Амбулаторные условия
Республика Алтай БУЗРА «Шебалинская РБ» с Шебалино
Проголосовало 78 чел.
Вопросов 15
Отчет от 11.02.2019г.

Опрос проводится в целях выявления граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (школы, театры, музеи, культурно - досуговые центры, больницы, поликлиники, организации социального обслуживания, детские сады, бюро медикосоциальной экспертизы и прочие организации).

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещении организации?
   Да - 66
   Нет (переход к вопросу 3) - 11
2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?
   Да - 65
   Нет- 8
3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?
   Да- 38
   Нет- 39
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном – телекоммуникационной сети «Интернет»?
   Да - 43
   Нет -27
5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на приём к специалисту (консультации.), с датой госпитализации (диагностического ислеования), сос сроками; установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)? ^1^

---

^1^ Для получения услуг организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико - социальной экспертизы.

Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока) -54
Нет (услуга предоставлена с опозданием) - 15

6. Удовлетворенны ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно – гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организаций; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, паковки; доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия) ?
   Да - 54
   Нет -22
7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?
   Да -25
   Нет (переход к вопросу 9) -50
8. Удовлетворены ли Вы доступностью представления услуг для инвалидов организации?
   Да - 43
   Нет - 7
9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)?
   Да - 69
   Нет -8
10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию 9 врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно – реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?
   Да -65
   Нет-10
11. Пользовались ли Вы каким- -либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел « Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие,)?
   Да - 50
   Нет (переход к вопросу 13) - 25

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которым взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?
    Да -54
    Нет-10
13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?
    Да -66
    Нет -8
14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работ организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?
    Да -60
    Нет-15
15. Удовлетворительны ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?
    Да -66
    Нет-1

Аналитическая справка
по результатам социологического опроса населения с целью исследования удовлетворенностью, качеством и условиями оказания медицинской помощи

в БУЗ РА «Шебалинская РБ»

(ФАП,СВА, УБ и поликлиника)

Результаты анкетирования по изучению уровня удовлетворенности доступностью и качеством, условиями оказания амбулаторно-поликлинической медицинской помощи оказываемой в БУЗ РА «Шебалинская РБ » за январь, февраль 2019г.

В ходе исследования было опрошено 78 человек, получивших в данной медицинской организации амбулаторно - поликлиническую медицинскую помощь.

Первый вопрос основного блока социологического опроса определял, обращались или нет респонденты к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)

Обращались к информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах 66 (85%), не обращались 11 (14%), воздержались от ответа 1 (1%).

Второй вопрос касался уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации

65 (83%) граждан полностью удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на информационных стендах, 8 (10%) остались недовольны, воздержались от ответа 5(6%).

Третий вопрос пользовались или нет респонденты официальным сайтом медицинской организации

Обращались к информации о деятельности организации на официальном сайте 66 (85%), не обращались 11 (14%), воздержались от ответа 1(1%).

Четвертый вопрос определял уровень удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации

Полностью удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации 43 (55%), не удовлетворены 27 (35%), воздержались от ответа 8(10%).

Пятый вопрос определял своевременность предоставления услуг в медицинской организации (о соответствии с датой и временем записи на приём к специалисту, консультацией, диагностического исследования), с датой госпитализации (диагностического исследования) со сроками, установленными индивидуальной программой.

Удовлетворены своевременностью оказания услуг медицинской организации (время ожидания менее 7 календарных дней) 54 (69%), не удовлетворены 15(19%), воздержались от ответа 9(12%).

Шестой вопрос касался комфортности условий предоставления услуг медицинской организацией (наличие зоны отдыха, наличие и понятность навигации, наличие и доступность питьевой воды и прочее)

Полностью удовлетворены комфортностью предоставления услуг медицинской организацией 54 (69%), не удовлетворены 22(28%), воздержались от ответа 2(3%).

Седьмой вопрос определял наличие группы ограничения трудоспособности

Из всех опрошенных, имеют установленную группу ограничения трудоспособности 25 (32%), не имеют 50 (64%), воздержались от ответа 3(4%).

Восьмой вопрос определял условия доступности для лиц с ограниченными возможностями, удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации

Полностью удовлетворены условиями доступности для лиц с ограниченными возможностями,(удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов) в медицинской организации 43 (55%), не удовлетворены 7 (9%), воздержались от ответа 28 (36%).

Девятый вопрос определяет удовлетворенность отношением работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями (регистраторы, справочная, касса)

Полностью удовлетворены отношением работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями (регистраторы, справочная, касса) (доброжелательность, вежливость) 69 (88%), не удовлетворены 8 (10%), воздержались от ответа 1 (1%).

