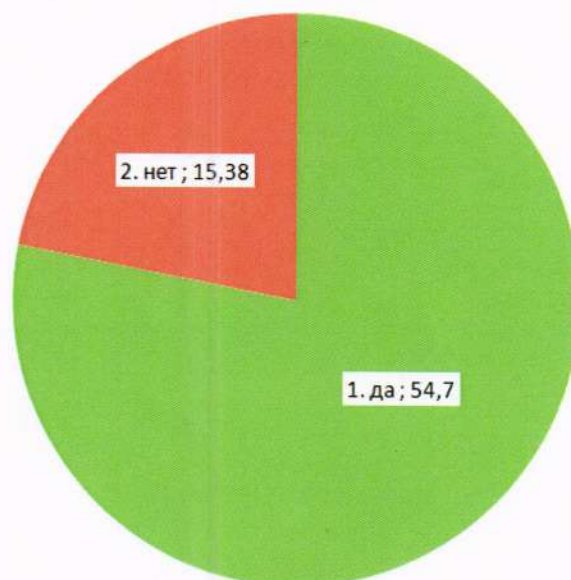
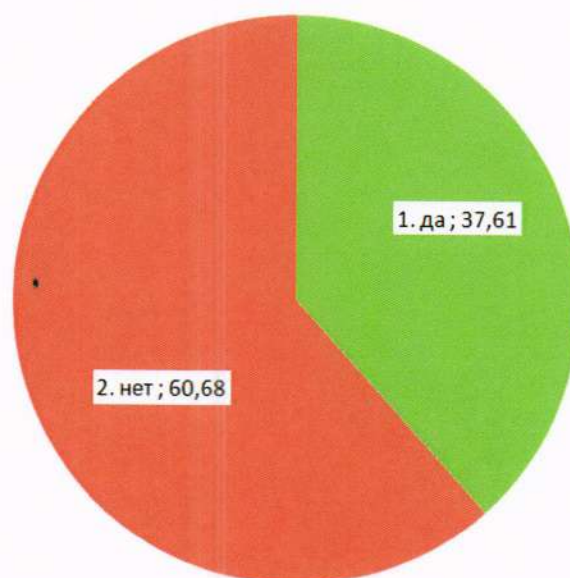


Рисунок 1. Распределение ответов на вопрос 6.1. "Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?", %



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

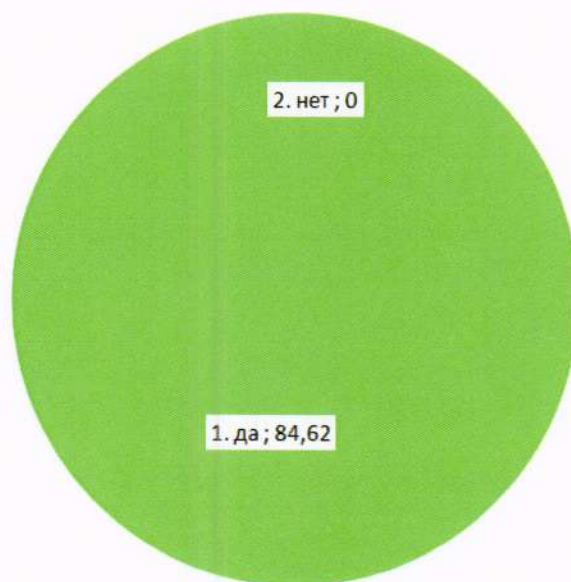
Рисунок 1а. Распределение ответов на вопрос 6. "Перед посещением врача Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?", %



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).

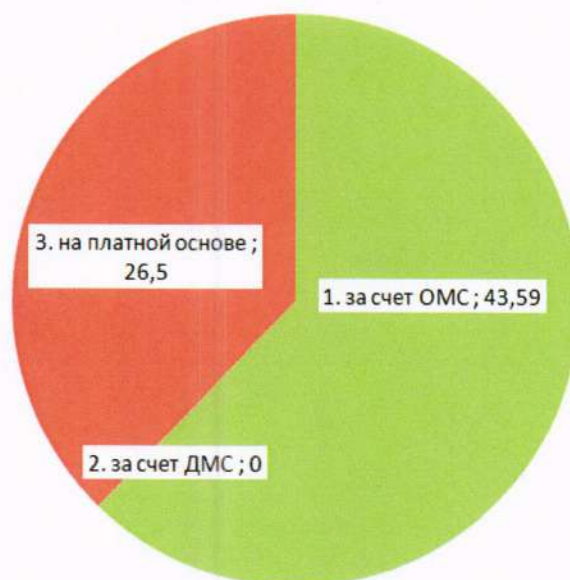
Рисунок 2. Распределение ответов на вопрос 13. "Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?", %



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?", %

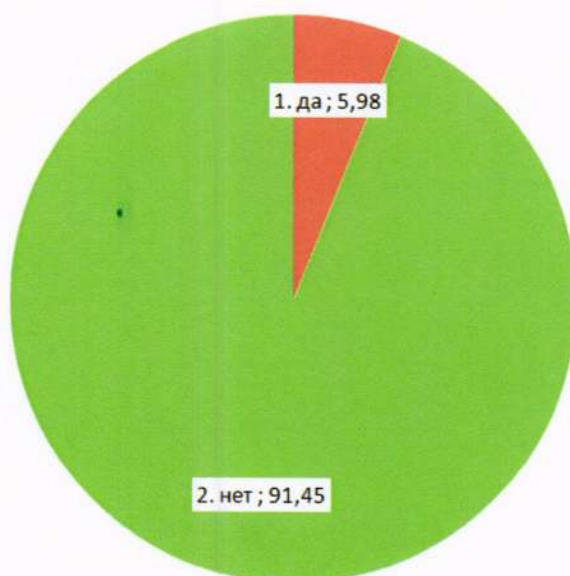


Рисунок 4. Распределение ответов на вопрос 16. "Возникла ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет?", %



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).

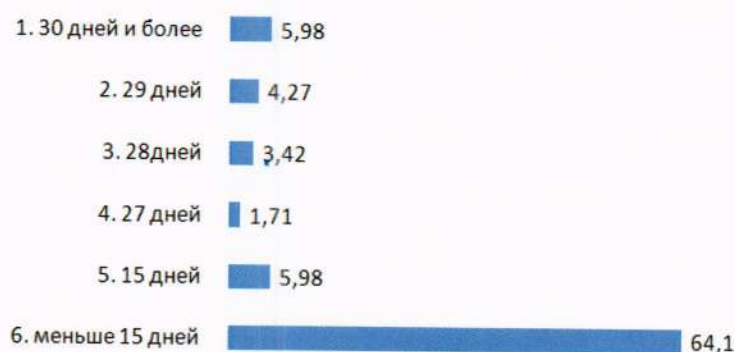
Рисунок 6. Распределение ответов на вопрос 5. "Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?", %



3.2.3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги

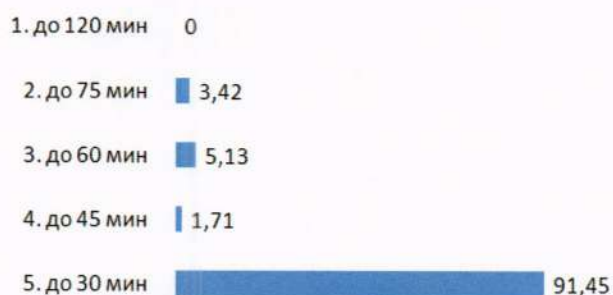
Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления составил для 70% опрошенных 15 и менее дней. Для 10% респондентов указанный срок составил от 15 до 30 дней, и для 6% опрошенных – 30 дней и более (рис. 7).

