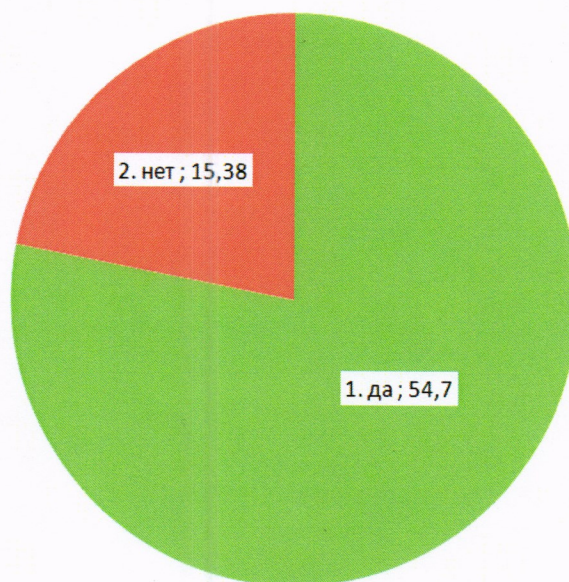
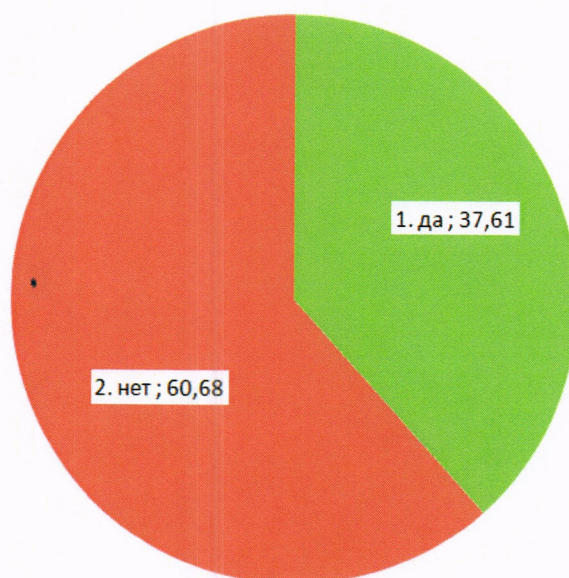


Рисунок 1. Распределение ответов на вопрос 6.1. "Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?", %



Однако число тех, кто обращался за информацией к официальным сайтам, не превышает 40% (рис. 1а).

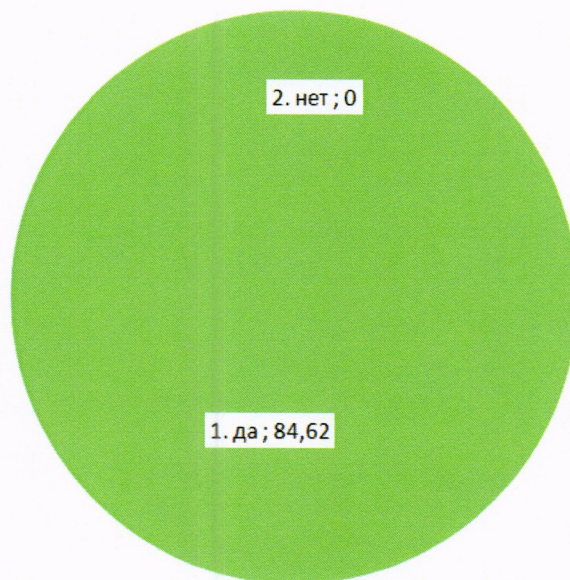
Рисунок 1а. Распределение ответов на вопрос 6. "Перед посещением врача Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?", %



Доля же потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления

медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации, значительно больше и составляет 84,62% (рис. 2).

