

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

Отчётный период

2024 г.

Количество анкет

603

Вопросы анкеты	Код ответа	Абсолютные данные	%
<b>1. Вы обратились в медицинскую организацию?</b>			
к врачу-терапевту участковому (перейти к вопросам 2-3)	1	218	36,2
к врачу-специалисту (кардиолог, дерматовенеролог, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, гинеколог, другие) перейтик вопросам 2а-3а)	2	265	44,0
иное (диспансеризация, медицинский осмотр и др. (перейти к вопросам 2а-3а)	3	120	19,9
<b>2. Время ожидания приема у врача, к которому Вы записались (вызывали на дом) с момента записи на прием составило?</b>			
24 часа и более	4	1	0,5
12 часов	5	2	0,9
8 часов	6	26	11,9
6 часов	7	73	33,5
3 часа	8	77	35,3
менее 1 часа	9	39	17,9
<b>3. Вы записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию?</b>			
да (перейти к вопросу 3.1.)	10	214	98,2
нет (перейти к вопросу 3.2.)	11	4	1,8
<b>3.1. Вы записались на прием к врачу (вызывали врача на дом)?</b>			
по телефону медицинской организации (перейти к вопросу 3.1.1.)	12	86	40,2
по телефону Единого кол-центра (перейти к вопросу 3.1.1.)	13	31	14,5
при обращении в регистратуру (перейти к вопросу 3.1.1.)	14	79	36,9
через официальный сайт медицинской организации	15	17	7,9
через Единый портал государственных услуг (www.gosuslugi.ru)	16	1	0,5
<b>3.1.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались?</b>			
да	17	214	100,0
нет	18	0	0,0
<b>3.2. По какой причине:</b>			
не дозвонился	19	1	0,5
не было талонов	20	1	0,5
не было технической возможности записаться в электронном виде	21	2	0,9
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	0,8
13 календарных дней	24	11	2,9
12 календарных дней	25	42	10,9
10 календарных дней	26	75	19,5
7 календарных дней	27	92	23,9
менее 7 календарных дней	28	162	42,1

**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	378	98,2
нет (перейти к вопросу 3.2а)	30	7	1,8

**3.1а Вы записались на прием к врачу?**

по телефону медицинской организации (перейти к вопросу 3.1.1а)	31	62	16,4
по телефону Единого кол-центра (перейти к вопросу 3.1.1а)	32	53	14,0
при обращении в регистратуру (перейти к вопросу 3.1.1а)	33	108	28,6
лечащим врачом на приеме при посещении (перейти к вопросу 3.1.1а)	34	86	22,8
через официальный сайт медицинской организации	35	69	18,3

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

да	36	378	100,0
нет	37	0	0,0

**3.2а. По какой причине:**

не дозвонился	38	2	0,5
не было талонов	39	2	0,5
не было технической возможности записаться в электронном виде	40	2	0,5
другое	41	1	0,3

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

да	42	601	99,7
нет	43	2	0,3

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

да	44	603	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	532	88,2
нет	47	71	11,8

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

да	48	531	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	457	75,8
нет	51	146	24,2

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

да	52	457	100,0
нет	53	0	0,0

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

да	54	598	99,2
нет (перейти к вопросу 8.1.)	55	5	0,8

**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	3	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	93	15,4
нет	63	510	84,6

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

I группа	64	17	18,3
II группа	65	39	41,9
III группа	66	36	38,7
ребенок-инвалид	67	1	1,1

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

да	68	91	97,8
нет (перейти к вопросу 9.2.1.)	69	2	2,2

**9.2.1. Пожалуйста, укажите, что (кто) именно отсутствует:**

выделенные места стоянки автотранспортных средств для инвалидов;	70	2	2,2
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
<b>9.3. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?</b>			
да	79	93	100,0
нет	80	0	0,0
<b>10. При обращении в медицинскую организацию Вам назначались диагностические исследования?</b>			
да (перейти к вопросам 10.1.- 10.1.3.)	81	576	95,5
нет (перейти к вопросу 11)	82	27	4,5
<b>10.1. Вы ожидали проведения исследования</b>			
14 календарных дней и более	83	1	0,2
13 календарных дней	84	2	0,3
12 календарных дней	85	9	1,6
10 календарных дней	86	36	6,3
7 календарных дней	87	44	7,6
менее 7 календарных дней	88	484	84,0
<b>10.2. Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?</b>			
да	89	576	100,0
нет	90	0	0,0
<b>11. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?</b>			
да	91	603	100,0
нет	92	0	0,0
<b>12. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (предоставлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)</b>			
да	93	603	100,0
нет	94	0	0,0
<b>13. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?</b>			
да	95	602	99,8
нет	96	1	0,2
<b>14. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы и др.)?</b>			
нет (опрос завершен)	97	398	66,0
да (перейти к вопросу 12.1.)	98	205	34,0
<b>14.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали?</b>			
да	99	205	100,0

нет	100	0	0,0
-----	-----	---	-----

**Заведующий ОМК**



**Логвинова Э.Г.**