

**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)**  
**III квартал 2022 года.**

Всего опрошено: 200 человек.

Из них обратилось к участковому терапевту (ВОП) – 92 человека; к педиатру – 63 человек, к узким специалистам и другое – 45 человека

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.)		70 22 63 45 <b>0</b>	35 11 32 22 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		- - - 6 66 83	   3 43 54			
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		- - - 2 8 35	   4 18 78			
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 ( <a href="http://www.gosuslugi.ru">www.gosuslugi.ru</a> )		50 45 45 39 21	25 22,5 22,5 19,5 10,5			
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.)?		176	88		24	12
6.1	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации?		176	100		-	-
7	Перед обращением в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?		108	54		92	46
7.1	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?		108	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?		88	44		112	56
9.1	Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете? I группа II группа		3 28	3.3 32			

	III группа ребенок-инвалид		52 5	59 5,7			
9.2	В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?		86	97,8		2	2,2
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					- - - - - - 2 - -	
9.3	Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?		86	97,8		2	2,2
10	При обращении в медицинскую организацию Вам назначались диагностические исследования (лабораторные исследования, инструментальные исследования (ЭКГ, ЭЭГ, Рентген, УЗИ, др.) компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография)?		186	93		14	7
10.1	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		- - - - 5 181	3 97			
10.2	Исследование выполнено во время, установленное по записи?		186	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?		198	99		2	1
14	Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?		119	59,5		81	40,5
14.1	Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали?		119	100			

По результатам анкетирования можно сделать следующие выводы:

1. Из числа опрошенных обращалось к узким специалистам (22 %) к участковому терапевту (ВОП) и педиатру – 78 %
2. Большинство пациентов (97 %) ожидают приема врача терапевта (ВОП) и педиатра не более 3 часов с момента записи, подавляющее большинство пациентов (96 %) 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( 22,5 %) и по телефону и через кол-центр (47,5 %).
4. Все опрошенные (100%) удовлетворены отношением работников регистратуры и врачей к пациентам.
5. Большинство опрошенных (88%) 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 - 54 %, при этом удовлетворённость информацией, среди обратившихся на сайт, составила - 100%.
6. Комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации удовлетворены – 100 %.
7. Среди обратившихся 44 % являются инвалидами, в основном 2 и 3 групп. Организацией условий для инвалидов, удовлетворены – 97,8%.
8. Длительность ожидания назначенных лабораторных и инструментальных исследований не превышает 7 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 (59,5 %) которые взаимодействуют с учреждением с помощью электронных сервисов.

11. В целом удовлетворённость условиями оказания услуг в поликлинике составила 99%

Главный врач

Е.Г. Ерхова

Исполнитель: Вороненко В.В.  
(тел. 8(86554) 9-55-17)