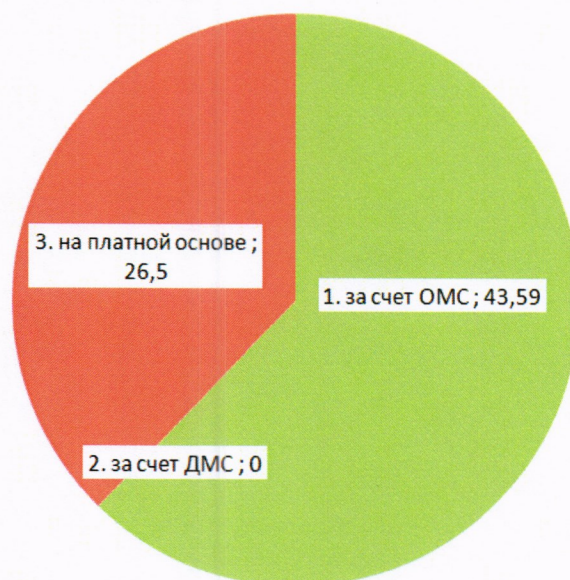
Рисунок 2. Распределение ответов на вопрос 13. "Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?", %



3.2.2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения

Доля потребителей услуг, госпитализированных в медучреждения стационарного типа на бюджетной основе, составила 43,59%. На платной основе было госпитализировано 26,5% опрошенных (рис. 2а).

Рисунок 2а. Распределение ответов на вопрос 2. "Вы были госпитализированы?", %



Доля потребителей услуг, которым приходилось оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет, не превышает 6%. Примерно такому же числу потребителей услуг приходилось оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет (рис. 3, 4).

Рисунок 3. Распределение ответов на вопрос 15. "Возникла ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет?", %

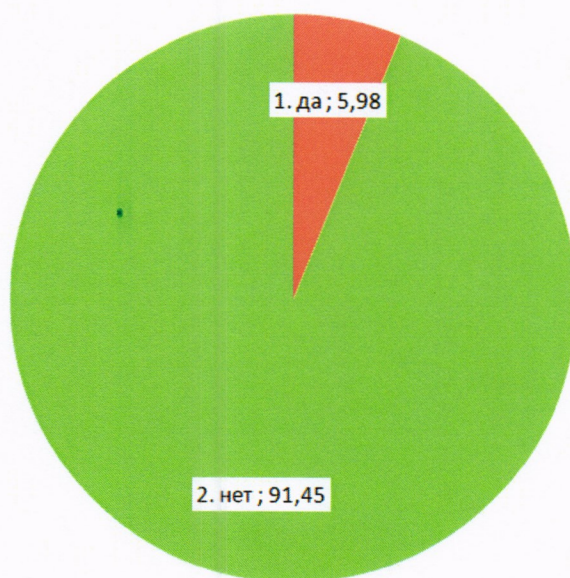


Рисунок 4. Распределение ответов на вопрос 16. "Возникла ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет?", %



Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинских организациях стационарного типа составила 91,45% (рис. 5).

Рисунок 5. Распределение ответов на вопрос 19. "Удовлетворены ли Вы условиями пребывания в медицинской организации?", %



Число потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинских организациях стационарного типа составила 84,62%, что больше аналогичного показателя для медучреждений амбулаторного типа. Среди неудобств, наиболее часто встречающихся в медучреждениях, опрошенные отметили отсутствие информации для слабовидящих людей шрифтом Брайля – 22,22%, отсутствие специально оборудованного туалета – 21,37%, отсутствие голосовых сигналов – 21,37%, а также отсутствие электрических подъемников и лифтов – по 17,95% соответственно (рис. 6).

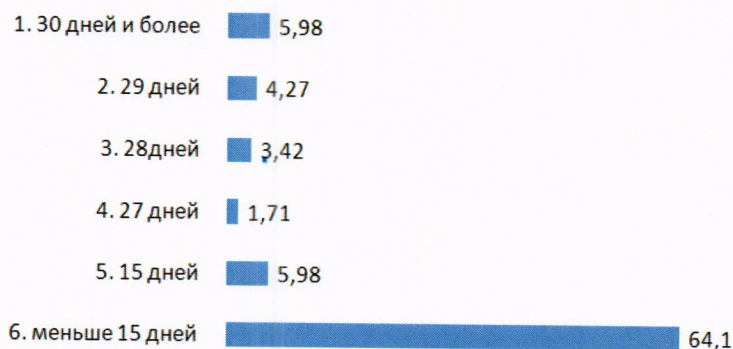
Рисунок 6. Распределение ответов на вопрос 5. "Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?", %



