* *Нет 3 (16%)*

10. При обращении в медицинскую организацию Вам назначались диагностические исследования?

* да - 379 (79%)

*10.1. Вам назначались:*

* *лабораторные исследования - 367 (97%)*

*10.1.1. Вы ожидали проведения исследования:*

* *- 14 календарных дней*
* *- 13 календарных дней*
* *- 12 календарных дней*
* *- 10 календарных дней*
* *- 7 календарных дней*
* *менее 7 календарных дней - 367 (100%)*

*10.1.2. исследование выполнено во время, установленное по записи?*

* *Да - 367 (100%)*
* *нет*
* *инструментальные исследования (ЭКГ, ЭЭГ, Рентген, УЗИ, др.) 12 (3%)*

*10.2.1. Вы ожидали проведения исследования:*

* *- 14 календарных дней*
* *- 13 календарных дней*
* *- 12 календарных дней*
* *- 10 календарных дней*
* *- 7 календарных дней*
* *менее 7 календарных дней 12 (100%)*

*10.2.2. исследование выполнено во время, установленное по записи?*

* *Да - 12 (100%)*
* *нет*
* *компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография*
* нет

11. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?

* Да 474 (98,4%)
* Нет – 8 (1,6%)

12. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)?

* Да - 472 (98%)
* Нет – 10 (2%)

13. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?

* Да -474 (98,4%)
* Нет - 8 (1,6%)

14. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?

* Нет – 431 (89,5%)
* да 51 (10,5%)

*14.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали?*

* *Да - 51 (100%)*
* *нет*