

Итоги анкетирования по оценке уровня удовлетворенности пациентов качеством условиями оказания медицинской помощи в филиале №1 ФГБУ «З ЦВКГ имени А.А. Вишневского» МО РФ

Общая информация об анкетированном		
№ п.п	Вопрос	Расчет показателя
1.	Ваш пол.	Мужчин – 78% Женщин – 22%
2.	Ваш возраст.	18-30 лет – 23% 31-40 лет – 25 41-50 лет – 25 51-60 лет – 14 Старше 60 лет – 13
3.	Вы лечились в госпитале как:	Военнослужащих – 57% Военных пенсионеров – 15% Членов семей офицеров кадра или запаса – 5% По ОМС – 17% По линии ДМС – 1,6% За наличную оплату – 2,4% Другое – 2%
4.	Как Вы поступили в госпиталь?	Направили из военной поликлиники – 60% Направили из поликлиники по месту жительства – 6% Переводом из другого лечебного учреждения - 4% Доставили по скорой помощи – 6% Обратились самостоятельно – 19% Другое – 5%
I. «Открытость и доступность информации об организации»		
5.	При обращении в госпиталь Вы обращались к информации, размещенной на информационных стендах в помещениях госпиталя?	Количество баллов - 12,6
6.	При обращении в госпиталь Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте госпиталя?	Количество баллов - 9
7.	Используете ли Вы электронные сервисы для взаимодействия с госпиталем (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы и др.)?	Количество баллов - 5
8.	Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности госпиталя, размещенной на информационных стендах в его помещениях и на официальном сайте?	Количество баллов - 35,5
Баллы по критериям I: 6,2 из 10		
II. «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»		
9.	Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в госпитале?	Количество баллов - 29,5
10.	Вы удовлетворены санитарным состоянием помещений госпиталя?	Количество баллов - 9,7
11.	Вы удовлетворены качеством диагностики?	Количество баллов - 9,9
12.	Сколько дней составил срок ожидания плановой госпитализации в военный госпиталь после выдачи направления на госпитализацию?	Количество баллов - 6
13.	Вы удовлетворены качеством питания?	Количество баллов - 9,2
14.	Ознакомлены ли Вы с врачебными рекомендациями после проведенного лечения?	Количество баллов - 9,9
15.	Приходилось ли Вам оплачивать какие-либо услуги непосредственно медицинскому персоналу госпиталя?	Количество баллов - 10

16.	Приходилось ли Вам оплачивать медикаменты или медицинское имущество за личные средства, находясь на лечении в госпитале (для пациентов, получавших лечение за плату - дополнительно сверх размеров оплаты услуг, указанных в договоре)?	Количество баллов - 9,9
Баллы по критериям II: 28,2 из 30		
III. «Доступность услуг для инвалидов»		
17.	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?	4,30%
18.	Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов?	Количество баллов - 92,9
Баллы по критериям III: 9,2 из 10		
IV. «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»		
19.	Вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников приемного отделения?	Количество баллов - 24,6
20.	Вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью врачей?	Количество баллов - 24,9
21.	Вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы)?	Количество баллов - 24,8
22.	Вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы)?	Количество баллов - 24,8
Баллы по критериям IV: 24,7 из 25		
V. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		
23.	Рекомендовали бы Вы госпиталь для оказания медицинской помощи?	Количество баллов - 29,8
24.	Вы удовлетворены навигацией внутри госпиталя (предоставлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)?	Количество баллов - 19,6
25.	В целом Вы удовлетворены качеством оказанных Вам медицинских услуг?	Количество баллов - 49,8
Баллы по критериям V: 24,8 из 25		

Общее количество баллов: 93,1 из 100