

Результаты анкетирования пациентов для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях
ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД» за 2020г.
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 (66%)
- иное (диспансеризация, медицинский осмотр, др.) - 177 (34%)

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

- 14 календарных дней и более - 205 (40%) по плановой записи на предыдущем приеме
- 13 календарных дней
- 12 календарных дней
- 10 календарных дней – 39 (8%)
- 7 календарных дней
- менее 7 календарных дней - 274 (52%) 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 ➡ - 518 (100%)

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

- по телефону медицинской организации 63 (12 %)

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

- Да 63 (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? ➡ 140 (27 %)

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

- Да - 140 (100%)
- нет

- лечащим врачом на приеме при посещении медицинской организации? ➡ - 266 (51%)

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

- Да - 266 (100%)
- нет

- с использованием сети интернет на официальном сайте медицинской организации? - 49 (10%)

- нет- 469 (90%)

4. Врач принял Вас в установленное по записи время?

- Да - 507 (98%)
- Нет - 11 (2%)

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

- Да 513 (99%)
- Нет - 5 (1%)

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

- да - ➡ 413 (78%)

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

- Да - 413 (100%)
- Нет

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

- да ➡ - 215 (41%)

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

- Да - 215 (100%)
- нет

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

- Да - 510 (98,5%)

- нет ➡ 8 (1,5%)

8.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

- отсутствие свободных мест ожидания –
- наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников - 8
- 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 ➡ 19 (3,7%)

9.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

- I группа – 1
- II группа - 9
- III группа - 8
- ребенок-инвалид - 1

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

- Да – 15 (79%)
- Нет ➡ 4 (21%)

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 - 4
- - 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 (79%)
- Нет 4 (21%)

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

- да ➡ - 379 (79%)

10.1. Вам назначались:

- лабораторные исследования ➡ - 480 (92,7%)

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 - 480 (100%)

10.1.2. исследование выполнено во время, установленное по записи?

- Да - 480 (100%)
- нет

- инструментальные исследования (ЭКГ, ЭЭГ, Рентген, УЗИ, др.) ➡ 6 (1,2%)

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 6 (100%)

10.2.2. исследование выполнено во время, установленное по записи?

- Да - 6 (100%)
- нет

- компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография

- нет

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

- Да 516 (99,6%)
- Нет – 2 (0,4%)

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 - 518 (100%)
- Нет –

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

- Да - 510 (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 – 369 (71,2%)
- да ➡ 149 (28,8%)

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

- Да - 51 (100%)
- нет