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)?", %

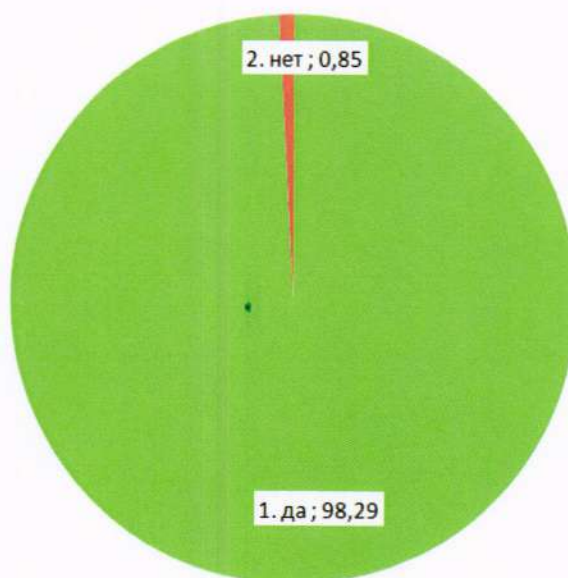
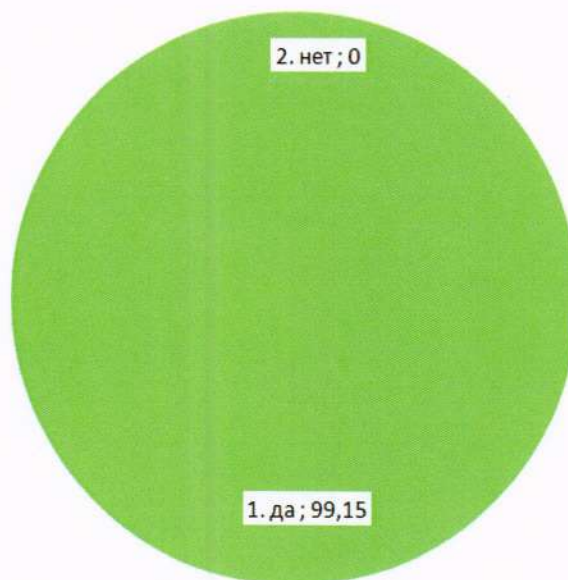


Рисунок 10. Распределение ответов на вопрос 13. "Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?", %



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

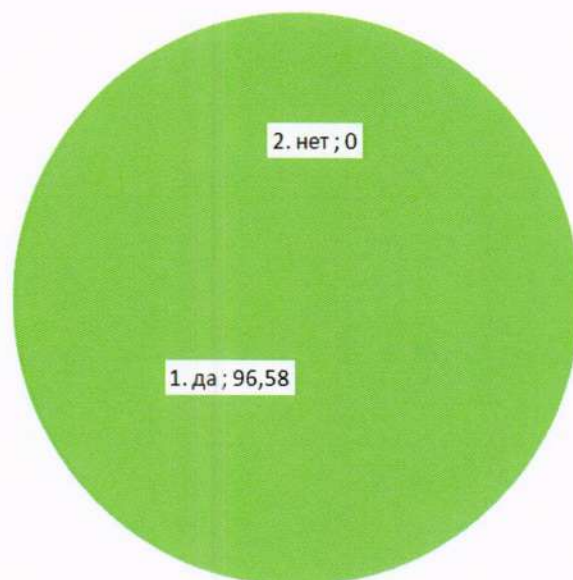
Рисунок 11. Распределение ответов на вопрос 17. "Удовлетворены ли Вы компетентностью медицинских работников медицинской организации?", %



3.2.5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации

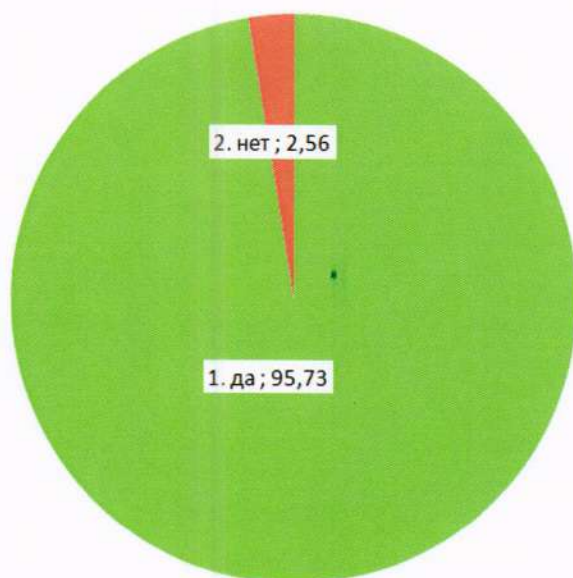
Почти 97% опрошенных в медучреждениях стационарного типа, отметили, что удовлетворены оказанными услугами.

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?", %

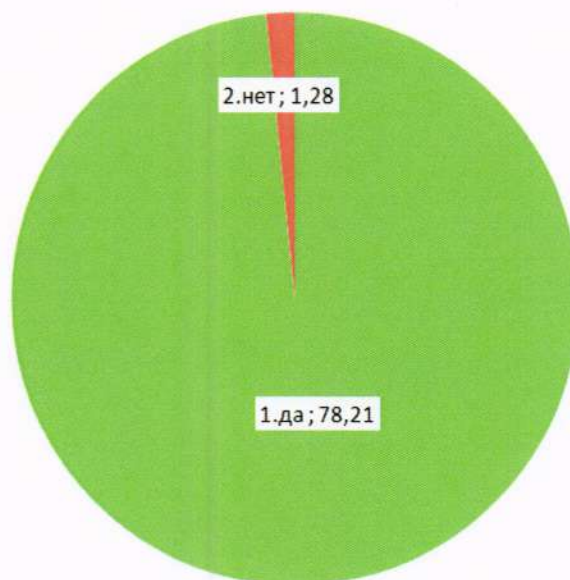
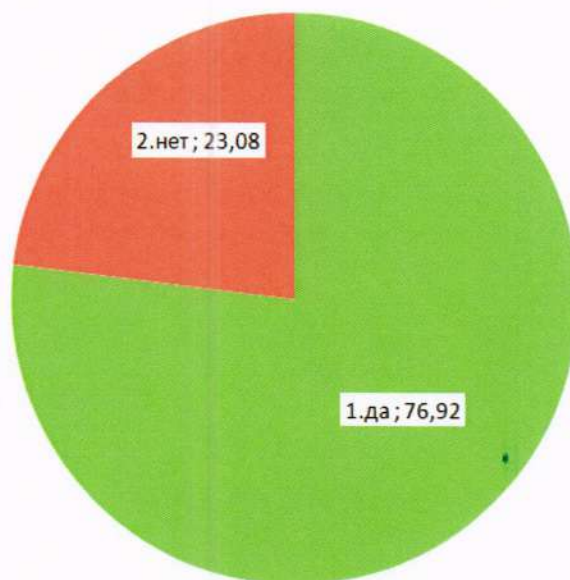


