

Сводный отчет
анкетирования по изучению удовлетворенности
доступностью и качеством медицинской помощи в
ГБУЗ СК "Городская больница " г.
Невинномысска.
Стационарные условия
(больница №1, больница №2, детская больница)
I квартал 2021 год

Всего опрошено 200 человек

1. Госпитализация была:

Экстренная - 116/58% плановая - 84/42% **Всего 200**

Срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию?

30 календарных дней и более 29 календарных дней - 0

28 календарных дней - 0

15 календарных дней - 0

менее 15 календарных дней - 84/100%

Вы были госпитализированы в назначенный срок?

Да - 84/ 100% нет - 0

Вы удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении?

Да - 82/97,5% нет - 2/2,5% (отсутствие питьевой воды - 2 человека)

Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) во время пребывания в приемном отделении?

Да - 83/99% нет - 1%

2. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

Да - 49 /24,5% нет- 151/75,5%

Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

I группа - 3/6,1% II группа - 16/ 32,6 % III группа - 27/55,2%

ребенок-инвалид - 3/6,1%

Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?

Да - 49/100% нет - 0/0%

Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации

Да - 49/100% нет- 0/0%

3. Во время пребывания в медицинской организации Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?

да - 172/86% нет- 28/14%

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

Да- 172/100% нет- 0

4. Перед госпитализацией Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?

да - 76/38% нет - 124/62,0%

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

да - 76/100% нет - 0

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

Да- 195/ 97,5% нет- 5/ 2,5%

Что именно Вас не удовлетворяет?

Состояние санитарно-гигиенических помещений - 10

6. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?

Да- 197/98,5% нет- 3/1,5%

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

Да- 198/99% нет- 2/1%

8. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)?

да -200/100% нет - 0

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

да - 198/99% нет - 2/1%

10. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?

Да- 69/ 34,5% нет - 131/65,5%

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

да - 69/ 100% нет - 0

По результатам анкетирования можно сделать следующие выводы:

1. Больше половины пациентов госпитализируется в больницу в экстренном порядке.
2. Плановая госпитализация составила – 42% и срок её ожидания составляет менее 15 календарных дней.
3. Отношением персонала в приемном отделении 99% респондентов, условиями пребывания в приёмном отделении удовлетворены 97,5% .
4. Количество госпитализированных инвалидов составило 24,5 ,0%, (в основном второй и третьей групп инвалидности. Доступностью среды для инвалидов удовлетворено - 100,0%.
5. Большинство пациентов обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации, качеством информации и навигацией внутри помещений удовлетворены 100%.
6. Отношением работников медицинской организации во время пребывания в отделении удовлетворены 98,5%.
7. По сравнению с предыдущим периодом, увеличилось количество пациентов (34,5%) которые взаимодействуют с учреждением с помощью электронных сервисов.
8. В целом удовлетворённость оказанными услугами в стационаре составила 98,5%, (среди прошедших анкетирование).

Главный врач



Е.Г. Ерхова

Вороненко В.В. (тел. 8(86554) 9-61-20)