

**Аналитическая справка о результатах независимой оценке качества по анкетированию проведенных в 2024г.**

ГБУЗ СК «Городская детская поликлиника №1» г. Ставрополя

Для пользователей на сайте ГБУЗ СК «ГДП№1» г. Ставрополя доступна форма обратной связи (вопрос - ответ), имеется возможность принять участие в онлайн анкетировании, для оценки качества работы МО.

Анкетирование пациентов проводилось в течении 2024г для оценки качества условий оказания услуг в медицинском учреждении

- бумажная «обратная связь» в количестве 800 штук
- интерактивная - 1302

На медицинском совете в конце каждого квартала проводится анализ результатов анкетирования граждан, так в 2024 г.

**На вопрос, зачем пациент обратился в медицинскую организацию?**

100% опрошенных ответили, что к врачу-специалисту-30%, или в врачу-педиатру участковому -70%

**На вопрос «Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), к которым Вы обращались?»** 95% опрошенных ответили положительно, 5% - отрицательно.

**На вопрос «Удовлетворены ли Вы компетентностью врачей-специалистов?»** положительно ответили 10% респондентов, отрицательно - 5%. 2% из числа неудовлетворённых пациентов указали, что им не разъяснили информацию о состоянии здоровья, 3% указали иные причины;

Срок ожидания приёма у врача, «К которому записался пациент, с момента записи на приём распределился – следующим образом; 68% опрошенных ожидали менее 7 календарных дней, 21% - 7 календарных дней, 11% - 10 календарных дней,

**На вопрос «При первом обращении в медицинскую организацию Вы сразу записались на приём к врачу (получили талон с указанием времени приёма и ФИО врача)?»** 85% опрошенных ответили положительно, что связано с особенностями оказания амбулаторной помощи в нашем учреждении. Пациенты обращаются к врачам-специалистам и немедленно получают необходимую медицинскую помощь. Дистанционная запись на консультативный приём к врачу-специалисту или к врачу-педиатру участковому ГБУЗ СК «ГДП№1 г. Ставрополя реализуется через сервисы «Госуслуги», портал «Медицина Онлайн», «zdrav26.ru», сайт поликлиники. Также имеется возможность взять талон на приём через инфомат, явившись лично в медицинскую организацию. Соответственно, срок ожидания плановой помощи в данном случае составляет менее 14 дней, 20% пациентов записались

на приём по телефону, 27% обращались лично через регистратуру, 26% записаны на прием лечащим: врачом на приеме при посещении, 25% записаны через сервисы Госуслуги, портал «Медицина Онлайн», «zdrav26.ru», сайт поликлиники инфомат, 2% не смогли записаться по иным причинам.

**На вопрос «Врач Вас принял вовремя, установленное по записи?»** 99% опрошенных ответили утвердительно, что обусловлено особенностями оказания амбулаторной помощи в нашем учреждении (см, предыдущий вопрос).

**На вопрос «При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)»** 12% респондентов ответили отрицательно. 88% ответивших положительно удовлетворены качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации.

**На вопрос «Перед обращением в медицинскую организацию Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?»** 34% опрошенных ответили отрицательно, 66% респондентов - утвердительно. Из ответивших утвердительно 54% удовлетворены качеством полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте (медицинской организации, 2% - не удовлетворены.

**На вопрос «Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации?»** 95% опрошенных ответили утвердительно, 5% - отрицательно, пояснив, что их не удовлетворяет отсутствие колясочной.

**На вопрос «Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?»** 92% ответили отрицательно, 8% ухаживающих лиц, принявших участие в анкетировании, имеют детей инвалидов.

**На вопрос «Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?»** 100% ответили положительно.

**На вопрос «Вы ожидали проведения диагностического исследования (инструментального, лабораторного) с момента получения направления на диагностическое исследование?»** 32% ответили, что исследования им не назначались, 51% ожидали менее 7 календарных дней, 17% более 7 календарных дней.

**На вопрос «Диагностическое исследование выполнено вовремя, установленное по записи?»** 100% опрошенных ответили утвердительно.

**На вопрос «Вы ожидали проведения диагностического исследования (компьютерная томография, магнито - резонансная томография, ангиография) с момента получения направления на диагностическое исследование?»** 76% ответили, что такое исследование им не назначалось, остальные 24% ожидали менее 14 календарных дней. Диагностическое исследование выполнено вовремя, установленное по записи, у 100% респондентов.

**На вопрос «Вы удовлетворены оказанными услугами в этой медицинской организации?»** 95% ответили положительно, 5% - отрицательно. Респонденты, ответившие отрицательно, пояснили, что

хотели бы больше назначенных лабораторно-инструментальных исследований проходить в ГБУЗ СК «ГДП №1» г. Ставрополя, а не в других ЛПУ.

На вопрос «Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?» 96% ответили положительно, 4% - отрицательно.

На вопрос «Ваше обслуживание в медицинской организации?» 99% ответили, что оно осуществлялось за счет ОМС, 1% получали медицинскую помощь на платной основе.

На вопрос «Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках этой организации в социальных сетях?» 76% ответили отрицательно, 24% - положительно. Из 4% респондентов, оставивших комментарий, 23% в нашем учреждении высказались позитивно, 1% - негативно.

В целом удовлетворенность граждан качеством оказания медицинской помощи является достаточно высокой как с точки зрения доступности медицинской помощи, так и с эτικο-деонтологических и материально-технических позиций.

Средневзвешенная сумма по всем критериям составила 98,3%.

Исполнитель



О.В. Короткова