**Результаты независимой оценки качества оказания услуг**

**ГБУЗ СК «Ессентукская городская клиническая больница»**

**(анкетирование) за 3-й квартал 2019года.**

Анкетирование проведено выборочно во всех 14 отделениях ГБУЗ СК «ЕГКБ» (кардиологическом, неврологическом, ПСО кардиологическом, ПСО неврологическом, терапевтическом, эндокринологическом, гастроэнтерологическом, хирургическом №1, хирургическом №2, хирургическом №3, травматологическом, нейрохирургическом, урологическом, офтальмологическом).

**Всего проанкетировано 200 пациентов, из них:**

* поступили в экстренном порядке - 90
* поступили в плановом порядке - 120

**Срок ожидания плановой госпитализации:**

* 30 дней -20
* 29 дней -2
* 28дней-2
* 27 дней- 3
* 15 дней -10
* меньше 15 дней- 83

**Госпитализация в назначенный срок:**

* да-120
* нет

**Сообщено о дате госпитализации:**

* по телефону-24
* при обращении в медицинскую организацию-96
* электронным уведомлением-0

**Удовлетворены комфортностью условий в приемном отделении:**

* да - 169
* нет -3

**Не удовлетворяет:**

* отсутствием свободных мест ожидания
* состоянием гардероба-
* состоянием санитарно-гигиенических помещений-1
* отсутствие питьевой воды-1
* санитарное состояние помещений-1

**Удовлетворены отношением работников МО во время пребывания в приемном отделении:**

* да-172
* нет-

**Имели установленную группу ограничения трудоспособности:**

* да - 48
* нет - 152
* 1-ю - 4
* 2-ю -26
* 3-ю -17
* ребенок-инвалид — 1

**В МО обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями:**

* да - 83
* нет - 1

**Отсутствуют:**

* места стоянки для автотранспортных средств инвалидов-0
* пандусы, подъемные платформы -0
* адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы-0
* сменные кресла-коляски-0
* дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации-1
* дублирование информации шрифтом Брайля - 0
* специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения -0
* сопровождающие работники-0

**Удовлетворены доступностью услуг для инвалидов в МО:**

* да-84
* нет-0

**Обращались к информации, размещенной в помещениях МО (стенды, инфоматы и др.) во время пребывания в МО:**

* да - 127
* нет - 73

**Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности МО, размещенной в помещениях :**

* да -126
* нет- 1

**Обращались перед госпитализацией к информации, размещенной на сайте МО:**

* да - 48
* нет-152

**Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности МО, размещенной на сайте :**

* да- 47
* нет -1

**Удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в МО:**

* да-197
* нет-3

**Что не удовлетворяет:**

* питание-2
* отсутствие питьевой воды-1
* отсутствие санитарно-гигиенических помещений-0
* санитарное состояние помещений-0
* действие персонала по уходу-1

**Удовлетворены отношением работников МО во время пребывания в отделении:**

* да-200
* нет-0

**Рекомендовали бы данную МО для оказания медицинской помощи:**

* да-198
* нет-2

**Удовлетворены навигацией внутри МО :**

* да-197
* нет-3

**Удовлетворены в целом условиями оказания услуг в данной МО:**

* да-200
* нет-0

**Используете электронные сервисы для взаимодействия с данной МО :**

* нет-155
* да-45

**Удовлетворены отношением работников МО с которыми взаимодействовали, используя электронные сервисы:**

* да-45
* нет-0

Заместитель главного врача

ГБУЗ СК «ЕГКБ» В.А.Оленич