Десятый вопрос определяет удовлетворенность отношением работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи)

Полностью удовлетворены отношением работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи) (доброжелательность, вежливость) 65 (83%), не удовлетворены 10 (13%), воздержались от ответа 3 (4%).

Одиннадцатый вопрос касается использования дистанционного способа для взаимодействия с данной медицинской организацией (телефон, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)

Использует дистанционные способы для взаимодействия с данной медицинской организацией (телефон, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.) 50 (64%)

Не использует дистанционные способы для взаимодействия с данной медицинской организацией (телефон, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.) 25 (32%).

Воздержались от ответа 3 (4%).

Двенадцатый вопрос определяет удовлетворенность отношением работников медицинской организации, при дистанционном взаимодействии (доброжелательность, вежливость)

Полностью удовлетворены отношением работников медицинской организации, при дистанционном взаимодействии, (доброжелательность, вежливость) 54 (69%), не удовлетворены 10 (13%), воздержались от ответа 14 (18%).

Тринадцатый вопрос определял готовность пациента рекомендовать данную медицинскую организацию своим родственникам и знакомым

Готовы, рекомендовать своим родственникам и знакомым данную медицинскую организацию 66 (85%), не готовы рекомендовать своим родственникам и знакомым данную медицинскую организацию 8 (10%), воздержались от ответа 4 (5%).

Четырнадцатый вопрос определяет удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (график работы организации или отдельных специалистов, навигация внутри организации, наличие информационных табличек, указателей и прочее)

Полностью удовлетворены организационными условиями предоставления услуг (график работы организации или отдельных специалистов, навигация внутри организации, наличие информационных табличек, указателей и прочее) 60 (77%), не удовлетворены 15 (19%), воздержались от ответа 3 (4%).

Пятнадцатый вопрос касался положительного отзыва пациентов о медицинской организации в целом

Полностью удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации 66 (85%), не удовлетворены 12 (15%).

Выводы:

В среднем, амбулаторно – поликлиническим обслуживанием данной медицинской организации полностью удовлетворены из 78 опрошенных пациентов 55, что составляет 70% удовлетворенности оказания амбулаторных медицинских услуг в БУЗ РА «Шебалинская РБ», 18 (23%) пациентов не удовлетворены посещением медицинской организации.

Всего зафиксировано 57 предложений по улучшению условий оказания услуг медицинскими организациями по Шебалинскому району в целом:

-из них наиболее популярной просьбой является обеспечение централизованным водоснабжением ФАП-ов 13 (17%) человек,

(Мыюта -2(3%), Беш-Озёк- 1(1%), Кумалыр-5 (6%), Топучая-5 (6%) .

-на втором месте предложение 100% обеспечить специалистами 10 чел. (13%) опрошенных: Мыюта 1(1%),Малая-Черга(1%),Камай1(1%), Беш-Озёк1(1%), Топучая1(1%), Шебалино 5(6%).

-на третьем месте рекомендации о решении вопроса по ремонту помещений ФАП-ов 9 (12%) в селах: Беш-Озёк 1(1%), Дъектиек 1(1%), Топучая 3(4%), Каспа 4(5%).

-так же острой проблемой для населения является обеспечение сел сотовой связью: Актёл, Камай 6(8%) и интернетом сёла: Актел, Камай, Мыюта, Кумалыр 7(9%).

-улучшение системы приема граждан по талонам 3 (4%):
Шебалинская поликлиника, с Мыюта.

Стационарные условия
Республика Алтай БУЗРА «Шебалинская РБ» с Шебалино
Проголосовало 8 чел.
Вопросов 15
Отчет от 11.02.2019г.

Опрос проводится в целях выявления граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (школы, театры, музеи, культурно - досуговые центры, больницы, поликлиники, организации социального обслуживания, детские сады, бюро медико-социальной экспертизы и прочие организации).

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещении организации?
   Да - 7
   Нет (переход к вопросу 3) - 1
2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?
   Да - 6
   Нет- 2
3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?
   Да- 4
   Нет- 4
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном – телекоммуникационной сети «Интернет»?
   Да - 4
   Нет -4
5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на приём к специалисту (консультации.), с датой госпитализации (диагностического ислеования), сос сроками; установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)? ^1^
   ---
   ^1^ Для получения услуг организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико - социальной экспертизы.
   Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока) -7
   Нет (услуга предоставлена с опозданием) - 1
6. Удовлетворенны ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и

понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно – гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организаций; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, паковки; доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия) ?

Да - 6

Нет -2

7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

Да -4

Нет (переход к вопросу 9) -4

8. Удовлетворены ли Вы доступностью представления услуг для инвалидов организации?

