

## Результаты

анкетирования пациентов по оценке удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи, оказываемой в ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД» за 2021 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 2021г. проанкетировано всего 464 пациента (245 - Ставрополь, 219 — Кисловодск), что на 10,4% ниже, чем за 12 месяцев 2020г. (518). Коэффициент удовлетворенности пациентов = 98,7% (2020г - 98,2%). В т.ч. в Кисловодске - 97,4% (2020 -98% ), в Ставрополе - 100% (2020 - 99%).

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 - 268 чел., другое - 196 чел.;
2. Время ожидания приема врача с момента записи составило:
  - 14 календарных дней и более - 7 чел., в 2020 - 205;
  - 12 календарных дней и более - 12 чел. (записаны на предыдущем приеме врачом и с использованием предварительной записи);
  - 10 календарных дней - 45 (2020 - 39);
  - 7 календарных дней - 69, (2020 - 132);
  - менее 7 календарных дней -331, (2020 - 142).
3. Пациенты записались на прием к врачу:
  - по телефону - 105 (2020г. - 63),
  - с использованием сети Интернет - 36 (2020г. - 49),
  - в регистратуре лично - 61 (2020г. - 140),

- лечащим врачом на приеме - 259 (2020г. - 266);
- 4. Врач принял в установленное по записи время:
  - да - 459, нет - 5;
- 5. Удовлетворены отношением врача - 462; нет - 2;
- 6. Удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в МО
  - да - 450, нет - 14.
- 7. Что не удовлетворило пациента:
  - отсутствие гардероба - 13;
  - отсутствие питьевой воды - 1;
  - отсутствие мест для детских колясок - 1.
- 8. Пациенты обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.): да - 308, нет - 176;
- 9. До обращения в учреждение, пациенты заходили на официальный сайт: да - 157, нет - 307.
- 10. Обратившиеся имели группу ограничения трудоспособности - 57 чел., из них: 1 гр. - 0, 2 гр. - 21; 3 гр. - 35, ребенок инвалид - 1.
- 11. Удовлетворены условиями доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья - 57;
- 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.
- 13. При обращении в МО назначались диагностические исследования - 459 чел. (98,9% от числа опрошенных), в т.ч.: лабораторные - 453, исследования выполнены в установленное по записи время - 404; инструментальные исследования (УЗИ) - 143, исследования выполнены в установленное по записи время - 143.
- 14. Рекомендовали бы данную МО для оказания медицинской помощи: да - 463, нет - 1.
- 15. Удовлетворены навигацией внутри МО: да - 463, нет - 1.
- 16. В целом удовлетворены условиями оказания услуг в МО: да - 463, нет - 1.

17. Используют электронные сервисы для взаимодействия с МО - 130  
удовлетворены отношением медицинских работников  
(доброжелательность, вежливость - 115).
18. Оставленный комментарий в соц.сетях: положительный - 17,  
отрицательный - 3.