3.2.3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги

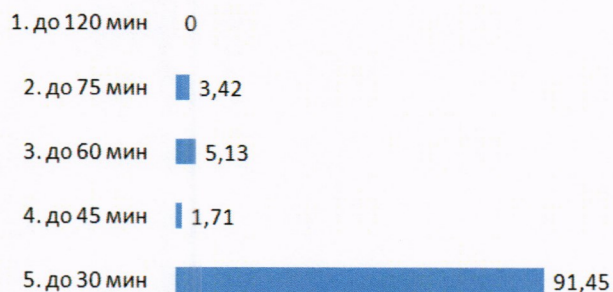
Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления составил для 70% опрошенных 15 и менее дней. Для 10% респондентов указанный срок составил от 15 до 30 дней, и для 6% опрошенных – 30 дней и более (рис. 7).

Рисунок 7. Распределение ответов на вопрос 14. "Срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (устанавливается в соответствии с территориальной программой государственных гарантий)?", %



Средний срок ожидания в приемном отделении для более чем 90% опрошенных в медучреждениях стационарного типа составил менее 30 минут (рис. 8).

Рисунок 8. Распределение ответов на вопрос 11. "Сколько времени Вы ожидали в приемном отделении?" %



3.2.4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации

Доля потребителей услуг, положительно оценивающих отношение персонала во время пребывания: в приемном отделении медицинской организации (доброжелательность, вежливость) – 98,29%, в отделении медицинской организации – 99,15% (рис. 9, 10).

Рисунок 9. Распределение ответов на вопрос 12. "Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в приемном отделении (доброжелательность, вежливость)?", %

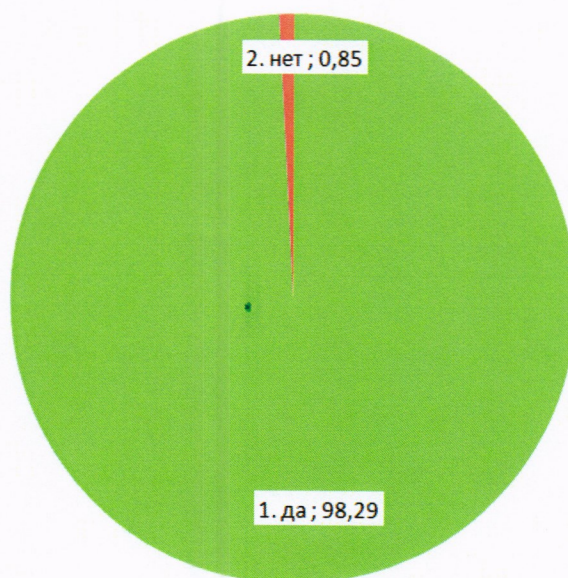
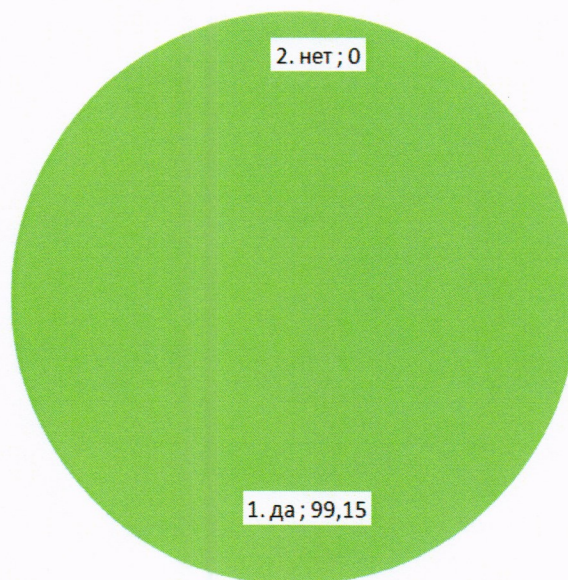
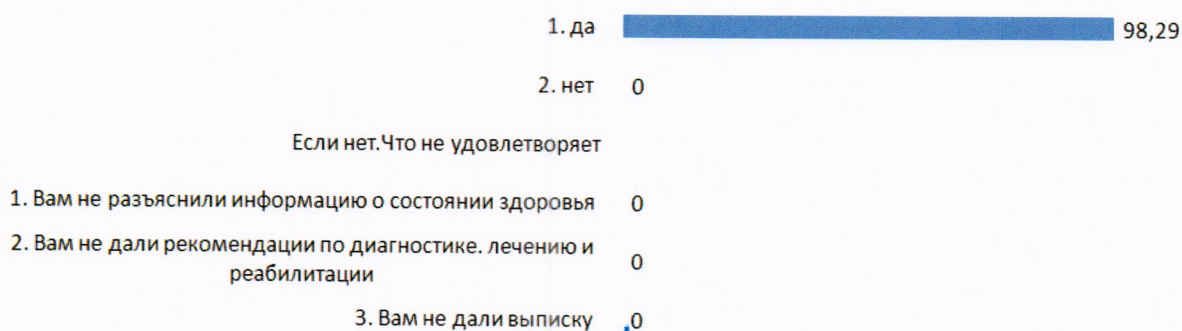


