

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБРАБОТКИ АНКЕТ
для оценки качества оказания услуг ФГБУ "РДКБ" Минздрава РФ за II квартал 2017г.
Стационар 867 анкет

Пункты анкеты	Кол-во	%
<i>1. Госпитализация была:</i>		
экстренная	44	5
плановая	823	95
<i>Срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию?</i>		
30 календарных дней и более	330	39
29 календарных дней	142	16
28 календарных дней	105	12
15 календарных дней	223	26
менее 15 календарных дней	67	7
<i>Вы были госпитализированы в назначенный срок?</i>		
да	844	97
нет	23	3
<i>Вы удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении?</i>		
да	808	93
нет	59	7
<i>Что не удовлетворяет?</i>		
отсутствие свободных мест ожидания	18	31
состояние гардероба		
состояние туалета		
отсутствие питьевой воды	41	69
санитарные условия		
<i>Сколько времени Вы ожидали в приемном отделении?</i>		
90 мин и более	102	12
до 90 мин	93	11
до 60 мин	292	34
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	843	97
нет	24	3
<i>2. Вы были госпитализированы?</i>		

за счет ОМС, бюджет	808	93
за счет ДМС	40	5
на платной основе	19	2
3. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?		
да	505	58
нет	362	42
Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?		
I группа		
II группа		
III группа		
ребенок-инвалид	505	100
Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?		
да	460	53
нет	407	47
Пожалуйста, укажите что именно отсутствует		
отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов	95	23
отсутствие пандусов, поручней		
отсутствие подъемных платформ (аппарелей)	100	24
отсутствие адаптированных лифтов	117	29
отсутствие сменных кресел-колясок		
отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов	88	22
отсутствие информации шрифтом Брайля	7	2
отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений		
отсутствие сопровождающих работников		
4. Перед госпитализацией Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?		
да	362	43
нет	484	57
Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?		
да	360	42
нет	2	0,2
5. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?		
да	372	43
нет	495	57
Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?		
да	330	38

нет	42	5
6. В каком режиме стационара Вы проходили лечение?		
дневного стационара		
круглосуточного пребывания	867	100
Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в медицинской организации?		
да	811	94
нет	56	6
Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в отделении ?		
да	851	98
нет	16	2
Возникала ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет?		
да	172	20
нет	695	80
Возникала ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет?		
да (в других медицинских учреждениях)	56	18
нет	811	82
Необходимость		
для уточнения диагноза	56	100
с целью сокращения срока лечения		
приобретение расходных материалов		
в других лечебных учреждениях		
7. Удовлетворены ли Вы компетентностью медицинских работников организации?		
да	859	99
нет	8	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	8	1
8. Удовлетворены ли Вы условиями пребывания в медицинской организации?		
да	765	88
нет	102	12
Что не удовлетворяет?		
уборка помещений	31	30
температурный режим, освещение - летом очень жарко		
медицинской организации требуется ремонт	22	21
в медицинской организации старая мебель	49	49
9. Удовлетворены ли Вы оказанными услугами в этой медицинской организации?		

да	860	99
нет	7	1
10. Удовлетворены ли Вы действиями персонала медицинской организации по уходу?		
да	862	99
нет	5	1
11. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?		
да	860	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	109	12
нет	758	88
положительный	105	96
отрицательный	4	4
13. Вы благодарили персонал медицинской организации за оказанные Вам медицинские услуги?		
да	270	31
нет	597	69
Кто был инициатором благодарения?		
я сам(а)	270	100
персонал медицинской организации		
Форма благодарения		
письменная благодарность (в журнале, на сайте)	31	11
цветы	55	20
подарки	166	61
услуги	10	4
деньги	8	4