

**Сводный отчет**  
**анкетирования по изучению удовлетворенности взрослого населения**  
**Ставропольского края доступностью и качеством медицинской помощи**  
**ГБУЗ СК "Городская больница" г. Невинномысска**  
**амбулаторные условия**  
**3 квартал 2024 года.**

Всего опрошено: 200 человек.

Из них обратилось к участковому врачу-терапевту (ВОП) – 107 человек, к узким специалистам – 77 человек и иное обращение - 16 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 участковому к врачу-специалисту (кардиолог, невролог, офтальмолог, стоматолог, хирург, эндокринолог, другие) иное (диспансеризация, медицинский осмотр, др.)		92 15 - 77 16	46,0 7,5 - 38,5 8,0			
2.	Время ожидания приема врача-терапевта (ВОП), 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		- - 2 4 46 55	- - 1,9 3,7 43,0 51,4			
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		- 2 2 3 18	- 2,6 2,6 3,9 23,4			

	Менее 7 календарных дней		52	67,5			
3.	Вы записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию?		198	99.0		0	0
3.1	Вы записались на прием к врачу (вызвали врача на дом)?		53	26,5			
	по телефону медицинской организации		21	10,5			
	по телефону Единого колл-центра		89	44,5			
	при обращении в регистратуру		29	14,5			
	через официальный сайт медицинской организации		8	4,0			
	через Единый портал государственных услуг (www.gosuslugi.ru)		200	100		0	0
3.1.1	Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались?						
3.2.	По какой причине		1	50.0			
	не дозвонился		-	-			
	не было талонов		-	-			
	не было технической возможности записаться в электронном виде		1	50.0			
	другое						
4	Врач принял Вас в установленное по записи время?		200	100		0	0
5	Вы удовлетворены отношением врача к Вам (доброжелательность, вежливость)?		200	100		0	0
6	При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?		141	70.5		59	29.5
6.1	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации?		141	100		-	-
7	Перед обращением в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?		56	28.0		144	72.0
7.1	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?		56	100		0	0
8	Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?		194	97.0		6	3,0
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					- 4 - - - 2	
9.	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?		85	42,5		- 115	57,5
9.1	Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете? I группа II группа III группа ребенок-инвалид		- 34 51 -	- 40,0 60,0 -			
9.2	В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?		83	97,6		2	2,4
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 - - - - - 1 - -	- 50,0 - - - - - 50,0 - -
9.3	Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?		83	97,6		2	2,4
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		141	70,5		59	29,5
10.1	Вы ожидали проведения исследования: 14 календарных дней и более 13 календарных дней		- -	- -			



	12 календарных дней		-	-		
	10 календарных дней		2	1,4		
	7 календарных дней		4	2,8		
	менее 7 календарных дней		135	95,7		
10.1.2	Исследование выполнено во время, установленное по записи?		141	100	0	0
11	Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?		197	98,5	3	1,5
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?		197	98,5	3	1,5
14	Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?		82	41,0	118	59,0
14.1	Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали?		82	100	0	0

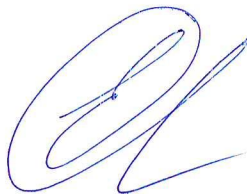
По результатам анкетирования можно сделать следующие выводы:

1. Из числа опрошенных обращалось к участковому врачу-терапевту (ВОП) – 53,5%, к узким специалистам (38,5%) и иное обращение (диспансеризация, медицинский осмотр и др.) составило - 8,0%.
2. Большинство пациентов (94,4%) ожидают приема участкового врача-терапевта (ВОП) не более 3 часов с момента записи, подавляющее большинство пациентов (90,9%) ожидают приёма узкого специалиста 7 и менее дней.
3. 18,5% пациентов воспользовались услугой электронной записи на приём к врачу. Записалось через непосредственное обращение в регистратуру (44,5%) и по телефону (37,0%).
4. Все опрошенные (100%) удовлетворены отношением работников регистратуры и врачей к пациентам.
5. Все пациенты приняты в установленное время.
6. Большинство опрошенных (70,5%) обращались к информации размещённой на стендах в учреждении. Удовлетворённость качеством и полнотой информации при этом составила (100%). Обращаемость за

информацией на сайт учреждения составила - 28,0%, при этом удовлетворённость информацией, среди обратившихся на сайт - 100%.

7. Комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации удовлетворены – 97,0%.
8. Среди обратившихся 42,5% являются инвалидами 2 и 3 групп (98,4%). Организацией условий для инвалидов, удовлетворены – 97,6%.
9. Длительность ожидания назначенных лабораторных и инструментальных исследований не превышает 10 дней. Все исследования выполнены точно во время указанное в записи.
10. Среди опрошенных, удовлетворены навигацией внутри медицинской организации – 100%, рекомендовали бы её для оказания медицинской помощи – 98,5%.
11. 41,0% пациентов взаимодействуют с учреждением с помощью электронных сервисов. Отношением работников медицинской организации при взаимодействии удовлетворены 100%.
12. В целом удовлетворённость условиями оказания услуг в поликлинике составила 98,5%.

Главный врач



Е.Г. Ерхова