Рисунок 10. Распределение ответов на вопрос 13. "Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?", %



Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинских организации стационарного типа, составляет 98,29% (рис. 11).

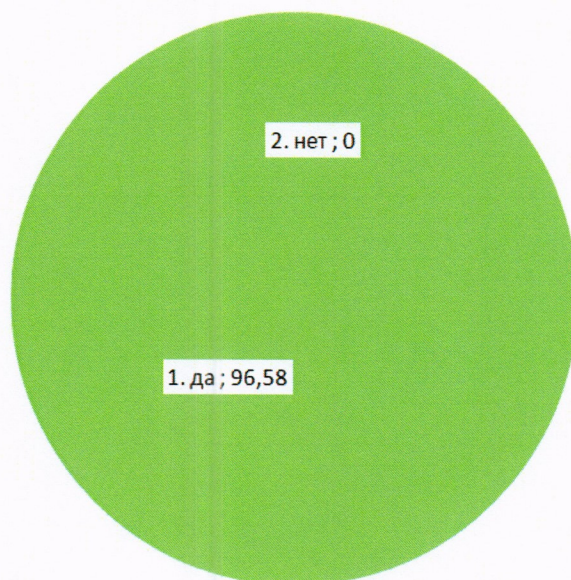
Рисунок 11. Распределение ответов на вопрос 17. "Удовлетворены ли Вы компетентностью медицинских работников медицинской организации?", %



3.2.5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации

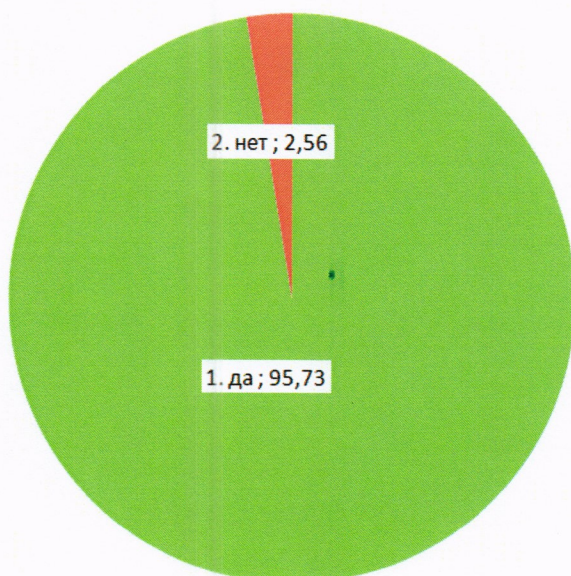
Почти 97% опрошенных в медучреждениях стационарного типа, отметили, что удовлетворены оказанными услугами.

