

**Результаты анкетирования
по оценке качества условий оказания услуг в
подразделениях поликлиники (свод)
ГБУЗ СК "Пятигорская ГKB № 2"**

Отчётный период

2025 г.

Количество анкет

621

Вопросы анкеты	Код ответа	Абсолютные данные	%
1. Вы обратились в медицинскую организацию?			
к врачу-терапевту участковому (перейти к вопросам 2-3)	1	182	29,3
к врачу-специалисту (кардиолог, дерматовенеролог, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, гинеколог, другие) перейтик вопросам 2а-3а)	2	359	57,8
иное (диспансеризация, медицинский осмотр и др. (перейти к вопросам 2а-3а)	3	80	12,9
2. Время ожидания приема у врача, к которому Вы записались (вызывали на дом) с момента записи на прием составило?			
24 часа и более	4	1	0,6
12 часов	5	2	1,1
8 часов	6	15	8,2
6 часов	7	32	17,6
3 часа	8	43	23,6
менее 1 часа	9	89	48,9
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.)	10	180	98,9
нет (перейти к вопросу 3.2.)	11	2	1,1
3.1. Вы записались на прием к врачу (вызывали врача на дом)?			
по телефону медицинской организации (перейти к вопросу 3.1.1.)	12	30	16,7
по телефону Единого кол-центра (перейти к вопросу 3.1.1.)	13	17	9,4
при обращении в регистратуру (перейти к вопросу 3.1.1.)	14	88	48,9
через официальный сайт медицинской организации	15	32	17,8
через Единый портал государственных услуг (www.gosuslugi.ru)	16	13	7,2
3.1.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались?			
да	17	180	100,0
нет	18	0	0,0
3.2. По какой причине:	19	0	0

не дозвонился	19	0	0,0
не было талонов	20	1	0,6
не было технической возможности записаться в электронном виде	21	1	0,6
другое	22	0	0,0

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

14 календарных дней	23	3	0,7
13 календарных дней	24	4	0,9
12 календарных дней	25	14	3,2
10 календарных дней	26	34	7,7
7 календарных дней	27	66	15,0
менее 7 календарных дней	28	318	72,4

3а. 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 3.1а)	29	433	98,6
нет (перейти к вопросу 3.2а)	30	6	1,4

3.1а Вы записались на прием к врачу?

по телефону медицинской организации (перейти к вопросу 3.1.1а)	31	77	17,8
по телефону Единого кол-центра (перейти к вопросу 3.1.1а)	32	42	9,7
при обращении в регистратуру (перейти к вопросу 3.1.1а)	33	107	24,7
лечащим врачом на приеме при посещении (перейти к вопросу 3.1.1а)	34	111	25,6
через официальный сайт медицинской организации	35	96	22,2

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

да	36	432	99,8
нет	37	1	0,2

3.2а. По какой причине:

не дозвонился	38	0	0,0
не было талонов	39	4	0,9
не было технической возможности записаться в электронном виде	40	1	0,2
другое	41	1	0,2

4. Врач принял Вас в установленное по записи время? **0**

да	42	619	99,7
нет	43	2	0,3

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

да	44	621	100,0
нет	45	0	0,0

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.)	46	505	81,3
нет	47	116	18,7
6.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации размещенной в помещениях медицинской организации?			
да	48	504	99,8
нет	49	1	0,2
7. Перед обращением в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?			
да (перейти к вопросу 7.1.)	50	379	61,0
нет	51	242	39,0
7.1 Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации размещенной на официальном сайте медицинской организации?			
да	52	378	99,7
нет	53	1	0,3
8. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?			
да	54	614	98,9
нет (перейти к вопросу 8.1.)	55	7	1,1
8.1. Что именно Вас не удовлетворяет?			
отсутствие свободных мест ожидания	56	1	0,2
наличие очередей в регистратуру	57	1	0,2
отсутствие питьевой воды	58	5	100,0
состояние гардероба	59	0	0,0
отсутствие санитарно-гигиенических помещений	60	0	0,0
санитарное состояние помещений	61	0	0,0
9. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?			
да (перейти к вопросам 9.1 – 9.3)	62	105	16,9
нет	63	516	83,1
9.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?			
I группа	64	16	15,2
II группа	65	32	30,5
III группа	66	55	52,4
ребенок-инвалид	67	2	1,9
9.2. В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?			
да	68	103	98,1
нет (перейти к вопросу 9.2.1.)	69	2	1,9
9.2.1. Пожалуйста, укажите, что (кто) именно отсутствует:			

выделенные места стоянки автотранспортных средств для инвалидов;	70	2	1,9
пандусы, подъемные платформы	71	0	0,0
адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы	72	0	0,0
сменные кресла-каталки	73	0	0,0
дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	74	0	0,0
дублирование информации шрифтом Брайля;	75	0	0,0
специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения	76	0	0,0
сопровождающие работники	77	0	0,0
возможность оказания медицинской помощи инвалидам на дому	78	0	0,0
9.3. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?			
да	79	105	100,0
нет	80	0	0,0
10. При обращении в медицинскую организацию Вам назначались диагностические исследования?			
да (перейти к вопросам 10.1.- 10.1.3.)	81	592	95,3
нет (перейти к вопросу 11)	82	29	4,7
10.1. Вы ожидали проведения исследования			
14 календарных дней и более	83	0	0,0
13 календарных дней	84	2	0,3
12 календарных дней	85	5	0,8
10 календарных дней	86	22	3,7
7 календарных дней	87	61	10,3
менее 7 календарных дней	88	502	84,8
10.2. Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?			
да	89	592	100,0
нет	90	0	0,0
11. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?			
да	91	621	100,0
нет	92	0	0,0
12. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (предоставлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)			
да	93	620	99,8
нет	94	1	0,2

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

да	95	620	99,8
нет	96	1	0,2

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

нет (опрос завершен)	97	364	58,6
да (перейти к вопросу 12.1.)	98	257	41,4

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

да	99	257	100,0
нет	100	0	0,0