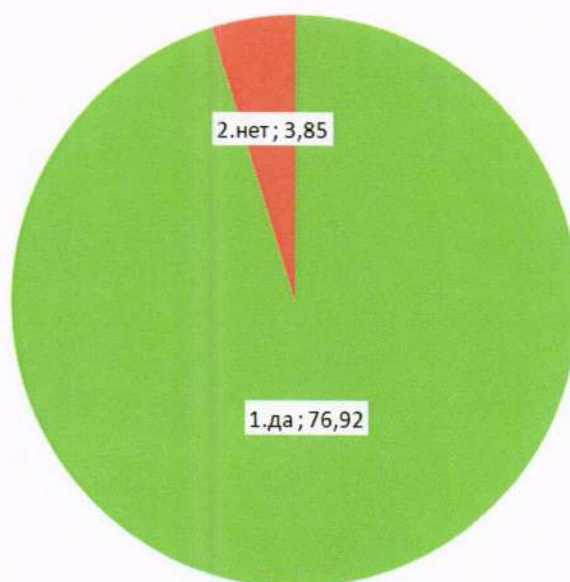
Рисунок 1а. Распределение ответов на вопрос 10. "Перед посещением врача Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?", %



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).

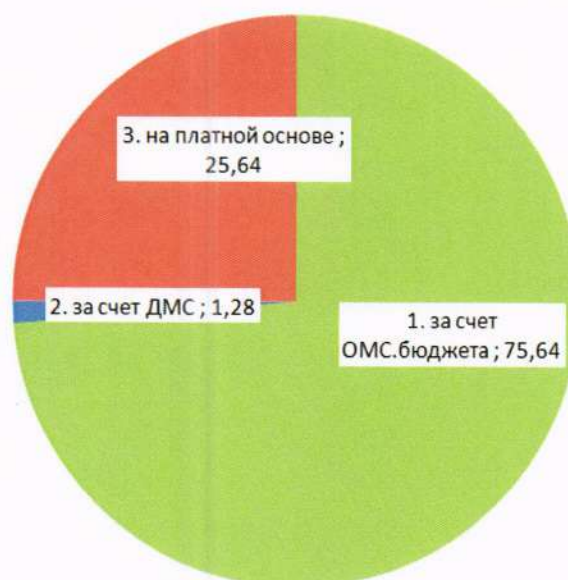
Рисунок 2. Распределение ответов на вопрос 12. "Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?", %



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?", %

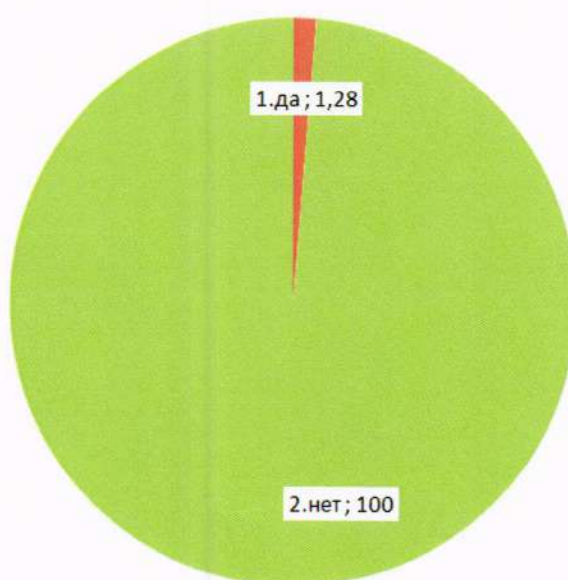
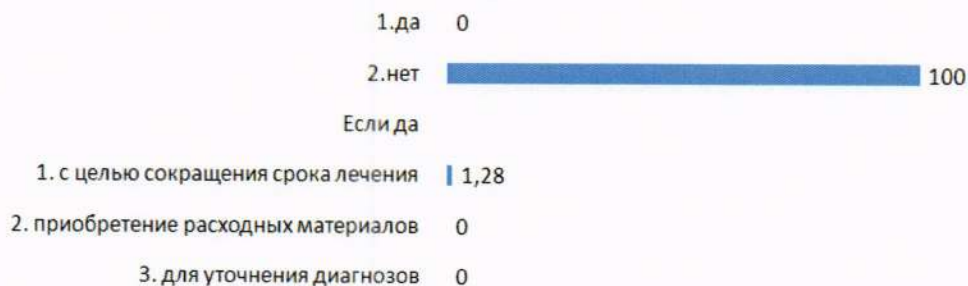


Рисунок 5. Распределение ответов на вопрос 16. "Возникла ли у Вас во время пребывания в медицинской организации необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет?", %



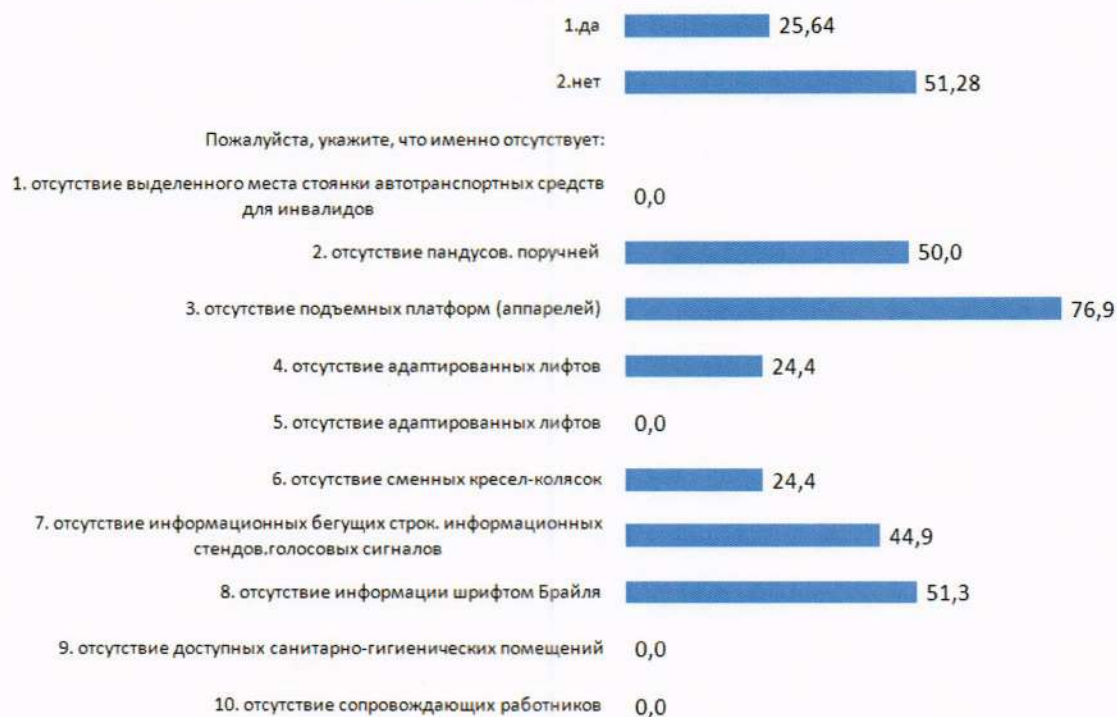
Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинских организациях санаторного типа составила 96,15% (рис. 6).

