

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

Всего опрошено: 200 человек.

Из них обратилось к участковому врачу-терапевту (ВОП) 94 человек, к узким специалистам – 69 человек и иное обращение - 37 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.)		82 12 - 69 37	41,0 6,0 - 34,5 18,5			
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 - 9 32 51	- 2,1 - 9,6 34,0 54,3			
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		- 3 1 5 12	- 4,3 1,4 7,2 17,4			

	Менее 7 календарных дней		48	69,6			
3.	Вы записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию?		191	95,5		9	4,5
3.1	Вы записались на прием к врачу (вызвали врача на дом)?						
	по телефону медицинской организации		53	26,5			
	по телефону Единого колл-центра		25	12,5			
	при обращении в регистратуру		94	47,0			
	через официальный сайт медицинской организации		16	8,0			
	через Единый портал государственных услуг (www.gosuslugi.ru)		12	6,0			
3.1.1	Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались?		199	99,5		1	0,5
3.2.	По какой причине						
	не дозвонился		5	55,6			
	не было талонов		2	22,2			
	не было технической возможности записаться в электронном виде		-	-			
	другое		2	22,2			
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.)?		123	61,5		77	38,5
6.1	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации?		123	100		-	-
7	Перед обращением в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?		74	37,0		126	63,0
7.1	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?		74	100		0	0
8	Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?		196	98,0		4	2,0
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					- 3 1 - - -	
9.	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?		71	35,5		129	64,5
9.1	Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете? I группа II группа III группа ребенок-инвалид		- 29 42 -	- 40,8 59,2			
9.2	В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?		71	100		0	0
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					- - - - - - - - - -	- - - - - - - - -
9.3	Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?		71	100		0	0
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		112	56,0		88	44,0
10.1	Вы ожидали проведения исследования: 14 календарных дней и более 13 календарных дней		- -	- -			

	12 календарных дней		2	1,8			
	10 календарных дней		3	2,7			
	7 календарных дней		2	1,8			
	менее 7 календарных дней		105	93,8			
10.1.2	Исследование выполнено во время, установленное по записи?		112	100		0	0
11	Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?		195	97,5		5	2,5
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?		195	97,5		5	2,5
14	Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?		66	33,0		134	67,0
14.1	Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали?		66	100		0	0

По результатам анкетирования можно сделать следующие выводы:

1. Из числа опрошенных обращалось к участковому врачу-терапевту (ВОП) – 47,0%, к узким специалистам (34,5%) и иное обращение (диспансеризация, медицинский осмотр и др.) составило – 18,5%.
2. Большинство пациентов (88,3%) ожидают приема участкового врача-терапевта (ВОП) не более 3 часов с момента записи, подавляющее большинство пациентов (87,0%) ожидают приёма узкого специалиста 7 и менее дней.
3. 14,0% пациентов воспользовались услугой электронной записи на приём к врачу. Записалось через непосредственное обращение в регистратуру (47,0%) и по телефону (39,0%).
4. Все опрошенные (100%) удовлетворены отношением работников регистратуры и врачей к пациентам.
5. Все пациенты приняты в установленное время.
6. Большинство опрошенных (61,5%) обращались к информации размещённой на стендах в учреждении. Удовлетворённость качеством и полнотой информации при этом составила (100%). Обращаемость за

информацией на сайт учреждения составила - 37,0%, при этом удовлетворённость информацией, среди обратившихся на сайт - 100%.

7. Комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации удовлетворены – 98,0%.
8. Среди обратившихся 35,5% являются инвалидами 2 и 3 групп. Организацией условий для инвалидов, удовлетворены – 100,0%.
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 – 97,5%.
11. 33,0% 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 97,5%.

Главный врач



Е.Г. Ерхова