

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБРАБОТКИ АНКЕТ
для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями
в стационарных условиях за 2016 год

ФГБУ "РДКБ" Минздрава РФ

Всего анкет
974

Пункты анкеты	Кол-во	%
1. Госпитализация была:		
экстренная	45	5
плановая	925	95
<i>Срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию?</i>		
30 календарных дней и более	344	35
29 календарных дней	52	5
28 календарных дней	142	15
15 календарных дней	199	20
менее 15 календарных дней	237	25
<i>Вы были госпитализированы в назначенный срок?</i>		
да	946	97
нет	20	2
<i>Вы удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении?</i>		
да	916	94
нет	58	6
<i>Что не удовлетворяет?</i>		
отсутствие свободных мест ожидания	13	22
состояние гардероба		
состояние туалета		
отсутствие питьевой воды	37	64
санитарные условия	8	14
<i>Сколько времени Вы ожидали в приемном отделении?</i>		
90 мин и более	65	6
до 90 мин	83	8
до 60 мин	186	19
до 45 мин	364	38
до 30 мин	276	29
<i>Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в приемном отделении (доброжелательность, вежливость)?</i>		
да	960	98
нет	14	2
2. Вы были госпитализированы?		
за счет ОМС, бюджет	942	97
за счет ДМС	25	2
на платной основе	7	1
3. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?		
да	529	54
нет	445	46
<i>Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?</i>		
I группа		
II группа		
III группа		
ребенок-инвалид	529	100

Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?		
да	661	67
нет	313	33
Пожалуйста, укажите что именно отсутствует		
отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов	145	46
отсутствие пандусов, поручней		
отсутствие подъемных платформ (аппарелей)	98	31
отсутствие адаптированных лифтов		
отсутствие сменных кресел-колясок		
отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов	59	19
отсутствие информации шрифтом Брайля	11	4
отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений		
отсутствие сопровождающих работников		
4. Перед госпитализацией Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?		
да	382	39
нет	592	61
Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?		
да	374	
нет	8	
5. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?		
да	461	47
нет	513	53
Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?		
да	458	47
нет	3	0,3
6. В каком режиме стационара Вы проходили лечение?		
дневного стационара	5	1
круглосуточного пребывания	969	99
Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в медицинской организации?		
да	898	92
нет	76	8
Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?		
да	959	98
нет	15	2
Возникла ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет?		
да	152	16
нет	822	84
Возникла ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет?		
да (в других медицинских учреждениях)	141	14
нет	833	86
Необходимость		
для уточнения диагноза	141	14
с целью сокращения срока лечения		
приобретение расходных материалов		
в других лечебных учреждениях		
7. Удовлетворены ли Вы компетентностью медицинских работников организации?		
да	969	99

нет	7	1
Что именно Вас не удовлетворило?		
Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья		
Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации		
Вам не дали выписку		
Другое	7	1
8. Удовлетворены ли Вы условиями пребывания в медицинской организации?		
да	864	88
нет	110	12
Что не удовлетворяет?		
уборка помещений	56	51
температурный режим, освещение - летом очень жарко	46	42
медицинской организации требуется ремонт		
в медицинской организации старая мебель	8	7
9. Удовлетворены ли Вы оказанными услугами в этой медицинской организации?		
да	962	98
нет	12	2
10. Удовлетворены ли Вы действиями персонала медицинской организации по уходу?		
да	956	97
нет	18	3
11. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?		
да	968	99
нет	7	1
12. Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках этой организации в социальных сетях?		
да	204	20
нет	770	80
Характеристика комментария		
положительный	239	102
отрицательный	19	2
13. Вы благодарили персонал медицинской организации за оказанные Вам медицинские услуги?		
да	335	35
нет	639	65
Кто был инициатором благодарения?		
я сам(а)	335	100
персонал медицинской организации		
Форма благодарения		
письменная благодарность (в журнале, на сайте)	21	6
цветы	55	16
подарки		
услуги	1	
деньги	3	1