Рисунок 12. Распределение ответов на вопрос 20. "Удовлетворены ли Вы оказанными услугами в медицинской организации?", %



Примерно такая же доля потребителей услуг, готова рекомендовать данную конкретную медицинскую организацию для получения медицинской помощи – 95,73% (рис. 13).

Рисунок 13. Распределение ответов на вопрос 22. "Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?", %



3.2.6. Выводы

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинских учреждениях стационарного типа, составили в среднем по республике 8,6 баллов из 14 возможных. Более половины потребителей услуг, удовлетворены качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации. Однако число тех, кто обращался за информацией к официальным сайтам, не превышает 40%. Доля же потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной в помещениях медицинской организации, значительно больше – 85,62%. *Худшие результаты по указанным показателям отмечаются в ГБУЗ «Перинатальный центр» (5 баллов) и ООО «Сев.-Кав. научно-практ. центр чел.-лиц., пласт. хирургии и стомат.» (5 баллов).*

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения в медицинских учреждениях стационарного типа, составили в среднем по республике 16,8 баллов из 21 возможного. Менее половины опрошенных госпитализированы на бюджетной основе и больше 1/4 – на платной. Доля потребителей услуг, которым приходилось оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет либо оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет, крайне незначительна – около 5-6%. Подавляющее большинство респондентов удовлетворены условиями пребывания в медицинских организациях стационарного типа составила. Число удовлетворенных потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, также высоко – 85,0%, что выше аналогичного показателя для медучреждений амбулаторного типа. Среди неудобств, наиболее часто встречающихся в медучреждениях, опрошенные отметили отсутствие информации для слабовидящих людей шрифтом Брайля, отсутствие специально оборудованного туалета, отсутствие голосовых сигналов, а также отсутствие электрических подъемников и лифтов. *Худшие результаты по указанным показателям отмечаются в ООО «Сев.-Кав. научно-практ. центр чел.-лиц.,*

пласт. хирургии и стомат.» (11 баллов) и ГБУЗ «Противотуберкулезный диспансер» (10 баллов).

Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги в медицинских учреждениях стационарного типа, составили в среднем по республике 8,1 баллов из 15 возможных. Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления составил только для 2/3 опрошенных 15 и менее дней. Для десятой части респондентов указанный срок составил от 15 до 30 дней, и для 6% опрошенных – 30 дней и более. Средний срок ожидания в приемном отделении для более чем 90% опрошенных в медучреждениях стационарного типа составил менее 30 минут. *Худшие результаты по указанным показателям отмечаются в ГБУЗ «Перинатальный центр» (5 баллов), ООО «Глазная клиника «Ленар» им. академика С.Н. Федорова (6 баллов) и ГБУЗ «Противотуберкулезный диспансер» (1 балл).*

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинских учреждений стационарного типа, составили в среднем по республике 10,0 баллов из 10 возможных. Абсолютное большинство потребителей услуг положительно оценивают отношение персонала во время пребывания, как в приемном отделении медицинской организации, так и в отделениях медицинской организации, а также высоко оценивают компетентность медицинских работников медицинских организации.

Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинских учреждениях стационарного типа, составили в среднем по республике 14,8 баллов из 15 возможных. Абсолютное большинство потребителей услуг медучреждений стационарного типа, отметили, удовлетворенно оказанными услугами и готово рекомендовать данную конкретную медицинскую организацию для получения медицинской помощи.

Средний республиканский балл по результатам независимой оценки потребителями услуг для медучреждений стационарного типа составил 58,2 из 75 возможных (таблица 2).

Таблица 2. Рейтинг медучреждений КБР стационарного типа

№	Название медучреждения	Баллы (max - 75)
1.	ООО «Лечебно-диагностический центр «Валео Вита»	70
2.	ФКУЗ МСЧ МВД по КБР	69
3.	ООО «СКНЦ», Нарткалинский филиал №2	61
4.	ГБУЗ «Наркологический диспансер»	60
5.	ГБУЗ «Перинатальный центр»	59
6.	ООО «Глазная клиника «Ленар» им. академика С.Н. Федорова	54
7.	ООО «Сев.-Кав. научно-практ. центр чел.-лиц., пласт. хирургии и стомат.»	49
8.	ГБУЗ «Противотуберкулезный диспансер»	44
	Среднее значение	58,2

Рейтинг отдельных учреждений КБР стационарного типа по всем показателям удовлетворенности представлен в приложениях 1 и 2.

