

**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 2023 год**

**Всего опрошено 200 человек**

**1. Госпитализация была:**

**Экстренная - 101/50,5%**      **плановая - 99/49,5%**      **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 - 99/100%

Вы были госпитализированы в назначенный срок?

**Да - 99/ 100%**      **нет - 0**

Вы удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении?

**Да - 97/97%**      **нет – 2/3% (отсутствие питьевой воды – 2 человека)**

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

**Да - 98/99%**      **нет - 1%**

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

**Да - 67 /33,5%**      **нет- 133 /66,5%**

Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

**I группа - 2/3%      II группа -23/ 34,3%      III группа - 37/55,2%**

**ребенок-инвалид – 5/7,5%**

Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?

**Да - 67/100%**      **нет -0/0%**

Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации

**Да -67/100%**      **нет- 0/0%**

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

**да -179/89,5%**      **нет- 21/10,5%**

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

**Да- 179/100%**      **нет- 0**

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

**да - 91/45,5%**      **нет - 109/54,5%**

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

**да - 91/100%**      **нет - 0**

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

**Да- 196/ 98%**      **нет- 4/ 2%**

Что именно Вас не удовлетворяет?

**Состояние санитарно-гигиенических помещений - 4**

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- 113/ 56,5%**      **нет - 87/43,5%**

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

**да - 113/ 100%**      **нет - 0**

По результатам анкетирования можно сделать следующие выводы:

1. Половина пациентов госпитализируется в больницу в экстренном порядке.
2. Плановая госпитализация составила почти половину среди опрошенных – 49,5% 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 увеличилось и составило 33,5 ,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 (56,5%) которые взаимодействуют с учреждением с помощью электронных сервисов.
8. В целом удовлетворённость оказанными услугами в стационаре составила 98 %, (среди прошедших анкетирование).

Главный врач

Е.Г. Ерхова

Вороненко В.В. (тел. 8(86554) 9-55-17)