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).

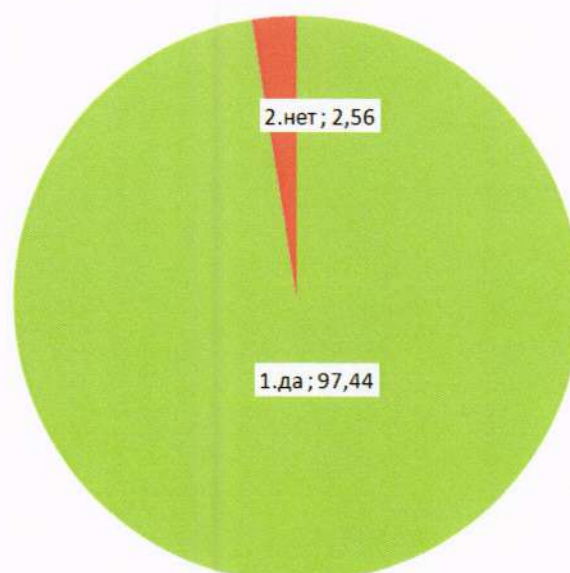
Рисунок 7. Распределение ответов на вопрос 8-9. "Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?", %



3.3.3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги

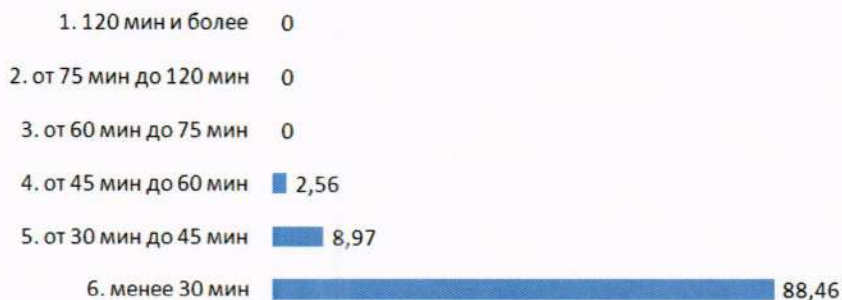
Большая часть опрошенных в медучреждениях санаторного типа – 97,44% – была госпитализирована в назначенный срок (рис. 8).

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)?", %

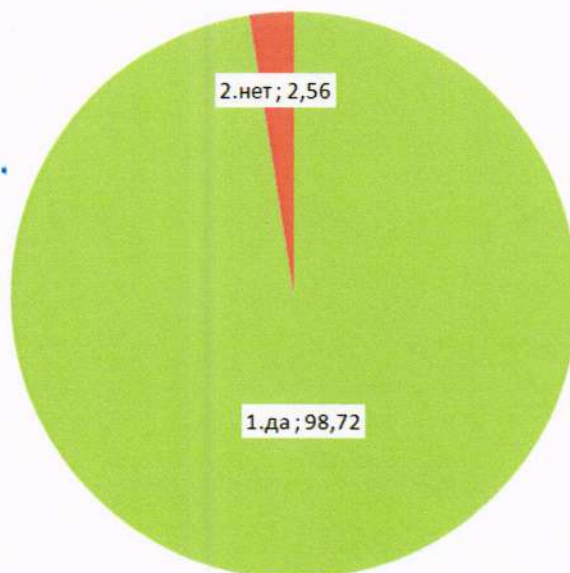
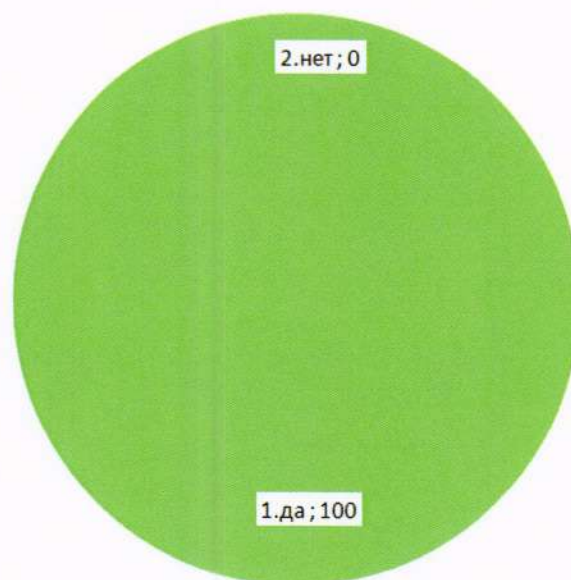


Рисунок 10. Распределение ответов на вопрос 14. "Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в медицинской организации (доброжелательность, вежливость)? " %



Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинских организации санаторного типа, составляет также 100% (рис. 11).

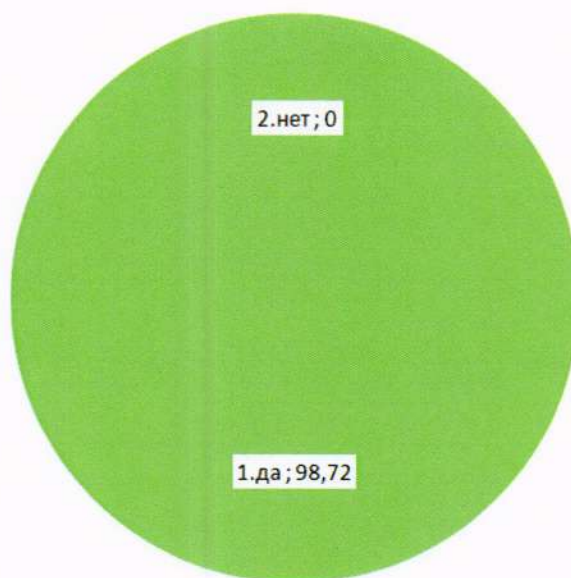
Рисунок 11. Распределение ответов на вопрос 17. "Удовлетворены ли Вы компетентностью медицинских работников медицинской организации?", %



3.3.5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации

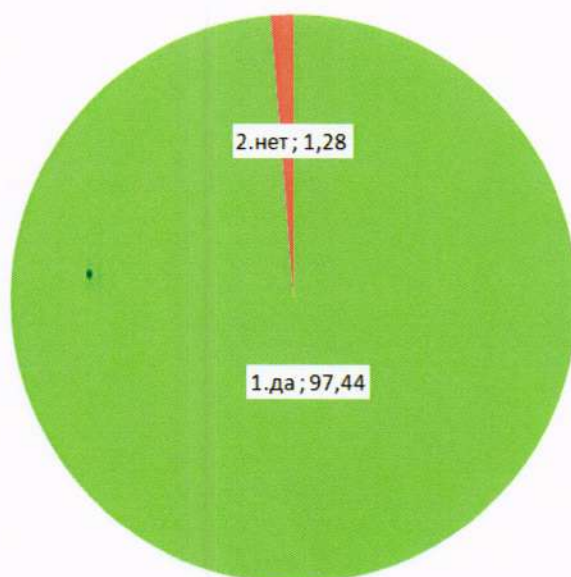
Почти 99% опрошенных в медучреждениях санаторного типа, отметили, что удовлетворены оказанными услугами.

