

## Результаты

анкетирования пациентов по оценке удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи, оказываемой в ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД» за 2022 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 2022 года проанкетировано всего 482 пациента (262 - Ставрополь, 220 – Кисловодск), что на 3,6% выше, чем за 12 месяцев 2021 года (464). Коэффициент удовлетворенности пациентов – 99,2% (за 12 месяцев 2021г – 98,7%), в т.ч. в Кисловодске – 98,9%, (2021 – 97,4%), в Ставрополе – 99,5%, (2021 – 100%).

Удовлетворены частично 4 пациента (0,8%).

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 – 422 чел., другое – 60 чел.;
2. Время ожидания приема врача с момента записи составило:
  - 14 календарных дней и более (записаны на предыдущем приеме врачом и с использованием предварительной записи) – 4 чел., (2021 – 7);
  - 13 календарных дней – 2 чел., (2021 - 0);
  - 12 календарных дней – 3 чел., (2021 – 12);
  - 10 календарных дней – 38 чел., (2021 – 45);
  - 7 календарных дней – 94 чел., (2021 – 69);
  - менее 7 календарных дней – 341 чел., (2021 – 331).
3. Пациенты записались на прием к врачу:

- по телефону – 112, (2021 - 105),
  - по телефону Единого кол-центра – 38, (2021 – 0),
  - с использованием сети Интернет – 41, (2021 - 36),
  - в регистратуре лично – 39 (2021 - 61),
  - лечащим врачом на приеме – 252, (2021 – 228);
4. Врач принял в установленное по записи время:  
- да – 482, нет – 0;
5. Удовлетворены отношением врача – 482; нет – 0;
6. Удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в МО  
да – 440, нет – 42.
7. Что не удовлетворило пациента:
- отсутствие гардероба – 42;
  - наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников – 20;
  - отсутствие свободных мест ожидания – 6;
  - отсутствие мест для детских колясок - 2.
8. Пациенты обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.): да – 407, нет – 75;
9. До обращения в учреждение, пациенты заходили на официальный сайт: да – 286, нет – 196.
10. Обратившиеся имели группу ограничения трудоспособности – 48 чел., из них: 1 гр. – 4, 2 гр. – 13; 3 гр. – 31, ребенок инвалид - 0.
11. Удовлетворены условиями доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья – 44;
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 – 4;
  - поручни, пандусы – 0;
  - адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы – 2;
  - информационная бегущая строка – 0;
  - доступные санитарно-гигиенические помещения – 1;
  - возможность оказания медицинской помощи инвалидам на дому - 2.
13. При обращении в МО назначались диагностические исследования – 474 чел. (98,3% от числа опрошенных), в т.ч.: лабораторные – 474, исследования выполнены в установленное по записи время – 474; инструментальные исследования (УЗИ) – 152, исследования выполнены в установленное по записи время – 152.

14. Рекомендовали бы данную МО для оказания медицинской помощи: да - 482, нет - 0.
15. Удовлетворены навигацией внутри МО: да - 475, нет - 7.
16. В целом удовлетворены условиями оказания услуг в МО: да - 482, нет - 0.
17. Используют электронные сервисы для взаимодействия с МО – 65  
- удовлетворены отношением медицинских работников - 65.
18. Оставленный комментарий в соц. сетях: положительный – 55,  
отрицательный – 1.