

**Сводный отчет**  
**анкетирования по изучению удовлетворенности**  
**доступностью и качеством медицинской помощи**  
**в ГБУЗ СК "Городская больница "**  
**г. Невинномыска.**

**Стационарные условия**

**I квартал 2024 год**

**Всего опрошено 200 человек**

**1. Госпитализация была:**

Экстренная - 113 (56,5%)

Плановая - 87 (43,5%)

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

14 календарных дней и более - 0

13 календарных дней – 1 (1,1)

12 календарных дней – 5 (5,7%)

10 календарных дней – 11 (12,6%)

7 календарных дней – 48 (55,2%)

менее 7 календарных дней – 22 (25,3%)

**Вы были госпитализированы в назначенный срок?**

Да — 87 (100%)    Нет — 0

**100% пациентов были оповещены о дате госпитализации по телефону.**

**Вы удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении?**

Да — 197 (98,5%)    Нет – 3 (1,5%)

(состояние санитарно-гигиенических помещений)

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

Да - 197 (98,5%)    Нет – 3 (1,5%)

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

Да - 51 (25,5%)    Нет - 149 (74,5%)

**Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?**

I группа - 1 (1,9%)    II группа -19 (37,3%)    III группа - 31 (60,8%)

**В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?**

Да — 51 (100%)    Нет -0 (0%)

**Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации**

Да — 51 (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 — 183 (91,5%)    Нет - 17 (8,5%)

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

Да — 183 (100%)    Нет - 0

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

Да — 117 (58,5%)    Нет - 83 (41,5%)

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

Да — 117 (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 (98,0%)    Нет - 4 (2,0%)

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

Да — 196 (98,0%)    Нет - 4 (2,0%)

**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 - 196 (98%)    Нет - 4 (2%)

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

Да — 117 (58,5%)    Нет - 83 (41,5%)

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

Да — 117 (100%)    Нет - 0

По результатам анкетирования можно сделать следующие выводы:

1. Более половины пациентов госпитализируется в больницу в экстренном порядке.
2. Плановая госпитализация составила 43,5% среди опрошенных и срок её ожидания составляет менее 14 календарных дней. Все пациенты оповещаются о дате плановой госпитализации телефонным звонком и госпитализируются в назначенный срок.
3. Отношением персонала в приемном отделении, условиями пребывания в приёмном отделении удовлетворены 98,5% респондентов.
4. Количество госпитализированных инвалидов составило 25,5% (в основном второй и третьей групп инвалидности). Доступностью среды для инвалидов удовлетворено - 100%.
5. Большинство пациентов обращались к информации, размещенной в помещениях и на сайте медицинской организации, качеством информации и навигацией внутри помещений удовлетворены 100%.
6. Отношением работников медицинской организации во время пребывания в отделении удовлетворены 98%.
7. 58,5% пациентов взаимодействуют с учреждением с помощью электронных сервисов.
8. В целом удовлетворённость условиями оказания услуг в стационаре составила 98%.

Главный врач

Е.Г. Ерхова