

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

Пункты анкеты	Кол-во	%
<b><i>1. Госпитализация была:</i></b>		
экстренная	44	5
плановая	823	95
<b><i>Срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию?</i></b>		
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
<b><i>Вы были госпитализированы в назначенный срок?</i></b>		
да	844	97
нет	23	3
<b><i>Вы удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении?</i></b>		
да	808	93
нет	59	7
<b><i>Что не удовлетворяет?</i></b>		
отсутствие свободных мест ожидания	18	31
состояние гардероба		
состояние туалета		
отсутствие питьевой воды	41	69
санитарные условия		
<b><i>Сколько времени Вы ожидали в приемном отделении?</i></b>		
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
<b><i>Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в приемном отделении (доброжелательность, вежливость)?</i></b>		
да	843	97
нет	24	3
<b><i>2. Вы были госпитализированы?</i></b>		

за счет ОМС, бюджет	808	93
за счет ДМС	40	5
на платной основе	19	2
<b>3. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?</b>		
да	505	58
нет	362	42
<b>Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?</b>		
I группа		
II группа		
III группа		
ребенок-инвалид	505	100
<b>Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?</b>		
да	460	53
нет	407	47
<b>Пожалуйста, укажите что именно отсутствует</b>		
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		
<b>4. Перед госпитализацией Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?</b>		
да	362	43
нет	484	57
<b>Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?</b>		
да	360	42
нет	2	0,2
<b>5. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?</b>		
да	372	43
нет	495	57
<b>Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?</b>		
да	330	38

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

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