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 – 97,44% (рис. 13).

Рисунок 13. Распределение ответов на вопрос 21. "Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?", %



3.3.6. Выводы

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинских учреждениях санаторного типа, составили в среднем по республике 10,0 баллов из 14 возможных. Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации, как тех, кто обращался к официальным сайтам перед посещением врача, превышает аналогичные для медучреждений амбулаторного и стационарного типа. Соответственно высока и доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной в помещениях медицинской организации – 2/3 опрошенных. *Худшие результаты по указанным показателям отмечаются в ООО «Санаторий «Маяк» (8 баллов) и ГКУЗ «Детский противотуберкулёзный санаторий «Звездочка» (4 баллов).*

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения в медицинских учреждениях санаторного типа, составили в среднем по республике 19,3 баллов из 21 возможного. Доля потребителей услуг, госпитализированных в медучреждения санаторного типа на бюджетной основе, составила 2/3. На платной основе было госпитализирована 1/4 часть опрошенных и немногим более 1% – за счет ДМС. 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 услуг медицинских учреждений санаторного типа. Абсолютное большинство респондентов удовлетворено условиями пребывания в медицинских организациях санаторного типа. Однако, число удовлетворенных потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, составляет только 1/4, что значительно меньше аналогичных показателей для медучреждений амбулаторного и стационарного типов. Среди неудобств, наиболее часто встречающихся в медучреждениях, опрошенные отметили

отсутствие подъемных платформ (аппарелей), информации для слабовидящих людей шрифтом Брайля, отсутствие пандусов, поручней, а также отсутствие информационных бегущих строк, стендов и голосовых сигналов. *Худшие результаты по указанным показателям отмечаются в ООО «Санаторий «Маяк» (16 баллов).*

Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги в медицинских учреждениях санаторного типа, составили в среднем по республике 3,8 баллов из 5 возможных. Абсолютное большинство опрошенных было госпитализировано в назначенный срок, а время ожидания в приемном отделении составило менее 30 минут. *Худшие результаты по указанным показателям отмечаются в ГКУЗ «Детский противотуберкулёзный санаторий «Звездочка» (0 баллов).*

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинских учреждений санаторного типа, составили в среднем по республике максимальные 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 организаций.

Показатели, характеризующие удовлетворенность услугами оказанными в медицинских учреждениях санаторного типа, составили в среднем по республике максимальные 5,0 баллов из 5 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 санаторного типа составил 48,0 из 55 возможных (таблица 3).

Таблица 3. Рейтинг медучреждений КБР санаторного типа

№	Название медучреждения	Баллы (max - 55)
1.	АО «Санаторий «Чайка»	55
2.	ООО «Санаторий «Грушевая роща»	54
3.	ООО «Санаторий «Маяк»	44
4.	ГКУЗ «Детский противотуберкулёзный санаторий «Звездочка»	39
	Среднее значение	48,0

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

3.4. ПСИХИАТРИЧЕСКИЕ БОЛЬНИЦЫ

3.4.1. 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 42,5%. При этом число тех, кто обращался к официальным сайтам перед посещением врача, составило всего 5%. Оба показателя превышают аналогичные для медучреждений описанных выше типов (рис. 1, 1а).

Рисунок 1. Распределение ответов на вопрос 8.1 "Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?", %

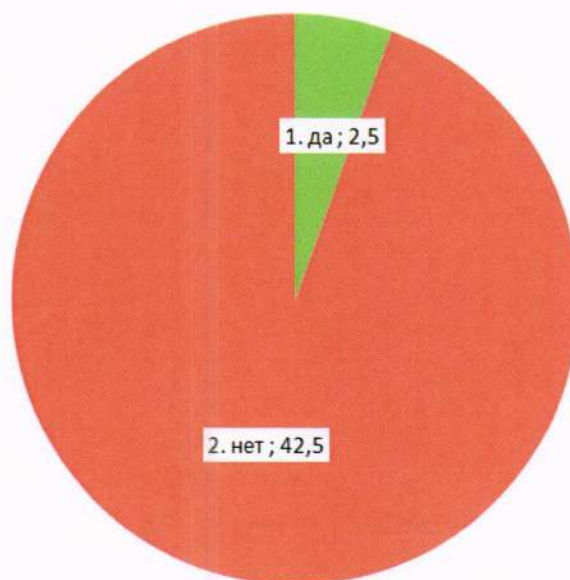
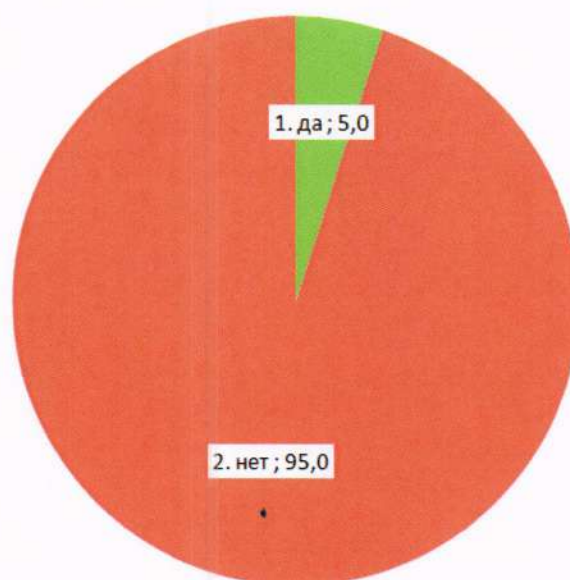


Рисунок 1а. Распределение ответов на вопрос 8. "Перед посещением врача Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?", %



Доля потребителей услуг, обращавшихся к информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации значительно выше – 85,0%, как число тех, кто удовлетворен ее качеством и полнотой (рис. 2, 2а).