3.3. МЕДУЧРЕЖДЕНИЯ САНАТОРНОГО ТИПА

3.3.1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации

Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации составила для учреждений санаторного типа 78,21%. При этом число тех, кто обращался к официальным сайтам перед посещением врача, составило 76,92%. Оба показателя превышают аналогичные для медучреждений амбулаторного и стационарного типа (рис. 1, 1а).

Рисунок 1. Распределение ответов на вопрос 10.1 "Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?", %

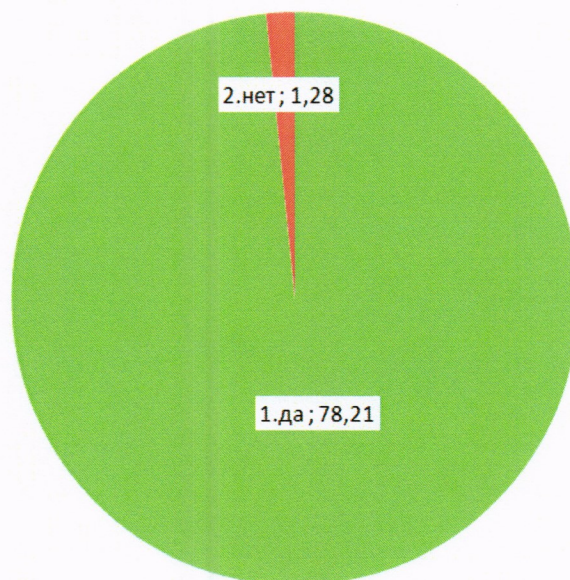
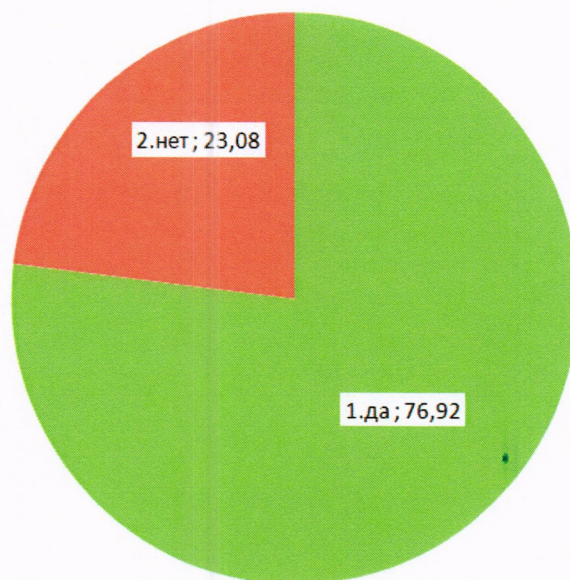


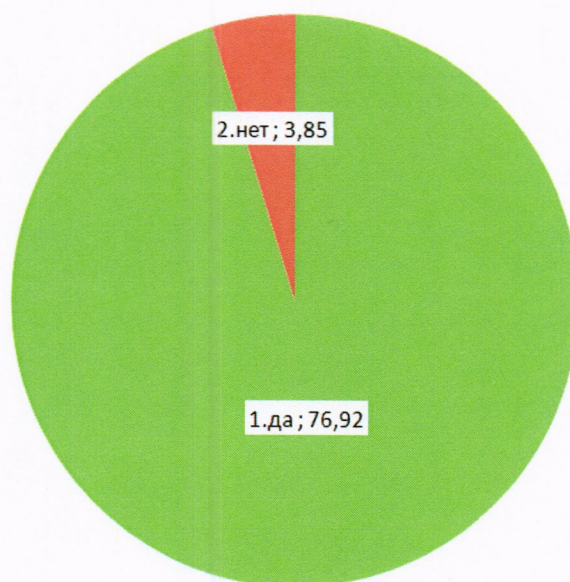
Рисунок 1а. Распределение ответов на вопрос 10. "Перед посещением врача Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?", %



Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации

аналогична тем, кто удовлетворен информацией на официальных сайтах учреждений – 76,92% (рис. 2).

