

АНКЕТА
Для оценки качества оказания услуг МБУЗ "ЦРБ" Пролетарского района за 2017 г
в стационарных условиях

Рабочей группой Общественного совета для оценки качества работы муниципальных учреждений здравоохранения проведено анкетирование по удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг МБУЗ «ЦРБ» Пролетарского района за 2017 г.

Было опрошено получателей медицинских услуг в стационарных условиях - 100 чел.
 Из них анкеты заполнили: на бумажных носителях - 48 чел. и в виде интерактивной формы - 52 чел.

Всего опрошено	кол-во	%
1. Госпитализация была:	100	100%
экстренная	23	23,00%
плановая	77	77,00%
Срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию?		
30 календарных дней и более	0	
29 календарных дней	0	
28 календарных дней	0	
15 календарных дней	3	3,00%
менее 15 календарных дней	74	74,00%
Вы были госпитализованы в назначенный срок?		
Да	77	100%
Нет	0	
Вы удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении?		
Да	88	88,00%
Нет	12	12,00%
отсутствие свободных мест ожидания	2	
состояние гардероба	5	
состояние туалета	2	
отсутствие питьевой воды	2	
санитарные условия	0	
Сколько времени Вы ожидали в приемном отделении?		
120 мин и более	0	
от 75 мин до 120 мин	0	

от 60 мин до 75 мин	4	5,19
от 45 мин до 60 мин	17	22,10%
от 30 мин до 45 мин	15	19,48%
менее 30 мин	41	53,25%
Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в приемном отделении (доброжелательность, вежливость)?		
Да	70	90,91%
Нет	7	9,10%
2. Вы были госпитализированы?		
за счет ОМС, бюджет	100	100,00%
за счет ДМС		
на платной основе		
3. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?		
Нет	81	81,00%
Да	19	19,00%
Какую группу ограничения трудоспособности вы имеете?		
да		
I группа	12	
II группа	7	
III группа		
ребенок-инвалид		
Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?		
Да	14	73,68%
Нет	5	26,32%
отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов		
отсутствие пандусов, поручней	0	
отсутствие подъемных платформ (аппарелей)	5	
отсутствие адаптированных лифтов	3	
отсутствие сменных кресел-колясок	2	
отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов	5	
отсутствие информации шрифтом Брайля	5	
отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений	2	
отсутствие сопровождающих работников	0	
4. Перед госпитализацией Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?		
нет	59	59,00%
да	41	41,00%
Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?		
да	41	100%
нет		
5. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?		
нет	46	46,00%
да	54	54,00%
Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?		
да	54	100,00%

нет	0	
6. В каком режиме стационара Вы проходили лечение?	27	16,67%
Дневного стационара	73	83,33%
круглосуточного пребывания		
Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в медицинской организации?	64	87,67%
да	9	12,33%
нет		
Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?	99	99,00%
да	1	1%
нет		
Возникла ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет?	19	19,00%
да	81	81,00%
нет		
Возникла ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет?	99	99,00%
нет	1	1,00%
да		
Необходимость:		
для уточнения диагноза		
с целью сокращения срока лечения		
приобретение расходных материалов	1	
7. Удовлетворены ли Вы компетентностью медицинских работников медицинской организации?	97	97,00%
да	3	3,00%
нет		
Что именно Вас не удовлетворило?	2	
Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья		
Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации	2	
Вам не дали выписку		
Другое		
8. Удовлетворены ли Вы условиями пребывания в медицинской организации?	87	87,00%
да	13	13,00%
нет	2	
санитарные условия	6	
освещение, температурный режим	12	
медицинской организации требуется ремонт	9	
9. Удовлетворены ли Вы оказанными услугами в этой медицинской организации?	98	98,00%
да	2	2,00%
нет		
10. Удовлетворены ли Вы действиями персонала медицинской организации по уходу?	98	98,00%
да	2	2,00%
нет		
11. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?	98	98,00%
да	2	2,00%
нет		
12. Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках этой организации в социальных сетях?	2	2,00%

нет	80	80,00%
да	20	20,00%
Характеристика комментариев		
положительный	20	
отрицательный		

Председатель консультативного Совета
Ветеранов войны, труда, Вооруженных
Сил и правоохранительных органов

Ветеран труда, пенсионер

Консултант-представитель ТО №13
ТФОМС Ростовской области

В.П.Бухтияров

А.И.Саяко

Н.В.Листопад

Blank lined area for text or comments.