Рисунок 2. Распределение ответов на вопрос 9. "При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?" , %

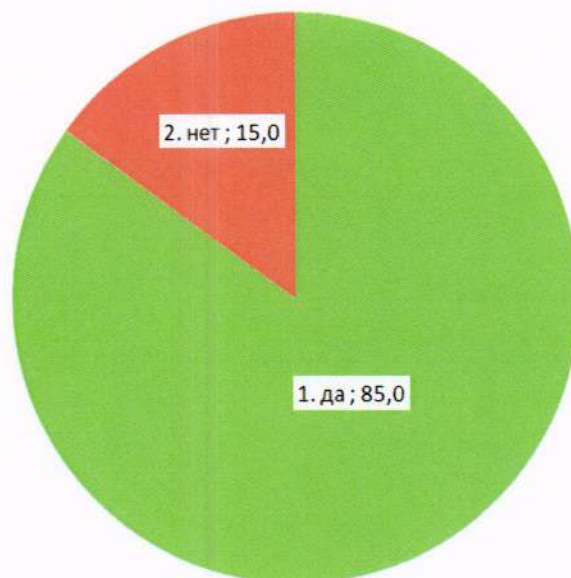
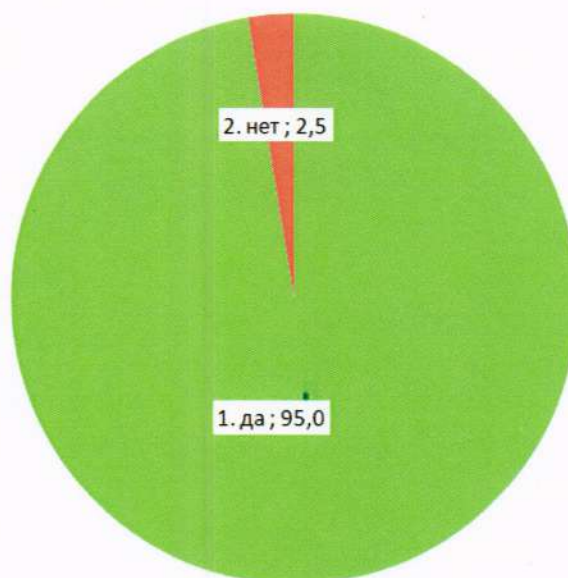


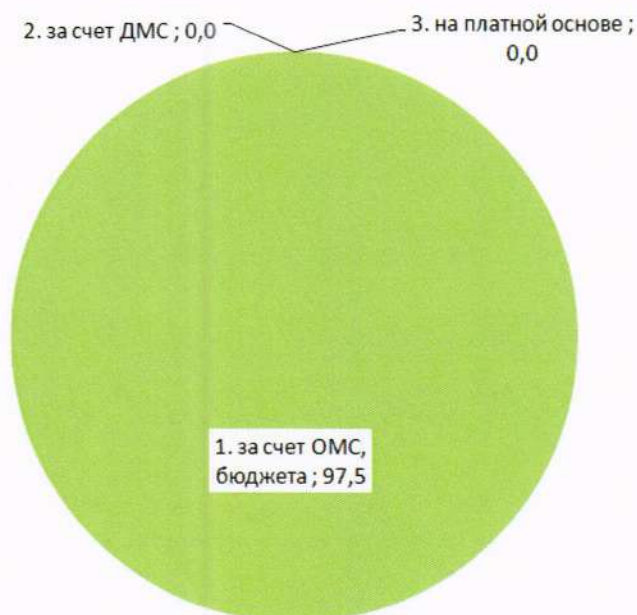
Рисунок 2а. Распределение ответов на вопрос 11. "Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?" , %



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

Доля потребителей услуг психиатрических больниц, госпитализированных на бюджетной основе, составила 97,5% (рис. 3).

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



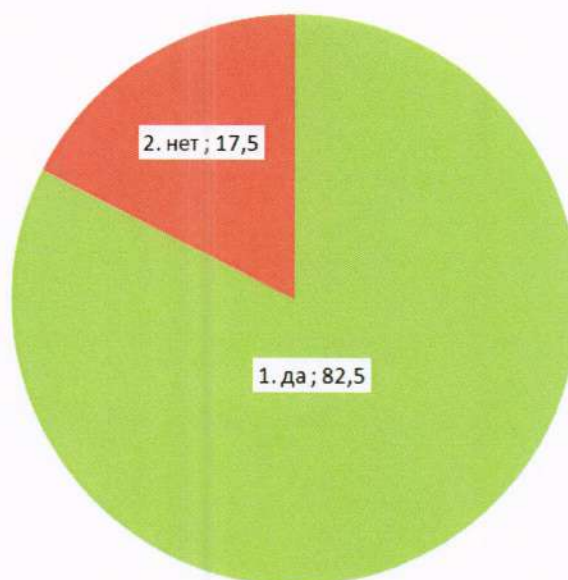
Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинских организациях составила 55,0%. При этом 10% опрошенных указали, что в медицинской организации устаревшая мебель и требуется ремонт (рис. 4).

Рисунок 4. Распределение ответов на вопрос 15 "Удовлетворены ли Вы условиями пребывания в медицинской организации?", %



При этом, доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием во время пребывания в медицинских организациях составила 82,5%, а 17,5% высказали свое неудовлетворение (рис. 4а).

Рисунок 4а. Распределение ответов на вопрос 11. "Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в медицинской организации?", %



Число потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинских организациях указанного типа составила лишь 17,5%, что даже меньше аналогичного показателя для медучреждений санаторного типа. Среди неудобств, наиболее часто встречающихся в медучреждениях, опрошенные отметили отсутствие пандусов, поручней – 10,0%, специальных подъемных платформ (аппарелей) – 10,0%, адаптированных лифтов – 10,0%, информации для слабовидящих людей шрифтом Брайля – 10,0% (рис. 5).

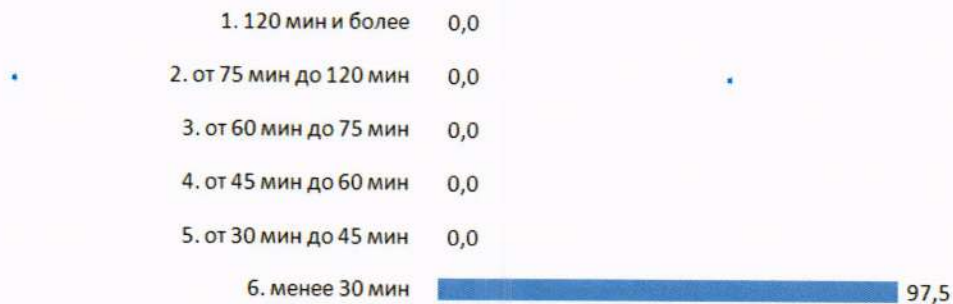
Рисунок 5. Распределение ответов на вопрос 7. "Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?", %



3.4.4. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги

Средний срок ожидания в приемном отделении психиатрических больниц составил для 97,5% потребителей услуг 30 минут и менее (рис. 6).

Рисунок 6. Распределение ответов на вопрос 3. "Сколько времени Вы ожидали в приемном отделении?", %



3.4.3. 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) – 90,0%, в отделении медицинской организации – 92,5% (рис. 7, 7а).