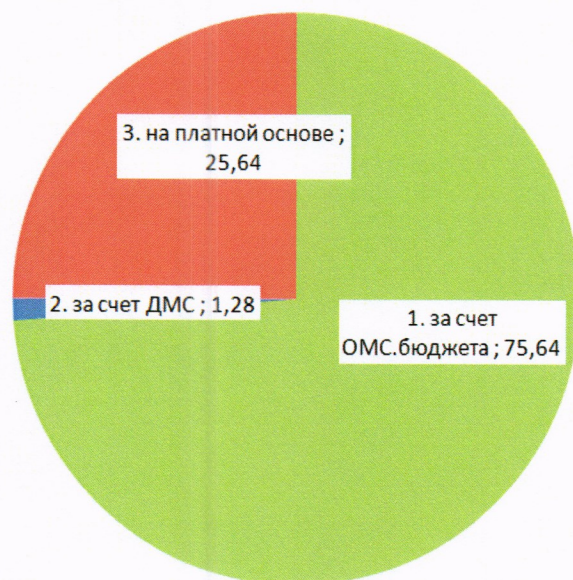
Рисунок 2. Распределение ответов на вопрос 12. "Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?", %



3.3.2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения

Доля потребителей услуг, госпитализированных в медучреждения санаторного типа на бюджетной основе, составила 75,64%. На платной основе было госпитализировано 25,64% опрошенных, и, немногим более 1% – за счет ДМС (рис. 3).

Рисунок 3. Распределение ответов на вопрос 5. "Вы были госпитализированы?", %



Доля потребителей услуг, которым приходилось оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет, не превышает 2%. Оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет, судя по результатам опроса, не приходилось никому из потребителей (рис. 4, 5).

Рисунок 4. Распределение ответов на вопрос 15. "Возникла ли у Вас во время пребывания в медицинской организации необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет?", %

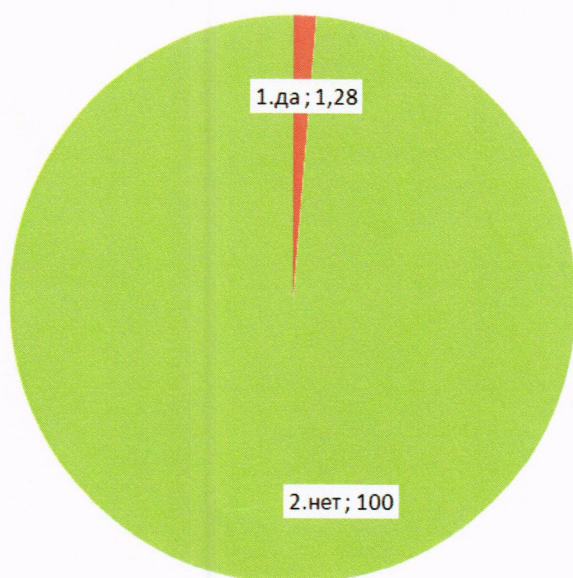
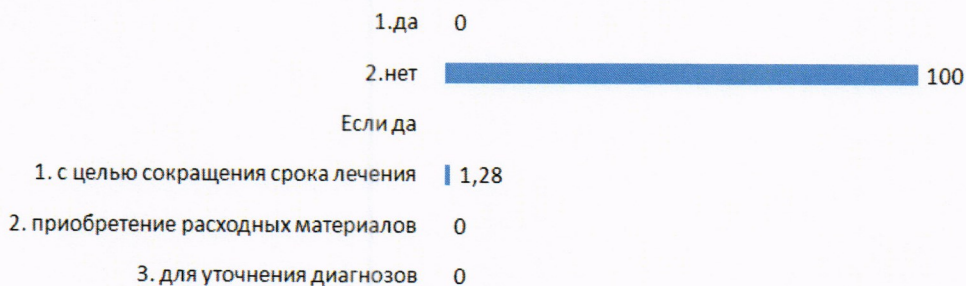


Рисунок 5. Распределение ответов на вопрос 16. "Возникла ли у Вас во время пребывания в медицинской организации необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет?", %



Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинских организациях санаторного типа составила 96,15% (рис. 6).

