

Анализ удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг в амбулаторных условиях (врачами специалистами: кардиолог и др.)  
 ГАУЗ "Брянский областной кардиологический диспансер"  
 апрель 2019 г. Всего анкет - 47

Вопросы анкеты	Варианты ответов	Итого за месяц вариантов ответов	Кол-во пациентов, ответивших на поставленный вопрос	Процент вариантов ответов, от числа ответивших пациентов
1. Вы обратились в медицинскую организацию	К врачу специалисту (кардиологу и др.)	47	47	100,0
	Другое (диспансеризация, профосмотр, справка, рецепт и т.д.)	0		0,0
2. Время ожидания приема врача, к которому Вы записались на прием составило?	14 календарных дней и более	8	47	17,0
	13 календарных дней	4		8,5
	12 календарных дней	14		29,8
	10 календарных дней	14		29,8
	7 календарных дней	2		4,3
	менее 7 календарных дней	5		10,6
3. Вы записались на прием к врачу (получили талон, с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию?	Да	47	47	100,0
	Нет	0		0,0
3.1. Вы записались на прием к врачу?	По телефону медицинской организации	28	47	59,6
	По телефону единого кол-центра	0		0,0
	Через регистратуру	19		40,4
	Электронным уведомлением	0		0,0
	Лечащим врачом на приеме	0		0,0
3.1.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым вы обращались?	Да	47	47	100,0
	Нет	0		0,0
3.2 По какой причине не записались на прием к врачу?	Не дозвонился	0	0	0,0
	Не было талонов	0		0,0
	Не было технической возможности записаться в электронном виде.	0		0,0
	Другое	0		0,0
4. Врач принял Вас в установленное по записи время?	Да	47	47	100,0
	Нет	0		0,0
5. Вы удовлетворены отношением врача к Вам (доброжелательность вежливость)?	Да	47	47	100,0
	Нет	0		0,0
6. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?	Да	9	47	19,1
	Нет	38		80,9
6.1 Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации, о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации?	Да	47	47	100,0
	Нет	0		0,0
7. Перед обращением в медицинскую организацию, Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?	Да	1	47	2,1
	Нет	46		97,9
7.1 Удовлетворены ли Вы открытостью полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?	Да	1	1	2,1
	Нет	0		0,0
8. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?	Да	47	47	100,0
	Нет	0		0,0

8.1. Что именно вас не удовлетворяет?	Отсутствие свободных мест ожидания	0	0	0,0
	Наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников	0		0,0
	Состояние гардероба	0		0,0
	Отсутствие питьевой воды	0		0,0
	Отсутствие санитарно-гигиенических помещений	0		0,0
	состояние санитарно-гигиенических помещений	0		0,0
	Санитарное состояние помещений	0		0,0
9.Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?	Да	21	47	44,7
	Нет	26		55,3
	1 группа	0	21	0,0
	11 группа	6		28,6
	111 группа	15		71,4
	ребенок инвалид	0		0,0
9.2.В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц, с ограниченными возможностями?	Да	47	47	100,0
	Нет	0		0,0
9.2.1.Укажите,пожалуйста что именно отсутствует?	Выделенные места стоянки для автотранспортных средств инвалидов	0	0	0,0
	Пандусы, подъемные платформы	0		0,0
	Адаптированные лифты, поручнирасширенные дверные проемы	0		0,0
	Сменные кресла коляски	0		0,0
	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0		0,0
	Дублирование информации шрифтом брайля	0		0,0
	Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения	0		0,0
	Сопровождающие работники	0		0,0
9.3. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?	Да	47	47	100,0
	Нет	0		0,0
10. При обращении в медицинскую организацию Вам назначались диагностические исследования?	Да	35	47	74,5
	Нет	12		25,5
10.1 Вам назначались	Лабораторные исследования	8	36	22,2
	Инструментальные исследования (ЭКГ,ЭЭГ,Рентген,УЗИ,др.)	28		77,8
10.1.1. Вы ожидали проведения исследования	14 календарных дней и более	1	36	2,8
	13 дней	0		0,0
	12 дней	0		0,0
	10 дней	0		0,0
	7 дней	2		5,5
	Менее 7 календарных дней	33		91,7
10.1.2.Исследование выполнено во время, установленное по записи?	Да	34	34	100,0
	Нет	0		0
10.2.1. Вам назначались	Компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, коронарная ангиография	0	0	0,0
10.2.2.Вы ожидали проведение исследования	30 календарных дней и более	0	0	0,0
	29 дней	0		0,0
	28 дней	0		0,0
	27 дней	0		0,0
	15 дней	0		0,0
	Менее 15 календарных дней	0		0,0

