**Результаты независимой оценки качества оказания услуг**

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

**(анкетирование) в 1-м квартале 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 214 пациентов, из них:**

* поступили в экстренном порядке - 93
* поступили в плановом порядке - 121

**Срок ожидания плановой госпитализации:**

* 30 дней -14
* 29 дней -3
* 28дней-3
* 27 дней- 1
* 15 дней -20
* меньше 15 дней- 79

**Госпитализация в назначенный срок:**

* да- 121
* нет-0

**Сообщено о дате госпитализации:**

* по телефону-29
* при обращении в медицинскую организацию - 89
* электронным уведомлением-3

**Удовлетворены комфортностью условий в приемном отделении:**

* да - 187
* нет -8

(в ПСО пациенты поступают, минуя приемное отделение)

**Не удовлетворяет:**

* отсутствием свободных мест ожидания-3
* состоянием гардероба-0
* состоянием санитарно-гигиенических помещений-1
* отсутствие питьевой воды -4
* санитарное состояние помещений-0

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

* да-193
* нет-2

**Имели установленную группу ограничения трудоспособности:**

* да - 41
* нет - 173
* 1-ю - 3
* 2-ю -20
* 3-ю -17
* ребенок-инвалид — 1

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

* да - 213
* нет - 1

**Отсутствуют:**

* места стоянки для автотранспортных средств инвалидов-1
* 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-0
* дублирование информации шрифтом Брайля - 0
* специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения -0
* сопровождающие работники-0

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

* да - 213
* нет - 1

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

* да - 137
* нет - 77

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

* да -137
* нет- 0

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

* да - 60
* нет-154

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

* да- 60
* нет -0

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

* да-209
* нет-5

**Что не удовлетворяет:**

* питание-4
* отсутствие питьевой воды-0
* отсутствие санитарно-гигиенических помещений-0
* санитарное состояние помещений-1
* действие персонала по уходу-0

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

* да-214
* нет-0

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

* да-214
* нет-0

**Удовлетворены навигацией внутри МО :**

* да-214
* нет-0

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

* да-214
* нет-0

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

* нет-167
* да-46

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

* да-46
* нет-0

Заместитель главного врача

ГБУЗ СК «ЕГКБ» В.А.Оленич