Рисунок 6. Распределение ответов на вопрос 18. "Удовлетворены ли Вы условиями пребывания в медицинской организации?", %



Число потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинских организациях стационарного типа составила лишь 26,64%, что значительно меньше аналогичных показателей для медучреждений амбулаторного и стационарного типов. Среди неудобств, наиболее часто встречающихся в медучреждениях, опрошенные отметили отсутствие подъемных платформ (аппарелей) – 76,9%, информации для слабовидящих людей шрифтом Брайля – 51,3%, отсутствие пандусов, поручней – 50%, а также отсутствие информационных бегущих строк, стендов и голосовых сигналов – 44,9 (рис. 7).

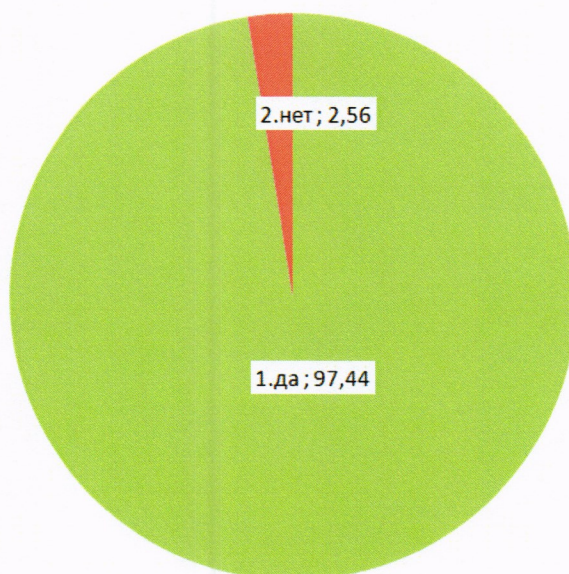
Рисунок 7. Распределение ответов на вопрос 8-9. "Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?", %



3.3.3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги

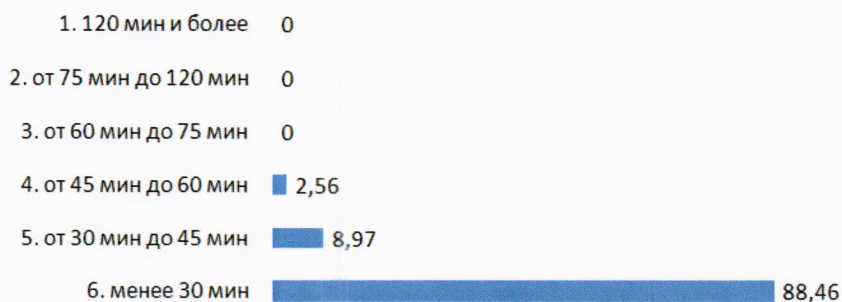
Большая часть опрошенных в медучреждениях санаторного типа – 97,44% – была госпитализирована в назначенный срок (рис. 8).

Рисунок 8. Распределение ответов на вопрос 1. "Вы были госпитализированы в назначенный срок?", %



Средний срок ожидания в приемном отделении для 88,46% потребителей услуг медучреждений санаторного типа составил менее 30 минут (рис. 8а).

Рисунок 8а. Распределение ответов на вопрос 3. "Сколько времени Вы ожидали в приемном отделении?", %



3.3.4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации

Доля потребителей услуг, положительно оценивающих отношение персонала во время пребывания: в приемном отделении медицинской организации (доброжелательность, вежливость) – 98,72%, в медицинской организации – 100% (рис. 9, 10).

Рисунок 9. Распределение ответов на вопрос 4. "Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в приемном отделении (доброжелательность, вежливость)?", %

