

**Свод анкетирования  
для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в  
амбулаторных условиях за 2023 г.**

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ  
«ГОРОДСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»  
ГОРОДА НЕВИННОМЫССКА

В анкетировании приняли участие 600 пациентов

**1. Вы обратились в медицинскую организацию?**

- к врачу-терапевту участковому (перейти к вопросам 2-3) (0 чел.)
- к врачу-педиатру участковому (перейти к вопросам 2-3) (0 чел.)
- к врачу общей практики (семейному врачу) (перейти к вопросам 2-3) (0 чел.)
- к врачу-специалисту (кардиолог, невролог офтальмолог, стоматолог, хирург, эндокринолог, другие) (перейти к вопросам 2а-3а) (600 чел.)
- иное (диспансеризация, медицинский осмотр, др.) (перейти к вопросам 2а-3а) (0 чел.)

**2а. Время ожидания приема врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием составило?**

- 14 календарных дней и более (0 чел.)
- 13 календарных дней (0 чел.)
- 12 календарных дней (0 чел.)
- 10 календарных дней (0 чел.)
- 7 календарных дней (11 чел.)
- менее 7 календарных дней (600 чел.)

**3. Вы записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию?**

- да (перейти к вопросу 3.1) (600 чел.)
- нет (перейти к вопросу 3.2) (0 чел.)

**3.1. Вы записались на прием к врачу (вызвали врача на дом)?**

- по телефону медицинской организации (перейти к вопросу 3.1.1.) (179 чел.)
- по телефону Единого кол-центра (перейти к вопросу 3.1.1.) (6 чел.)
- при обращении в регистратуру (перейти к вопросу 3.1.1.) (220 чел.)
- через официальный сайт медицинской организации 193 чел.)
- через Единый портал государственных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) (2 чел.)

**3.1.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались?**

- Да (600 чел.)
- нет (0 чел.)

**3.2. По какой причине**

- не дозвонился (0 чел.)
- не было талонов (0 чел.)
- не было технической возможности записаться в электронном виде (0 чел.)
- Другое (0 чел.)

**4. Врач принял Вас в установленное по записи время?**

- Да (600 чел.)
- нет

**5. Вы удовлетворены отношением врача к Вам (доброжелательность, вежливость)?**

- Да (600 чел.)
- нет (0 чел.)

**6. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?**

- да (перейти к вопросу 6.1) (600 чел.)
- нет (0 чел.)

**6.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации?**

- Да (600 чел.)
- Нет (0 чел.)

**7. Перед обращением в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?**

- да (перейти к вопросу 7.1) (350 чел.)
- нет (250 чел.)

**7.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?**

- Да (280 чел.)
- Нет (0 чел.)

**8. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?**

- Да (600 чел.)
- нет (перейти к вопросу 8.1) (0 чел.)

### 8.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

- отсутствие свободных мест ожидания(0 чел.)
- наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников (0чел.)
- состояние гардероба(0 чел.)
- отсутствие питьевой воды (0 чел.)
- отсутствие санитарно-гигиенических помещений(0 чел.)
- состояние санитарно-гигиенических помещений(0 чел.)
- санитарное состояние помещений(0 чел.)
- отсутствие мест для детских колясок (для медицинских организаций, оказывающих помощь детскому населению) (0 чел.)

### 9. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

- да (перейти к вопросам 9.1-9.3) (140 чел.)
- нет(360 чел.)

### 9.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

- I группа (0 чел.)
- II группа (5 чел.)
- III группа(130 чел.)
- ребенок-инвалид(5 чел.)

### 9.2.В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?

- Да(89 чел.)
- нет (перейти к вопросу 9.2.1) (0 чел.)

### 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?

- да (105 чел.)
- нет(0 чел.)

### 10. При обращении в медицинскую организацию Вам назначались диагностические исследования?

- да (перейти к вопросам 10.1-10.3) (282 чел.)
- нет (перейти к вопросу 11) (218 чел.)

### 10.1. Вам назначались: (возможен выбор всех трех видов диагностических исследований)

- лабораторные исследования (перейти к вопросу 10.1.1-10.1.2) (0 чел.)
- инструментальные исследования (ЭКГ, ЭЭГ, Рентген, УЗИ, др.) (перейти к вопросу 10.2.1-10.2.2) (282 чел.)
- компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография (перейти к вопросу 10.3.1-10.3.2) (0 чел.)

### 10.1.1. Вы ожидали проведения исследования:

- 14 календарных дней и более (0 чел.)
- 13 календарных дней (0 чел.)
- 12 календарных дней (0 чел.)
- 10 календарных дней (0 чел.)
- 7 календарных дней (0 чел.)
- менее 7 календарных дней (282 чел.)

### 10.1.2. Исследование выполнено во время, установленное по записи?

- Да (182 чел.)
- Нет (0 чел.)

### 11.Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?

- да (600 чел.)
- нет (0 чел.)

### 12.Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)?

- да (600 чел.)
- нет (0 чел.)

### 13. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?

- Да (600 чел.)
- Нет (0 чел.)

**14. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?**

- нет (опрос завершен) (470 чел.)
- да (перейти к вопросу 14.1.) (130 чел.)

**14.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали?**

- да (600 чел.)
- нет(0 чел.)

**По результатам анкетирования можно сделать следующие выводы:**

1. Комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации удовлетворены 100 % опрошенных пациентов.
2. Организацией записью на прием к врачу удовлетворены 100 % опрошенных.
3. Доступностью для лиц с ограниченными возможностями удовлетворены 100 % опрошенных.
4. Сроками ожидания медицинских услуг после записи удовлетворены 100 % опрошенных.
5. Отношением работников медицинской организации к пациентам удовлетворены 100 % опрошенных.
6. Доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте и в помещениях медицинской организации удовлетворены 100 % опрошенных.
7. Навигацией внутри медицинской организации удовлетворены 100 % опрошенных.