

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

**Стационарные условия**

**3 квартал 2024 год**

**Всего опрошено 200 человек**

**1. Госпитализация была:**

Экстренная - 126 (63,0%)

Плановая - 74 (37,0%)

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

14 календарных дней и более - 0

13 календарных дней – 5 (6,8)

12 календарных дней – 2 (2,7%)

10 календарных дней – 21 (28,4%)

7 календарных дней – 25 (33,8%)

менее 7 календарных дней – 21 (28,4%)

**Вы были госпитализированы в назначенный срок?**

Да — 74 (100%)    Нет — 0

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

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

Да — 198 (99,0%)    Нет – 2 (1,0%)

(состояние санитарно-гигиенических помещений)

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

Да - 198 (99,0%)    Нет – 2 (1,0%)

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

Да - 63 (31,5%)    Нет - 137 (68,5%)

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

Да — 63 (100%)    Нет -0 (0%)

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

Да — 63 (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 — 111 (55,5%) Нет - 89 (44,5%)

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

Да — 111 (100%) Нет - 0

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

Да — 96 (48,0%) Нет - 104 (52,0%)

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

Да — 96 (100%) Нет - 0

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

Да - 199 (99,5%) Нет - 1 (0,5%)

**Что именно Вас не удовлетворяет?**

Состояние санитарно-гигиенических помещений - 1

**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 — 199 (99,5%) Нет - 1 (0,5%)

**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 и др.)?**

Да — 79 (39,5%) Нет - 121 (60,5%)

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

Да — 79 (100%)    Нет - 0

По результатам анкетирования можно сделать следующие выводы:

1. Более половины пациентов госпитализируется в больницу в экстренном порядке.
2. Плановая госпитализация составила 37,0% 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 99,0% респондентов.
4. Количество госпитализированных инвалидов составило 31,5%. 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 98,5%.
7. 39,5% пациентов взаимодействуют с учреждением с помощью электронных сервисов.
8. В целом удовлетворённость условиями оказания услуг в стационаре составила 98,5%.

Главный врач



Е.Г. Ерхова