Рисунок 7. Распределение ответов на вопрос 4. "Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в приемном отделении (доброжелательность, вежливость)?", %

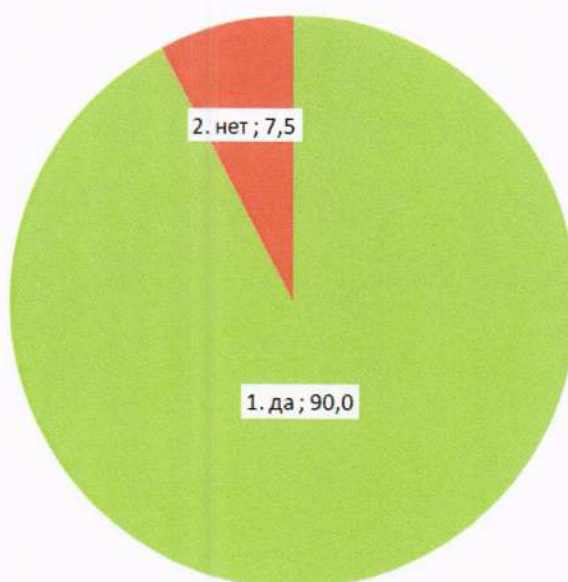
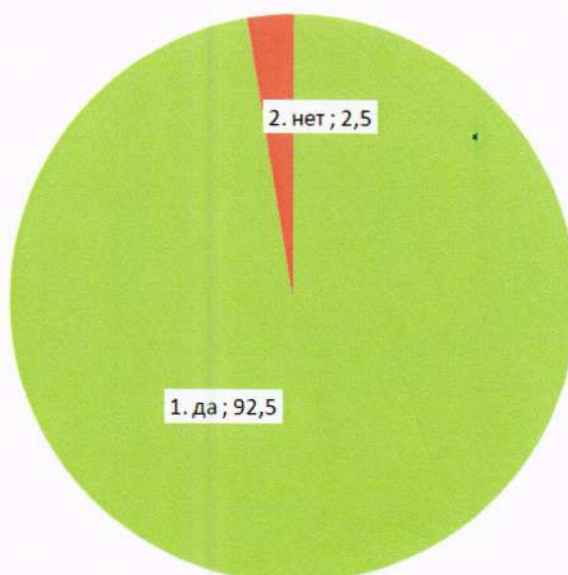


Рисунок 7а. Распределение ответов на вопрос 12. "Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?", %



Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации санаторного типа, составляет также 90,0% (рис. 8).

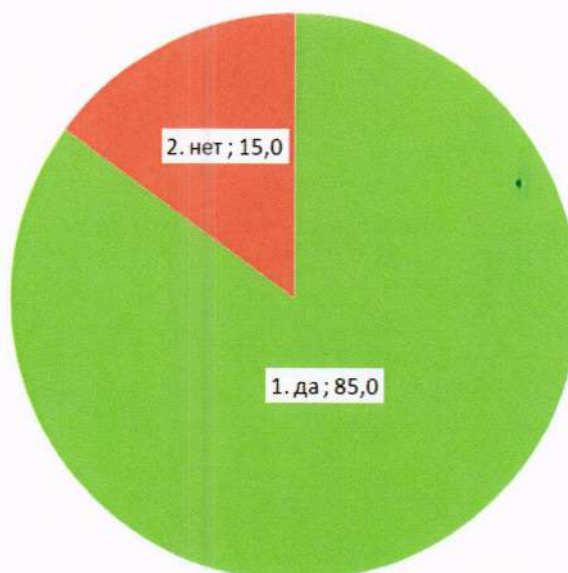
Рисунок 8. Распределение ответов на вопрос 13. "Удовлетворены ли Вы компетентностью медицинских работников медицинской организации?", %



3.4.5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации

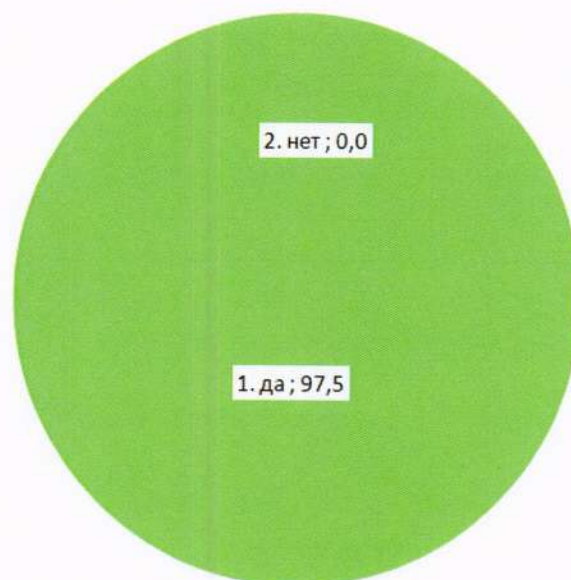
Для удовлетворенных услугами, оказанными в медучреждениях данного типа, составила 85%, что меньше аналогичных показателей для рассмотренных выше типов медучреждений, а 15% респондентов высказали свое неудовлетворение (рис. 9).

Рисунок 9. Распределение ответов на вопрос 16. "Удовлетворены ли Вы оказанными услугами в медицинской организации?", %



Вместе с тем, доля потребителей услуг, готовых рекомендовать данную конкретную медицинскую организацию для получения медицинской помощи составила 97,5% (рис. 10).

Рисунок 10. Распределение ответов на вопрос 18. "Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?", %



3.4.6. Выводы

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о психиатрических больницах, составили в среднем по республике 9,0 баллов из 14 возможных. Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации составляет менее 1/2 от числа опрошенных. При этом число тех, кто обращался к официальным сайтам, составило всего 5%. Вместе с тем, доля потребителей услуг, обращавшихся к информации, доступной в помещениях медицинской организации значительно выше – 85,0%, как число тех, кто удовлетворен ее качеством и полнотой.

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения в психиатрических больницах, составили в среднем по республике 5,0 баллов из 15 возможных. Абсолютное большинство потребителей услуг психиатрических больниц

госпитализировано на бюджетной основе. Немногим более 1/2 потребителей услуг удовлетворены условиями пребывания в медицинских организациях составила. При этом респонденты указывают на такие недостатки, как устаревшая мебель и необходимость ремонта. Большинство потребителей услуг удовлетворены питанием во время пребывания в медицинских организациях, однако почти 18,0% высказали свое неудовлетворение. Число потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинских организациях указанного типа составила лишь 17,5%, что даже меньше аналогичного показателя для медучреждений санаторного типа. Среди неудобств, наиболее часто встречающихся в медучреждениях, опрошенные отметили отсутствие пандусов, поручней, специальных подъемных платформ (аппарелей), адаптированных лифтов, информации для слабовидящих людей шрифтом Брайля. *Худшие результаты по указанным показателям отмечаются в ГКУЗ «Психоневрологический диспансер» (1 балл).*

Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги в психиатрических больницах, составили в среднем по республике максимальные 5,0 баллов из 5 возможных. Для абсолютного большинства респондентов (97,5%) средний срок ожидания в приемном отделении 30 минут и менее.

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников психиатрических больниц, составили в среднем по республике 9,5 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 организаций.

Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в психиатрических больницах, составили в среднем по республике 13,0 баллов из 15 возможных. Доля удовлетворенных услугами, оказанными в медучреждениях данного типа, составила 85%, что меньше аналогичных показателей для рассмотренных выше типов медучреждений, а 15%

респондентов высказали свое неудовлетворение. Вместе с тем, абсолютное большинство готово рекомендовать данную конкретную медицинскую организацию для получения медицинской помощи составила.