Да - 5

Нет - 2

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)?

Да - 8

Нет -0

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию 9 врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно – реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

Да -8

Нет-0

11. Пользовались ли Вы каким- -либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел « Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие,)?

Да - 6

Нет (переход к вопросу 13) - 2

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которым взаимодействовали в дистанционной форме (по

телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?
Да -8
Нет-0

13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?
Да -8
Нет -0

14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работ организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?
Да -7
Нет-1

15. Удовлетворительны ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?
Да -7
Нет-1

Аналитическая справка
по результатам социологического опроса населения с целью исследования удовлетворенностью, качеством и условиями оказания медицинской помощи

в БУЗ РА «Шебалинская РБ»

(стационар)

Результаты анкетирования по изучению уровня удовлетворенности доступностью и качеством, условиями оказания стационарной медицинской помощи оказываемой в БУЗ РА «Шебалинская РБ » за январь, февраль 2019г.

В ходе исследования было опрошено 8 человек, получивших в данной медицинской организации стационарную медицинскую помощь.

Первый вопрос основного блока социологического опроса определял, обращались или нет респонденты к информации,

размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)

Обращались к информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах 7 (88%), не обращались 1 (12%), воздержались

Второй вопрос касался уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации

6 (75%) граждан полностью удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на информационных стендах, 2 (25%) остались недовольны.

Третий вопрос пользовались или нет респонденты официальным сайтом медицинской организации

Обращались к информации о деятельности организации на официальном сайте 4 (50%), не обращались 4 (50%).

Четвертый вопрос определял уровень удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации

Полностью удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации 4 (50%), не удовлетворены 4 (50%).

Пятый вопрос определял своевременность предоставления услуг в медицинской организации (о соответствии с датой и временем записи на приём к специалисту (консультацией), с датой госпитализации (диагностического исследования) со сроками, установленными индивидуальной программой.

Удовлетворены своевременностью оказания услуг медицинской организации (время ожидания менее 7 календарных дней) 7(88%), не удовлетворены 1(12%).

Шестой вопрос касался комфортности условий предоставления услуг медицинской организацией (наличие зоны отдыха, наличие и понятность навигации, наличие и доступность питьевой воды и прочее)

Полностью удовлетворены комфортностью предоставления услуг медицинской организацией 6 (75%), не удовлетворены 2(25%).

Седьмой вопрос определял наличие группы ограничения трудоспособности

Из всех опрошенных, имеют установленную группу ограничения трудоспособности 4 (50%), не имеют 4 (50%).

Восьмой вопрос определял условия доступности для лиц с ограниченными возможностями, удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации

Полностью удовлетворены условиями доступности для лиц с ограниченными возможностями,(удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов) в медицинской организации 5 (62,5%), не удовлетворены 2 (25%), воздержались от ответа 1 (12,5%).

Девятый вопрос определяет удовлетворенность отношением работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями (регистраторы, справочная, касса)

Полностью удовлетворены отношением работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями (регистраторы, справочная, касса) (доброжелательность, вежливость) 8 (100%).

Десятый вопрос определяет удовлетворенность отношением работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи)

Полностью удовлетворены отношением работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи) (доброжелательность, вежливость) 8 (100%).

Одиннадцатый вопрос касается использования дистанционного способа для взаимодействия с данной медицинской организацией (телефон, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)

Использует дистанционные способы для взаимодействия с данной медицинской организацией (телефон, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.) 6 (75%)

Не использует дистанционные способы для взаимодействия с данной медицинской организацией (телефон, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.) 2 (25%).

Двенадцатый вопрос определяет удовлетворенность отношением работников медицинской организации, при дистанционном взаимодействии (доброжелательность, вежливость)

Полностью удовлетворены отношением работников медицинской организации, при дистанционном взаимодействии, (доброжелательность, вежливость) 8 (100%).

Тринадцатый вопрос определял готовность пациента рекомендовать данную медицинскую организацию своим родственникам и знакомым

Готовы, рекомендовать своим родственникам и знакомым данную медицинскую организацию 8 (100%).

Четырнадцатый вопрос определяет удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (график работы организации или отдельных специалистов, навигация внутри организации, наличие информационных табличек, указателей и прочее)

Полностью удовлетворены организационными условиями предоставления услуг (график работы организации или отдельных специалистов, навигация внутри организации, наличие информационных табличек, указателей и прочее) 7 (88%), не удовлетворены 1 (12%).

Пятнадцатый вопрос касался положительного отзыва пациентов о медицинской организации в целом

Полностью удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации 7 (88%), не удовлетворены 1 (12%).