**Приложение 14**

Итоги анкетирования качества оказания услуг медицинскими организациями

**в стационарных условиях**

|  |
| --- |
| Наименование медицинской организации: **ГБУЗ СК «КЦСВМП № 1»**  |
| За период 12 МЕС. год: 2024 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **ВСЕГО** | **%%** |
| **1.** | **Госпитализация была:**[**\***](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71889420/#11) |  |  |
|  | **экстренная (перейти к вопросу**[**4**](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71889420/#2004)**)** | **1619** | **55,1%** |
|  | **плановая (перейти к вопросам**[**1.1-1.3**](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71889420/#2011)**)** | **1319** | **44,9%** |
| **1.1.** | **Вы ожидали плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию:** |
|  | **30 календарных дней и более** | **21** | **0,7%** |
|  | **29 календарных дней** | **20** | **0,7%** |
|  | **28 календарных дней** | **16** | **0,5%** |
|  | **27 календарных дней** | **24** | **0,8%** |
|  | **15 календарных дней** | **201** | **6,8%** |
|  | **менее 15 календарных дней** | **1037** | **35,3%** |
| **1.2.** | **Вы были госпитализированы в назначенный срок?** |  |
|  | **да** | **1308** | **44,5%** |
|  | **нет** | **11** | **0,4%** |
| **1.3.** | **Вам сообщили о дате госпитализации** |  |
|  | **по телефону** | **212** | **7,2%** |
|  | **при обращении в медицинскую организацию** | **1077** | **36,7%** |
|  | **электронным уведомлением** | **30** | **1,0%** |
| **2.** | **Вы удовлетворены комфортностью условий в приемном отделении?** |
|  | **да** | **1237** | **42,1%** |
|  | **нет (перейти к вопросам**[**2.1**](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71889420/#2021)**)** | **82** | **2,8%** |
| **2.1.** | **Что именно Вас не удовлетворяет?** |  |
|  | **отсутствие свободных мест ожидания** | **21** | **0,7%** |
|  | **состояние гардероба** | **28** | **1,0%** |
|  | **состояние санитарно-гигиенических помещений** | **21** | **0,7%** |
|  | **отсутствие питьевой воды** | **27** | **0,9%** |
|  | **санитарное состояние помещений** | **19** | **0,6%** |
| **3.** | **Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) во время пребывания в приемном отделении?** |
|  | **да** | **1302** | **44,3%** |
|  | **нет** | **17** | **0,6%** |
| **4.** | **Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?** |  |
|  | **да (перейти к вопросам**[**4.1-4.3**](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71889420/#2041)**)** | **444** | **15,1%** |
|  | **нет** | **2494** | **84,9%** |
| **4.1.** | **Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?** |  |
|  | **I группа** | **70** | **2,4%** |
|  | **II группа** | **130** | **4,4%** |
|  | **III группа** | **211** | **7,2%** |
|  | **ребенок-инвалид** | **33** | **1,1%** |
| **4.2.** |  **В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?** |
|  | **да (перейти к вопросу**[**4.3**](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71889420/#2043)**)** | **397** | **13,5%** |
|  | **нет (перейти к вопросу**[**4.2.1**](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71889420/#1421)**)** | **47** | **1,6%** |
| **4.2.1.** | **Пожалуйста, укажите, что (кто) именно отсутствует:** |  |
|  | **выделенные места стоянки для автотранспортных средств инвалидов** | **14** | **0,5%** |
|  | **пандусы, подъемные платформы** | **18** | **0,6%** |
|  | **адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы** | **22** | **0,7%** |
|  | **сменные кресла-коляски** | **10** | **0,3%** |
|  | **дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации** | **5** | **0,2%** |
|  | **дублирование информации шрифтом Брайля** | **10** | **0,3%** |
|  | **специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения** | **17** | **0,6%** |
|  | **сопровождающие работники** | **36** | **1,2%** |
| **4.3.** | **Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?** |  |
|  | **да** | **430** | **14,6%** |
|  | **нет** | **14** | **0,5%** |
| **5.** | **Во время пребывания в медицинской организации Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?** |
|  | **да (перейти к вопросу**[**5.1**](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71889420/#2051)**)** | **1579** | **53,7%** |
|  | **нет** | **1359** | **46,3%** |
| **5.1.** | **Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации?** |
|  | **да** | **1573** | **53,5%** |
|  | **нет** | **6** | **0,2%** |
| **6.** | **Перед госпитализацией Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?** |  |
|  | **да (перейти к вопросу**[**6.1**](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71889420/#2061)**)** | **1030** | **35,1%** |
|  | **нет** | **1908** | **64,9%** |
| **6.1.** | **Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?** |
|  | **да** | **1017** | **34,6%** |
|  | **нет** | **13** | **0,4%** |
| **7.** | **Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?** |  |
|  | **да** | **773** | **26,3%** |
|  | **нет (перейти к вопросу**[**7.1**](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71889420/#2071)**)** | **257** | **8,7%** |
| **7.1.** | **Что именно Вас не удовлетворяет?** |  |
|  | **питание** | **79** | **2,7%** |
|  | **отсутствие питьевой воды** | **34** | **1,2%** |
|  | **состояние санитарно-гигиенических помещений** | **122** | **4,2%** |
|  | **санитарное состояние помещений** | **63** | **2,1%** |
|  | **действия персонала по уходу** | **22** | **0,7%** |
| **8.** | **Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?** |
|  | **да** | **994** | **33,8%** |
|  | **нет** | **36** | **1,2%** |
| **9.** | **Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?** |  |
|  | **да** | **2876** | **97,9%** |
|  | **нет** | **62** | **2,1%** |
| **10.** | **Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)?** |
|  | **да** | **2847** | **96,9%** |
|  | **нет** | **91** | **3,1%** |
| **11.** | **В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?** |  |
|  | **да** | **2895** | **98,5%** |
|  | **нет** | **43** | **1,5%** |
| **12.** | **Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?** |
|  | **нет (опрос завершен)** | **2648** | **90,1%** |
|  | **да (перейти к вопросу**[**12.1.**](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71889420/#2121)**)** | **290** | **9,9%** |
| **12.1.** | **Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали?** |
|  | **да** | **286** | **9,7%** |
|  | **нет** | **4** | **0,1%** |
|  |  |  |  |