

**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)**  
**II квартал 2021 год**

**Всего опрошено 200 человек**

**1. Госпитализация была:**

**Экстренная - 111/55,5%**      **плановая - 89/44,5%**      **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 - 89/100%

Вы были госпитализированы в назначенный срок?

**Да - 89/ 100%**      **нет - 0**

Вы удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении?

**Да - 88/99%**      **нет – 1/1% (отсутствие питьевой воды – 1 человек)**

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

**Да - 86/96,6%**      **нет – 3/3,4%**

**2. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?**

**Да - 57 /28,5%**      **нет- 143/71,5%**

Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

**I группа - 4/7%**      **II группа -21/ 36,8 %**      **III группа - 29/50,8%**  
**ребенок-инвалид – 3/5,4%**

Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?

**Да - 57/100%**      **нет -0/0%**

Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации

**Да -57/100%**      **нет- 0/0%**

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

**да -174/87%**      **нет- 26/13%**

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

Да- 174/100%                      нет- 0

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

да - 84/42%                      нет - 116/58%

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

да - 84/100%                      нет - 0

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

Да- 197/ 98,5%                      нет- 3/ 1,5%

Что именно Вас не удовлетворяет?

**Состояние санитарно-гигиенических помещений - 3**

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

Да- 196/98%                      нет- 4/2%

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 - 197/98,5%                      нет - 3/1,5%

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

Да- 72/ 36%                      нет - 128/64%

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

да - 72/ 100%                      нет - 0

По результатам анкетирования можно сделать следующие выводы:

1. Больше половины пациентов госпитализируется в больницу в экстренном порядке.
2. Плановая госпитализация составила – 44,5% и срок её ожидания составляет менее 15 календарных дней.
3. Отношением персонала в приемном отделении удовлетворены 96,6% респондентов, условиями пребывания в приёмном отделении удовлетворены 99% .
4. Количество госпитализированных инвалидов составило 28,5,0%, (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%.
7. По сравнению с предыдущим периодом, увеличилось количество пациентов (36%) 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)