

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

ФГБУ РДКБ Минздрава РФ

3 квартал

355

Пункты анкеты	Кол-во	%
1. Госпитализация была:		
экстренная	16	4
плановая	339	96
<i>Срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию?</i>		
30 календарных дней и более	72	20
29 календарных дней	35	10
28 календарных дней	64	18
15 календарных дней	141	40
менее 15 календарных дней	43	12
<i>Вы были госпитализированы в назначенный срок?</i>		
да	351	99
нет	4	1
<i>Вы удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении?</i>		
да	333	94
нет	22	6
<i>Что не удовлетворяет?</i>		
отсутствие свободных мест ожидания	13	
состояние гардероба		
состояние туалета		
отсутствие питьевой воды	9	
санитарные условия		
<i>Сколько времени Вы ожидали в приемном отделении?</i>		
90 мин и более	4	1
до 90 мин	27	6
до 60 мин	123	35
до 45 мин	132	38
до 30 мин	69	20
<i>Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в приемном отделении (доброжелательность, вежливость)?</i>		
да	349	98
нет	6	2
2. Вы были госпитализированы?		
за счет ОМС, бюджет	340	95
за счет ДМС	9	3
на платной основе	6	2
3. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?		
да	146	42
нет	209	58
<i>Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?</i>		
I группа		
II группа		
III группа		
ребенок-инвалид	146	42
<i>Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?</i>		
да	320	90

нет	35	10
Пожалуйста, укажите что именно отсутствует		
отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов		
отсутствие пандусов, поручней		
отсутствие подъемных платформ (аппарелей)	17	
отсутствие адаптированных лифтов		
отсутствие сменных кресел-колясок		
отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов	16	
отсутствие информации шрифтом Брайля	2	
отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений		
отсутствие сопровождающих работников		
4. Перед госпитализацией Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?		
да	167	47
нет	188	53
Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?		
да	159	
нет	8	
5. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?		
да	197	55
нет	158	45
Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?		
да	138	
нет		
6. В каком режиме стационара Вы проходили лечение?		
дневного стационара	9	3
круглосуточного пребывания	346	8
Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в медицинской организации?		
да	319	90
нет	36	10
Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?		
да	346	98
нет	9	2
Возникала ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет?		
да	46	13
нет	309	87
назначенные диагностические исследования за свой счет?		
да (в других медицинских учреждениях)	67	19
нет	288	81
Необходимость		
для уточнения диагноза	67	23
с целью сокращения срока лечения		
приобретение расходных материалов		
в других лечебных учреждениях		
7. Удовлетворены ли Вы компетентностью медицинских работников организации?		
да	352	99
нет	3	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	3	1
8. Удовлетворены ли Вы условиями пребывания в медицинской организации?		
да	339	95
нет	16	5
Что не удовлетворяет?		
уборка помещений		
освещение, температурный режим	2	
медицинской организации требуется ремонт	6	
в медицинской организации старая мебель	8	
9. Удовлетворены ли Вы оказанными услугами в этой медицинской организации?		
да	348	98
нет	7	2
10. Удовлетворены ли Вы действиями персонала медицинской организации по уходу?		
да	344	97
нет	11	3
11. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?		
да	352	99
нет	3	1
12. Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках этой организации в социальных сетях?		
да	133	38
нет	222	62
Характеристика комментария		
положительный	133	100
отрицательный		
13. Вы благодарили персонал медицинской организации за оказанные Вам медицинские услуги?		
да	96	27
нет	259	73
Кто был инициатором благодарения?		
я сам(а)	96	100
персонал медицинской организации		
Форма благодарения		
письменная благодарность (в журнале, на сайте)	18	
цветы	20	
подарки	57	
услуги	1	
деньги		