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

**за 2-е полугодие 2017 года**

В анонимном анкетировании пациентов ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД» за 2 полугодие 2017 года приняли участие 50 человек, в том числе 27 мужчин и 23 женщины, в возрасте от 15 до 50 и более лет. По возрасту опрашиваемые распределились следующим образом: 15-19 лет – 11%; 20-29 лет – 27%; 30-39 лет – 27%; 40-49 лет – 29%; 50 и старше – 6% от общего числа респондентов.

На вопрос о занятости 25 пациентов ответили, что работают; 10 пациентов проходят военную или приравненную к ней службу; 3 пациента учатся; 2 пенсионеры; 10 пациентов не работают.

**4. Вы стоите на учете в Ставропольском центре СПИД?** Среди опрошенных не состоят на учете 27 пациентов; состоят на учете – 23 пациента.

**5. Вам приходилось ранее обращаться в Ставропольский центр СПИД?** Да – 30; нет – 20.

**6. «Какова причина Вашего обращения в наше учреждение здравоохранения?**» Большинство опрошенных обратились с целью диспансерного наблюдения и лечения (22); обследование – 12 пациентов; оформление документов – 15 пациентов; другое – 1 пациент.

7. **Насколько легко Вам удалось записаться на прием к врачу через обращение в регистратуру?** Легко – 30 пациентов; 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 – 40 пациентов, частично удовлетворен – 9; скорее не удовлетворен – 1 пациент.

**9. Устраивает ли Вас график приема врачей?** Да, полностью – 43; больше да, чем нет- 6; не устраивает – 1.

**10. Сколько времени Вы ожидали в очереди приема специалиста?** Практически не пришлось ждать в очереди – 24; ждал приема в очереди в течение 30 минут – 26.

?

**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 – 37; ждал приема в очереди около 20 минут – 13.

**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 – 46; ждал приема в очереди около 30 минут – 4.

**13. Результаты проведенных исследований (лабораторных, инструментальных) выданы?** Сразу или в срок, указанный в договоре – 42; выдачу результатов задержали на 1-2 дня – 6; выдачу результатов задержали на 3 дня и более – 2.

**14. Приходилось ли Вам оплачивать медицинские услуги или лекарственные препараты лично медицинскому персоналу?** Нет – 50; да – 0.

**15. Довольны ли Вы результатами обращения/лечения в нашем учреждении (решением проблемы, явившейся причиной обращения и пр.)?** Да, полностью – 33; больше да, чем нет – 17.

**16. Как бы Вы в целом определили Ваше отношение к работе нашего учреждения?** Удовлетворен – 34; удовлетворен частично – 11; в целом не удовлетворен – 5.

**17.1. Удовлетворены ли Вы приемом у врача (вежливость и внимательность врача)?** Отлично или хорошо – 48; удовлетворительно – 2.

**17.2 Удовлетворены ли Вы приемом у врача (вежливость и внимательность медицинской сестры)?** Отлично или хорошо – 41; удовлетворительно – 4.

**17.3 Удовлетворены ли Вы приемом у врача (объяснение врачом назначения исследований, проведенных исследований, и назначенного лечения)?** Отлично или хорошо – 47; 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 – 42; удовлетворительно – 5.

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

Устная беседа – 35; выписка – 15.

**19. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о центре, доступной на официальном сайте медицинской организации?** Да, полностью – 33 пациента; больше да, чем нет – 14; с сайтом центра не знаком – 3.

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