Средний республиканский балл по результатам независимой оценки потребителями услуг психиатрических больниц составил 41,5 из 59 возможных (таблица 4).

Таблица 4. Рейтинг психиатрических больниц КБР

№	Название медучреждения	Баллы (max - 59)
1.	ГКУЗ «Прохладненская психиатрическая больница»	47
2.	ГКУЗ «Психоневрологический диспансер»	36
	Среднее значение	41,5

Рейтинг отдельных психиатрических больниц КБР по всем показателям удовлетворенности представлен в приложениях 1 и 2.

3.5. МЕДУЧРЕЖДЕНИЯ ДОНОРСТВА КРОВИ

3.5.1. 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 упреждений донорства крови немногим более 35,21%. При этом число тех, кто обращался к официальным сайтам перед посещением врача, составило также 35,0% (рис. 1, 1а).

Рисунок 1. Распределение ответов на вопрос 9.1 "Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?", %

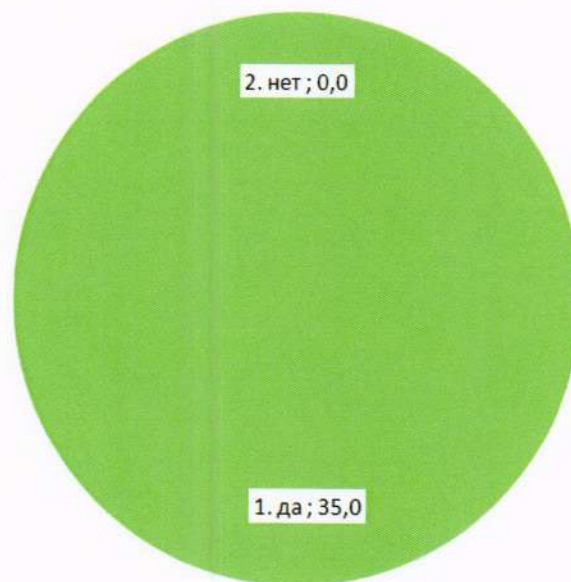
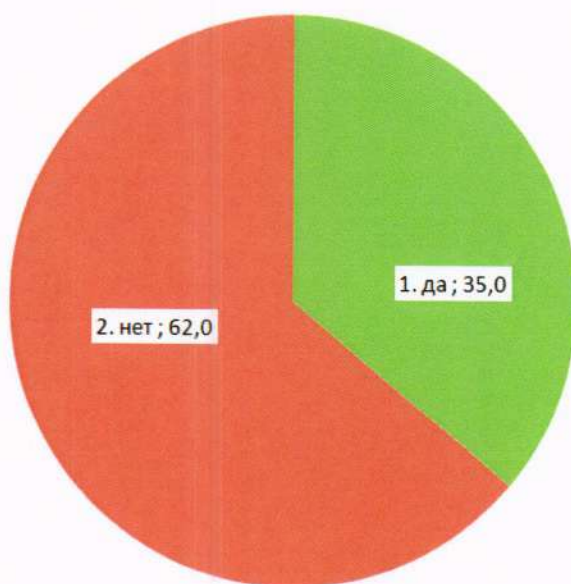


Рисунок 1а. Распределение ответов на вопрос 9. "Перед посещением врача Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?", %



Доля потребителей услуг, обращавшихся за информацией о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации составляет 95,0%. При этом 100,0% респондентов указало, что удовлетворены ее качеством и полнотой (рис. 2, 2а).

Рисунок 2. Распределение ответов на вопрос 7. "При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?", %

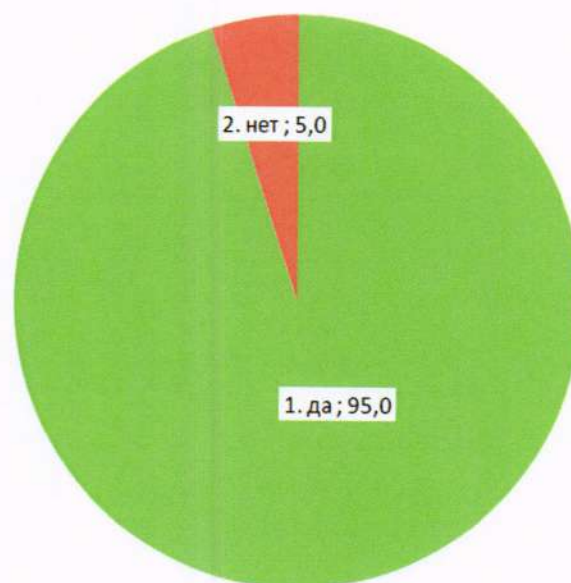
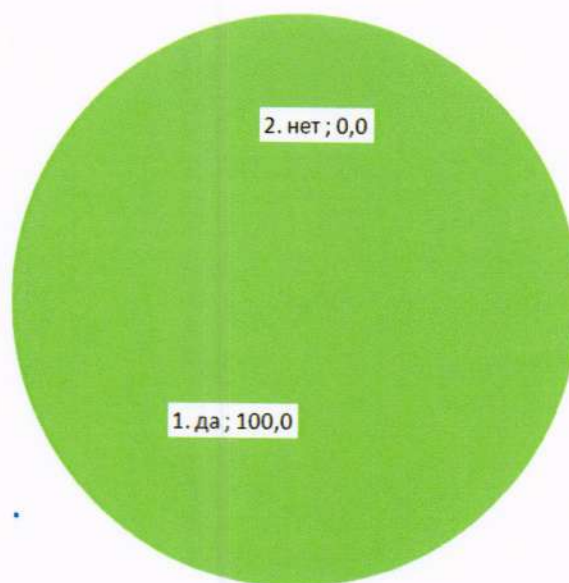


Рисунок 2а. Распределение ответов на вопрос 8. "Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?", %



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

Доля потребительских услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации составила 95,0%. 10,0% опрошенных указали, на отсутствие доступной питьевой воды в помещениях медучреждения (рис. 3).

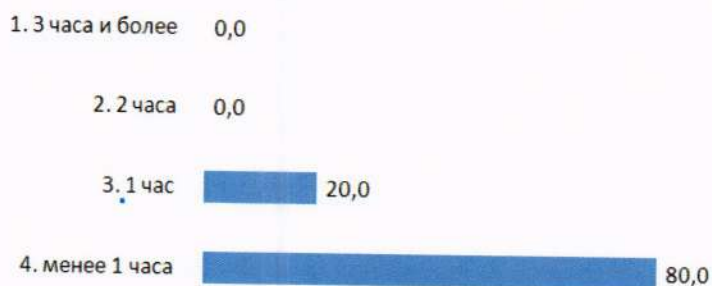
Рисунок 3. Распределение ответов на вопрос 10 "Удовлетворены ли Вы условиями пребывания в медицинской организации?", %



3.5.3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги

Средний срок ожидания донации с момента обращения в медицинскую организацию для 80,0% опрошенных составил менее 1 часа (рис. 4).

Рисунок 4. Распределение ответов на вопрос 6. "Время ожидания донации (сдачи крови, компонентов крови) с момента обращения в медицинскую организацию?", %



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