

## РЕЗУЛЬТАТЫ ОБРАБОТКИ АНКЕТ

для оценки качества оказания услуг ФГБУ "РДКБ" Минздрава РФ за I квартал 2017г.

Стационар 842 анкеты

Пункты анкеты	Кол-во	%
<b>1. Госпитализация была:</b>		
экстренная	145	17
плановая	697	83
<i>Срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию?</i>		
30 календарных дней и более	336	40
29 календарных дней	28	3
28 календарных дней	36	4
15 календарных дней	312	37
менее 15 календарных дней	130	16
<i>Вы были госпитализированы в назначенный срок?</i>		
да	816	97
нет	26	3
<i>Вы удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении?</i>		
да	784	93
нет	58	7
<i>Что не удовлетворяет?</i>		
отсутствие свободных мест ожидания	10	17
состояние гардероба		
состояние туалета		
отсутствие питьевой воды	48	83
санитарные условия		
<i>Сколько времени Вы ожидали в приемном отделении?</i>		
90 мин и более	9	1
до 90 мин	100	12
до 60 мин	223	27
до 45 мин	377	45
до 30 мин	127	15
<i>Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в приемном отделении (доброжелательность, вежливость)?</i>		
да	349	98
нет	6	2
<b>2. Вы были госпитализированы?</b>		
за счет ОМС, бюджет	822	97
за счет ДМС	19	2
на платной основе	5	1
<b>3. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?</b>		
да	353	42
нет	493	58
<i>Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?</i>		
I группа		
II группа		
III группа		
ребенок-инвалид	353	42
<i>Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?</i>		
да	811	96
нет	35	4
<i>Пожалуйста, укажите что именно отсутствует</i>		

отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов	8	23
отсутствие пандусов, поручней		
отсутствие подъемных платформ (аппарелей)	15	43
отсутствие адаптированных лифтов		
отсутствие сменных кресел-колясок		
отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов	10	29
отсутствие информации шрифтом Брайля	2	6
отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений		
отсутствие сопровождающих работников		
<b>4. Перед госпитализацией Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?</b>		
да	362	43
нет	484	57
<i>Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?</i>		
да	360	
нет	2	
<b>5. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?</b>		
да	449	53
нет	397	47
<i>Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?</i>		
да	449	53
нет		
<b>6. В каком режиме стационара Вы проходили лечение?</b>		
дневного стационара	19	2
круглосуточного пребывания	827	98
<i>Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в медицинской организации?</i>		
да	752	88
нет	94	12
<i>Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?</i>		
да	820	97
нет	26	3
<i>Возникла ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет?</i>		
да	195	23
нет	651	77
<i>назначенные диагностические исследования за свой счет?</i>		
да (в других медицинских учреждениях)	153	18
нет	691	82
<b>Необходимость</b>		
для уточнения диагноза	153	18
с целью сокращения срока лечения		
приобретение расходных материалов		
в других лечебных учреждениях		
<b>7. Удовлетворены ли Вы компетентностью медицинских работников организации?</b>		
да	840	99
нет	6	1
<i>Что именно Вас не удовлетворило?</i>		
Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья		
Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации		
Вам не дали выписку		

Другое	1	1
<b>8. Удовлетворены ли Вы условиями пребывания в медицинской организации?</b>		
да	782	92
нет	64	8
<b>Что не удовлетворяет?</b>		
уборка помещений		
температурный режим, освещение - летом очень жарко	46	72
медицинской организации требуется ремонт	6	9
в медицинской организации старая мебель	8	13
<b>9. Удовлетворены ли Вы оказанными услугами в этой медицинской организации?</b>		
да	830	98
нет	16	2
<b>10. Удовлетворены ли Вы действиями персонала медицинской организации по уходу?</b>		
да	829	98
нет	17	2
<b>11. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?</b>		
да	840	99
нет	6	1
<b>12. Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках этой организации в социальных сетях?</b>		
да	239	28
нет	607	62
<b>Характеристика комментария</b>		
положительный	239	100
отрицательный		
<b>13. Вы благодарили персонал медицинской организации за оказанные Вам медицинские услуги?</b>		
да	223	26
нет	623	73
<b>Кто был инициатором благодарения?</b>		
я сам(а)	223	100
персонал медицинской организации		
<b>Форма благодарения</b>		
письменная благодарность (в журнале, на сайте)	21	9
цветы	55	25
подарки		
услуги	1	0,5
деньги		