**Анализ данных анкетирования для изучения удовлетворенности пациентов медицинской помощью в ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД»**

**за 1-е полугодие 2017 года**

В анонимном анкетировании пациентов ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД» приняли участие 30 человек, в том числе 18 мужчин и 12 женщин, в возрасте от 15 до 50 и более лет. По возрасту опрашиваемые распределились следующим образом: 15-19 лет – 23%; 20-39 лет – 25%; 30-39 лет – 28%; 40-49 лет – 16%; 50 и старше – 8% от общего числа респондентов.

На вопрос о занятости 15 пациентов ответили, что работают; 3 пациента проходят военную или приравненную к ней службу; 3 пациента учатся; 3 пациента пенсионеры; 5 пациентов не работают.

**4. Вы стоите на учете в Ставропольском центре СПИД?** Среди опрошенных пациентов не состоят на учете 14 пациентов; состоят на учете – 16 пациентов.

**5. Вам приходилось ранее обращаться в Ставропольский центр СПИД?** Обращаются впервые 17 пациентов; ранее не приходилось обращаться – 13 опрошенным.

**6. «Какова причина Вашего обращения в наше учреждение здравоохранения?**» Большинство опрошенных пациентов обратились с целью обследования (17); лечение ответили 10 пациентов; вакцинация – 1пациент; диспансерное наблюдение – 2 пациента; оформление документов – 5 пациентов; другое – 3 пациента.

7. **Насколько легко Вам удалось записаться на прием к врачу через обращение в регистратуру?** Легко – 25 пациентов; сложно- 3 пациента; очень сложно – 1 пациент.

**8. Удовлетворены ли Вы условиями ожидания приема и комфортом в центре (наличие свободных мест ожидания, туалета, питьевой воды, освещенность, чистота и свежесть помещения, наличие пандусов)?**

Полностью удовлетворен – 26 пациентов, частично удовлетворен – 2; полностью не удовлетворен – 1 пациент.

**9. Устраивает ли Вас график приема врачей?** Да, полностью – 23; больше да, чем нет- 5.

**10. Сколько времени Вы ожидали в очереди приема специалиста?** Практически не пришлось ждать в очереди – 19; ждал приема в очереди в течение нескольких минут – 7;

?

**11. Сколько времени Вы ожидали очередь на проведение лабораторных исследований с момента назначения врача и получения направления в регистратуре?** Практически не пришлось ждать в очереди – 19; ждал приема в очереди в течение нескольких минут – 3; ждал приема несколько дней – 2.

?

**12. Сколько времени Вы ожидали очередь на проведение инструментальных исследований (ЭКГ, УЗИ) с момента назначения врача или получения направления в регистратуре?** Практически не пришлось ждать в очереди – 14; ждал приема в очереди в течение нескольких минут – 2.

**13. Результаты проведенных исследований (лабораторных, инструментальных) выданы?** Сразу или в срок, указанный в договоре – 15; выдачу результатов задержали на 1-2 дня – 2.

**14. Приходилось ли Вам оплачивать медицинские услуги или лекарственные препараты лично медицинскому персоналу?** Нет – 29; да – 0.

**15. Довольны ли Вы результатами обращения/лечения в нашем учреждении (решением проблемы, явившейся причиной обращения и пр.)?** Да, полностью – 26; больше да, чем нет – 2; нет – 1.

**16. Как бы Вы в целом определили Ваше отношение к работе нашего учреждения?** Удовлетворен – 25; удовлетворен частично – 3.

**17.1. Удовлетворены ли Вы приемом у врача (вежливость и внимательность врача)?** Отлично или хорошо – 23; удовлетворительно – 3.

**17.2 Удовлетворены ли Вы приемом у врача (вежливость и внимательность медицинской сестры)?** Отлично или хорошо – 23; удовлетворительно – 2; плохо – 1.

**17.3 Удовлетворены ли Вы приемом у врача (объяснение врачом назначения исследований, проведенных исследований, и назначенного лечения)?** Отлично или хорошо – 26; удовлетворительно – 2.

**17.4 Удовлетворены ли Вы приемом у врача (выявление врачом изменения состояния здоровья с учетом жалоб пациента на боли, недомогание и прочие ощущения)?** Отлично или хорошо – 24; удовлетворительно – 2.

**18. Предоставлена ли Вам информация о вашем заболевании, о мерах по профилактике и предупреждению обострений заболевания?** Да- 27; нет – 0.

Устная беседа – 18; выписка – 2; печатные информационные материалы – 12; сайт в сети «ИНТЕРНЕТ» - 4.

**19. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о центре, доступной на официальном сайте медицинской организации?** Да, полностью – 15 пациентов; больше да, чем нет – 2; больше нет, чем да – 3; не удовлетворен – 1.

Таким образом, в соответствии с расчетной величиной коэффициента удовлетворенности, все опрошенные пациенты полностью удовлетворены медицинской помощью.