

**Анализ проведенного анкетирования пациентов поликлиники, стационара ГБУЗ СК «Краевой клинический наркологический диспансер», с целью изучения мнения по вопросам удовлетворенности доступностью и качеством предоставляемой медицинской помощи
ГБУЗ СК «Краевой клинический наркологический диспансер»
за 6 месяцев 2018 года**

Специалистами ГБУЗ СК «ККНД» в период с 11 января по 29 июня 2018 года проведен социологический опрос (анкетирование) пациентов поликлиники, стационара ГБУЗ СК «Краевой клинический наркологический диспансер» и его структурных подразделений с целью изучения мнения по вопросам удовлетворенности доступностью и качеством предоставляемой медицинской помощи.

В соответствии с квотной выборкой было опрошено 734 человека.

По результатам проведения социологического опроса (анкетирование) пациентов амбулаторного звена ГБУЗ СК «ККНД» при обращении в медицинскую организацию установлено следующее.

На предмет удовлетворенности амбулаторно – поликлиническими условиями за 6 месяцев 2018 года опрошено 394 человека.

Из всех опрошенных к врачу специалисту психиатру – наркологу обратилось 46,2 %, для профосмотра и получения справки – 53,8 %. Из них 100 % удовлетворены обслуживанием и компетентностью медицинского персонала.

Срок ожидания приема к врачу специалисту, с момента записи на прием составил: менее 7 календарных дней – 96,2% опрошенных, 3,0 % получили услугу, или попали к врачу – специалисту в течение недели.

При первом обращении в МО сразу записались на прием к врачу, получили талон с указанием времени приема и ФИО врача 100 % опрошенных, из них лично в регистратуре 99,5 % респондентов, 0,5 % - с использованием сети интернет. 96,4 % отметили, что врач принял в установленное по записи время.

36,3 % опрошенных при обращении в МО информацией, размещенной в помещениях (стенды, инфоматы и др.) не пользовались, 56,1 % на официальный сайт МО не заходили. Из заходивших на сайт 48,0 % удовлетворены качеством или полнотой информации о работе МО и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте МО. Условиями пребывания в МО удовлетворены 99,5 % респондентов, 0,5 % не удовлетворены, из них 0,5 % - отсутствием свободных мест ожидания.

Из общего количества опрошенных 98,5% не имеют установленную группу ограничения трудоспособности. Из 6 человек имеющих группу инвалидности 4 имели II группу инвалидности, 2 пациента с - III группой инвалидности. Все респонденты удовлетворены оборудованием МО для лиц с ограниченными возможностями.

С момента получения направления на диагностическое исследование (инструментальное, лабораторное) 51,5 % опрошенных ожидали менее 7 дней, 48,5 % - не назначалось. Их числа пациентов, кому было назначено диагностическое исследование - выполнено вовремя у 48,2 % опрошенных

Диагностическое исследование (компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография - не назначалось у 92,6% опрошенных.

Удовлетворены оказанными услугами 100 %.

100 % рекомендовали бы ГБУЗ СК «ККНД» для получения медицинской помощи.

Обслуживание за счет средств бюджета было осуществлено 50,3 % опрошенных, 46,2 % на платной основе

Из всех респондентов 29,7 % оставили комментарий о качестве обслуживания в МО и о работниках организации в социальных сетях. Все оставленные комментарии имеют положительный отзыв.

По результатам проведения социологического опроса (анкетирование) пациентов стационара ГБУЗ СК «ККНД» и его структурных подразделений установлено следующее.

На предмет удовлетворенности стационарными условиями за 6 месяцев 2018 года опрошено 340 человека.

Из всех опрошенных у 82,1 % госпитализация была плановая, осуществлена в назначенный срок, который составлял менее 15 календарных дней.

99,7 % респондентов удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении, 0,3 % не удовлетворило - отсутствием питьевой воды.

Менее 30 минут ожидали в приемном отделении 74,7 % опрошенных, 15,9 % от 30 до 45 минут, 2,4 % - от 45 до 60 минут, 2,4 % от 60 до 75 минут, 2,4 % от 75 до 120 минут, 2,4% от 120 мин и более.

Отношением персонала во время пребывания в приемной отделении удовлетворены 98,2 % опрошенных. За счет средств бюджета госпитализировано 99,7 % респондентов.

Установленную группу инвалидности не имеет 97,9 % опрошенных, из имеющих 2,1 % ограничения трудоспособности, II группу инвалидности имели- 28,5% , 71,4 % - III группу. Все 100 % удовлетворены тем, как оборудована МО для лиц с ограниченными возможностями.

91,5 % респондентов не заходили на сайт МО перед госпитализацией, из 8,5 % заходивших на сайт 100 % удовлетворены качеством и полнотой информации о работе МО и порядке предоставления медицинских услуг.

38,2 % опрошенных при обращении в медицинскую организацию обращались к информации, размещенной в помещениях, из них 73,8 % удовлетворены качеством и полнотой информации на стендах.

Питанием в МО удовлетворены 97,6 % опрошенных. Отношением персонала во время пребывания в стационаре удовлетворены 97,6 % респондентов.

Компетентностью медицинских работников и условиями пребывания в МО, оказанными услугами, действием персонала удовлетворены 100 % опрошенных. Комментарий о качестве обслуживания в МО оставили 5,9 % респондентов, из оставивших свои комментарии 100% положительные.