10.2.3. Исследование выполнено во время, установленное по записи?	Да	0	0	0,0
	Нет	0		0,0
11. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?	Да	47	47	100,0
	Нет	0		0,0
12. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)?	Да	47	0	100,0
	Нет	0		0,0
13. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?	Да	47	47	100,0
	Нет	0		0,0
14. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?	Нет	47	47	100,0
	Да	0		0,0
14.1 Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали?	Да	47	47	100,0
	Нет	0		0,0

Анализ удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг в стационарных условиях в ГАУЗ "Брянский областной кардиологический диспансер" апрель 2019г. Всего анкет - 208

Вопросы анкеты	Варианты ответов	Итого за месяц вариантов ответов	Кол-во пациентов, ответивших на поставленный вопрос	Процент вариантов ответов, от числа ответивших пациентов
1. Госпитализация была	Экстренная	56	208	26,9
	Плановая	153		73,1
1.1. Вы ожидали плановую госпитализацию с момента получения направления на плановую госпитализацию:	30 календарных дней и более	7	153	4,6
	29 календарных дней	0		0,0
	28 календарных дней	1		0,7
	27 календарных дней	2		1,3
	15 календарных дней	8		5,2
	Менее 15 календарных дней	135		88,2
1.2. Вы госпитализированы в назначенный срок?	Да	153	153	100,0
	Нет	0		0,0
1.3. Вам сообщили о дате госпитализации	По телефону	57	157	36,3
	При обращении в медицинскую организацию	89		56,7
	Электронным уведомлением	11		7,0
2. Вы удовлетворены комфортностью условий в приемном отделении	Да	208	208	100,0
	Нет	0		0,0
2.1. Что именно Вас не удовлетворяет?	Отсутствие свободных мест ожидания	1	208	0,5
	Состояние гардероба	2		1,0
	Состояние санитарно-гигиенических помещений	0		0,0
	Отсутствие питьевой воды	1		0,5
	Санитарное состояние помещений	1		0,5
3. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) во время пребывания в приемном отделении?	Да	184	184	100,0
	Нет	0		0,0
4. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?	Да	82	208	39,4
	Нет	126		60,6
4.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?	1 группа	8	61	13,1
	11 группа	22		36,1
	111 группа	31		50,8
	Ребенок-инвалид	0		0,0

4.2. В медицинской организации обеспечены условия доступности, для лиц, с ограниченными возможностями?	Да	162	163	99,4
	Нет	1		0,6
4.2.1 Пожалуйста, укажите, что именно отсутствует?	Выделенные места стоянки, для автотранспортных средств инвалидов	2	163	1,2
	Пандусы, подъемные платформы	0		0,0
	Адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы, сменные кресла-коляски	1		0,6
	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0		0,0
	Дублирование информации шрифтом Брайля	0		0,0
	Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения	0		0,0
	Сопровождающие работники	0		0,0
4.3. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?	Да	157	157	100,0
	Нет	0		0,0
5. Во время пребывания в медицинской организации Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды инфоматы и др.)?	Да	126	207	60,9
	Нет	81		39,1
5.1. Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации размещенной в помещениях медицинской организации?	Да	205	205	100,0
	Нет	0		0,0
6. Перед госпитализацией Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?	Да	77	197	39,1
	нет	120		60,9
6.1 Удовлетворены ли Вы открытостью полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?	Да	77	77	100,0
	Нет	0		0,0
7. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?	Да	208	208	100,0
	Нет	0		0
7.1 Что именно Вас не удовлетворяет?	Питание	0	208	0,0
	Отсутствие питьевой воды	2		1,0
	Состояние санитарно-гигиенических помещений	0		0,0
	Санитарное состояние помещений	0		0,0
	Действие персонала по уходу	0		0,0
8. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации, во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?	Да	208	208	100,0
	Нет	0		0,0
9. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию, для оказания медицинской помощи?	Да	208	208	100,0
	Нет	0		0,0
10. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (предоставлением информации о размещении кабинетов, медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)?	Да	208	208	100,0
	Нет	0		0,0
11. В целом, Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?	Да	208	208	100,0
	Нет	0		0,0

12. Вы используете электронные сервисы, для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?	Нет	144	208	69,2
	Да	62		30,8
12.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали?	Да	208	208	100,0
	Нет	0		0,0