

## ОТЧЕТНАЯ ФОРМА

Мониторинг изучения удовлетворенности населения качеством условий оказания медицинских услуг, оказываемых в ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД» за 4 квартал 2023 г.

Всего количество анкет за отчетный период **355**

№ п/п	Показатели, характеризующие общие критерии оценки качеств условий оказания медицинских услуг	№ вопроса анкеты	Кол-во удовлетворительных ответов	% удовлетворенных в общем числе опрошенных
1.	Открытость и доступность информации об организации		355	100%
1.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности центра СПИД, размещенной на:		290	100%
	информационных стендах в помещениях	6.	290	100%
	официальном сайте в сети «Интернет»	7.	124	100%
2.	Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинских услуг		350	98,6%
2.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	8.	350	98,6%
3.	Доступность услуг для инвалидов		41	100%
3.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	9.3.	41	100%
4.	Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		355	100%
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников центра СПИД, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в центр СПИД	3.1.1.	355	100%
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников центра СПИД, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (врачи специалисты)	5.	355	100%

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников центра СПИД, при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы – подача электронного обращения, часто задаваемые вопросы)	14.	355	100%
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг		350	98,6%
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать центр СПИД для оказания медицинской помощи	11.	355	100%
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри центра СПИД	12.	355	100%
5.3.	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в центре СПИД	13.	355	100%

Заключение: удовлетворенность пациентов по: п.1 – 100%, п.2 – 98,6%, п.3 – 100%, п.4 – 100%, п.5 – 98,6%.

Дополнительная информация:

№ вопроса	Формулировка, ответы
3.1	Пациенты записались на прием к врачу: по телефону - 143, с использованием сети Интернет - 13, в регистратуре лично - 15, лечащим врачом на приеме при посещении – 184.
3. уточняющий вопрос	Сложности при записи на прием к врачу: не дозвонился ____, не было талонов ____, не было технической возможности записаться в электронном виде ____, другое _____.
6.	Пациенты обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.) да - 290, нет- 65.
7.	До обращения в учреждение, пациенты заходили на официальный сайт: да - 124, нет - 231.
8. уточняющий вопрос	Что не удовлетворило в учреждении: отсутствие свободных мест ожидания ____, наличие очередей в регистратуру, у кабинетов мед. работников - 1, состояние гардероба - 4, состояние туалета ____, отсутствие питьевой воды ____, санитарное состояние помещений ____, отсутствие мест для детских колясок _____
9.1.	Обратившиеся имели группу ограничения трудоспособности: 1 гр. - 4, 2 гр. -23, 3 гр. -18, ребенок-инвалид - 0, не имели группу - 310.
9.2. уточняющий вопрос	В учреждении отсутствует: выделенные места стоянки автотранспортных средств для инвалидов ____, пандусы, поручни, подъемные платформы (аппарелей) ____, адаптированные лифты ____, сменное кресло-коляска ____, информационная бегущая строка ____, информация шрифтом Брайля ____, доступные санитарно- гигиенические помещения ____, сопровождающие работники ____, возможность оказания мед. помощи на дому _____.
14.	Пациенты использовали электронные сервисы для взаимодействия с учреждением: да - 111, нет – 244.

Врач-методист

Е. И. Старцева