

## СВОДНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ АНКЕТИРОВАНИЯ

по оценки качества оказания медицинских услуг в стационарных условиях

Полное наименование медицинской организации

ГБУЗКО "Калужская областная клиническая больница"

Квартал, год (текущий)

1 полугодие 2020 год

Количество выписанных пациентов

14338

Количество пациентов, участвовавших в анкетировании

3262

№	Вопрос анкеты	Абсолютное число	% показатель
1.	<b>Госпитализация была:</b>		
	Экстренная	1709	52,4%
	Плановая	1553	47,6%
	<i>Вы ожидали плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию:</i>		
	30 календарных дней и более	263	16,9%
	29 календарных дней	13	0,8%
	28 календарных дней	16	1,0%
	27 календарных дней	16	1,0%
	15 календарных дней	273	17,6%
	менее 15	954	61,4%
	<i>Вы были госпитализированы в назначенный срок?</i>		
	Да	1488	95,8%
	Нет	65	4,2%
	<i>Вам сообщили о дате госпитализации:</i>		
	по телефону	182	11,7%
	при обращении в медицинскую организацию	1352	87,1%
	электронным уведомлением	19	1,2%
2.	<b>Вы удовлетворены комфортностью условий в приемном отделении?</b>		
	Да	3194	97,9%
	Нет	68	2,1%
	<i>Что именно Вас не удовлетворяет:</i>		
	отсутствие свободных мест ожидания	60	88,2%
	состояние гардероба	22	32,4%
	состояние санитарно-гигиенических помещений	16	23,5%
	отсутствие питьевой воды	56	82,4%
	санитарное состояние помещений	11	16,2%
3.	<b>Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) во время пребывания в приемном отделении?</b>		
	Да	3236	99,20%
	Нет	26	0,80%
4.	<b>Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?</b>		
	Нет	2664	81,7%
	Да	598	18,3%

	<i>Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?</i>		
	I группа	24	4,0%
	II группа	123	20,6%
	III группа	375	62,7%
	ребенок-инвалид	1	0,2%
	<i>В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?</i>		
	Да	564	94,3%
	Нет	34	5,7%
	<i>Пожалуйста, укажите, что (кто) именно отсутствует:</i>		
	выделенные места стоянки для автотранспортных средств инвалидов	32	94,1%
	пандусы, подъемные платформы	31	91,2%
	адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы	25	73,5%
	сменные кресла-коляски	29	85,3%
	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	24	70,6%
	дублирование информации шрифтом Брайля	25	73,5%
	специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения	26	76,5%
	сопровождающие работники	14	41,2%
	возможность оказания медицинской помощи инвалидам на дому	30	88,2%
	<i>Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?</i>		
	Да	575	96,2%
	Нет	23	3,8%
5.	<b>Во время пребывания в медицинской организации Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?</b>		
	Нет	1110	34,0%
	Да	2152	66,0%
	<i>Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации?</i>		
	Да	2108	98,0%
	Нет	44	2,0%
6.	<b>Перед госпитализацией Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?</b>		
	Нет	2414	74,0%
	Да	848	26,0%
	<i>Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?</i>		
	Да	770	90,8%
	Нет	78	9,2%
7.	<b>Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?</b>		
	Да	3158	96,8%
	Нет	104	3,2%
	<i>Что именно Вас не удовлетворяет?</i>		
	питание	104	100,0%
	отсутствие питьевой воды	56	53,8%
	состояние санитарно-гигиенических помещений	28	26,9%
	санитарное состояние помещений	9	8,7%

	действия персонала по уходу	17	16,3%
8.	<b>Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?</b>		
	Да	3257	99,8%
	Нет	5	0,2%
9.	<b>Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?</b>		
	Да	3246	99,5%
	Нет	16	0,5%
10.	<b>Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно- гигиенических помещений и др.)?</b>		
	Да	3239	99,3%
	Нет	23	0,7%
11.	<b>В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?</b>		
	Да	3246	99,5%
	Нет	16	0,5%
12.	<b>Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?</b>		
	Да	1514	46,4%
	Нет	1748	53,6%
	<i>Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали?</i>		
	Да	1422	93,9%
	Нет	92	6,1%