

Сводный отчет
анкетирования по изучению удовлетворенности взрослого населения
Ставропольского края доступностью и качеством медицинской помощи
ГБУЗ СК "Городская больница" г. Невинномысска
амбулаторные условия (поликлиника, детская поликлиника)
II квартал 2021 года.

Всего опрошено: 200 человек.

Из них обратилось к участковому терапевту (ВОП) – 105 человек; к педиатру - 55 к узким специалистам и другое – 40 человек

ВОПРОСЫ		Да	Число ответов	%	Нет	Число ответов	%
1.	Вы обратились в медицинскую организацию? к врачу-терапевту участковому к врачу общей практики (семейному врачу) к врачу педиатру к врачу-специалисту (кардиолог, невролог, офтальмолог, стоматолог, хирург, эндокринолог, другие) иное (диспансеризация, медицинский осмотр, др.)		85 20 55 40 0	42,5 10 27,5 20 0			
2.	Время ожидания приема терапевта (педиатра), к которому Вы записались (вызвали на дом), с момента записи на прием составило? 24 часа и более 12 часов 8 часов 6 часов 3 часа менее 1 часа		- - - 12 82 66	 7,4 51,3 41,3			
2а	Время ожидания приёма узкого специалиста с момента записи на приём составило? 14 календарных дней и более 13 календарных дней 12 календарных дней 10 календарных дней 7 календарных дней Менее 7 календарных дней		- - - 3 16 21	 7,5 40 52,5			
3.	Вы записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию?		200	100			
3.1	Вы записались на прием к врачу (вызвали врача на дом)? по телефону медицинской организации по телефону Единого кол-центра при обращении в регистратуру через официальный сайт медицинской организации через Единый портал государственных услуг (www.gosuslugi.ru)		85 18 38 36 23	42,5 9 19 18 11,5			
3.1.1	Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались?		200	100			

3.2.	По какой причине не дозвонился не было талонов не было технической возможности записаться в электронном виде другое		- - - -				
4	Врач принял Вас в установленное по записи время?		200	100			
5	Вы удовлетворены отношением врача к Вам (доброжелательность, вежливость)?		200	100			
6	При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?		173	86,5		27	13,5
6.1	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации?		173	100		-	-
7	Перед обращением в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?		104	52		96	48
7.1	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?		104	100			
8	Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?		200	100			
8.1	Что именно Вас не удовлетворяет? отсутствие свободных мест ожидания наличие очередей в регистратуру, у кабинетов мед.работников состояние гардероба отсутствие питьевой воды отсутствие санитарно-гигиенических помещений состояние санитарно-гигиенических помещений санитарное состояние помещений						
9.	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?		92	46		108	54
9.1	Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете? I группа II группа		5 33	5,5 35,8			

	III группа ребенок-инвалид		40 14	43,5 15,2			
9.2	В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?		91	99		1	1
9.2.1	Пожалуйста, укажите, что (кто) именно отсутствует: выделенные места стоянки для автотранспортных средств инвалидов пандусы, подъемные платформы адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы сменные кресла-коляски дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации дублирование информации шрифтом Брайля специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения сопровождающие работники возможность оказания медицинской помощи инвалидам на дому					- - - - - - 1 - -	
9.3	Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?		81	99		1	1
10	При обращении в медицинскую организацию Вам назначались диагностические исследования?		154	77		46	23
10.1	Вам назначались: (возможен выбор всех трех видов диагностических исследований) лабораторные исследования (10.1.1.) инструментальные исследования (ЭКГ, ЭЭГ, Рентген, УЗИ, др.) (10.2.1) компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, (10.3.1.)		154 124 58	77 62 29		46 76 142	23 38 71
10.1.1	Вы ожидали проведения исследования: 14 календарных дней и более 13 календарных дней 12 календарных дней 10 календарных дней 7 календарных дней менее 7 календарных дней		154	100			
10.1.2	Исследование выполнено во время, установленное по записи?		154	100			
10.2.1	Вы ожидали проведения исследования: 14 календарных дней и более 13 календарных дней 12 календарных дней						

	10 календарных дней 7 календарных дней менее 7 календарных дней		10 114	8 92			
10.2.2	Исследование выполнено во время, установленное по записи?		124	100			
10.3.1	Вы ожидали проведения исследования: 30 календарных дней и более 29 календарных дней 28 календарных дней 27 календарных дней 15 календарных дней менее 15 календарных дней		58	100			
10.3.2	Исследование выполнено во время, установленное по записи?		58	100			
11	Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?		198	99		2	1
12	Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)?		200	100		0	0
13	В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?		200	100			
14	Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?		97	48,5		103	51,5
14.1	Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали?		97	100			

По результатам анкетирования можно сделать следующие выводы:

1. Из числа опрошенных обращалось к узким специалистам (20 %) и к участковому терапевту (ВОП.) и педиатру – 80 %
2. Большинство пациентов (92,6 %) ожидают приема врача терапевта (ВОП) и педиатра не более 3 часов с момента записи, подавляющее большинство пациентов (92,5 %) ожидают приёма узкого специалиста 7 и менее дней.
3. 30 % пациентов воспользовались услугой электронной записи на приём к врачу. Записалось через непосредственное обращение в регистратуру(19 %) и по телефону (51,5 %).
4. Все опрошенные (100%) удовлетворены отношением работников регистратуры и врачей к пациентам.
5. Большинство опрошенных (86%.) обращались к информации размещённой на стендах в учреждении. Удовлетворённость качеством и полнотой информации при этом составила (100%). Обращаемость за информацией на сайт учреждения повысилась и составила - 51,5 %, при этом удовлетворённость информацией, среди обратившихся на сайт, составила - 100%.
6. Комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации удовлетворены – 100 %.
7. Среди обратившихся 46 % являются инвалидами, в основном 2 и 3 групп. Организацией условий для инвалидов, удовлетворены – 99 %.
8. Длительность ожидания назначенных лабораторных и инструментальных исследований не превышает 14 дней. Все исследования выполнены точно во время указанное в записи.
9. Среди опрошенных, удовлетворены навигацией внутри медицинской организации – 100%, рекомендовали бы её для оказания медицинской помощи – 99%.
10. По сравнению с предыдущим периодом, повысилось количество пациентов (48,5 %) которые взаимодействуют с учреждением с помощью электронных сервисов.
11. В целом удовлетворённость условиями оказания услуг в поликлинике составила 99 %

Главный врач

Е.Г. Ерхова