

Результаты

анкетирования пациентов по оценке удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи, оказываемой в ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД» за 2024 год.

Анкетирование пациентов Центра СПИД осуществляется в соответствии с приказом МЗ 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 12 месяцев 2024 года проанкетировано всего 318 пациента (186 - Ставрополь, 132 - Кисловодск). Коэффициент удовлетворенности пациентов - 99,4%, в т.ч. в Кисловодске - 99,3%, в Ставрополе - 99,5%.

Удовлетворены частично 2 пациента (0,9%) - (очереди к врачам-специалистам в ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД».

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 - 312 чел., другое - 6 чел.;
2. Время ожидания приема врача с момента записи составило:
 - 10 календарных дней (записаны на прием по телефону и с использованием предварительной записи) - 12 чел.,
 - 7 календарных дней - 45 чел.,
 - менее 7 календарных дней - 261.
3. Пациенты записались на прием к врачу:
 - по телефону - 105,
 - по телефону Единого кол-центра - 0,
 - с использованием сети Интернет - 30,
 - в регистратуре лично - 18,
 - лечащим врачом на приеме - 165, (2023 - 126);

4. Врач принял в установленное по записи время:
 - да -318, нет-0;
5. Удовлетворены отношением врача - 318; нет - 0;
6. Удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в МО да
 - 316, нет - 2.
7. Что не удовлетворило пациента:
 - наличие очередей к врачу-специалисту - 2.
8. Пациенты обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.): да - 227, нет - 91;
9. До обращения в учреждение, пациенты заходили на официальный сайт: да - 175, нет- 143.
10. Обратившиеся имели группу ограничения трудоспособности - 28 чел., из них: 1 гр. -1, 2 гр. - 11; 3 гр. - 16, ребенок инвалид - 0.
11. Удовлетворены условиями доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья - 28
12. 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;
 - возможность оказания медицинской помощи инвалидам на дому - 0.
13. При обращении в МО назначались диагностические исследования - 267 чел. (84% от числа опрошенных), в т.ч.: лабораторные - 267 исследования выполнены в установленное по записи время - 367; инструментальные исследования (УЗИ) - 52, исследования выполнены в установленное по записи время - 52.
14. Рекомендовали бы данную МО для оказания медицинской помощи: да - 318, нет - 0.
15. Удовлетворены навигацией внутри МО: да - 318, нет - 0.

Да – 318, нет – 0.

17. Используют электронные сервисы для взаимодействия с МО – 186.

18. Оставленный комментарий в соц. сетях: положительный - 186, отрицательный - 0.

Выводы: уровень удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи, оказываемой в Центре СПИД за 12 месяцев 2024г. находится на стабильно высоком уровне - 99,4%, (2023 - 98%).

С целью оптимизации работы с учетом поступивших замечаний при анонимном анкетировании остается актуальным вопрос возможности улучшения материально-технической базы центра с целью организации дополнительных мест ожидания, гардеробной и др. необходимых помещений

Заключение: пациенты удовлетворены качеством медицинской помощи, оказываемой специалистами Центра СПИД. Уровень удовлетворенности сохраняется на стабильно высоком уровне.

Заведующий организационно-методическим отделом

Л.И. Савельева

Исп. врач-методист
Старцева Елена Ивановна