

Результаты анкетирования посетителей по вопросам удовлетворенности амбулаторной помощью в базовой поликлинике

| № вопроса |   |                       |     |    |     |     |     |
|-----------|---|-----------------------|-----|----|-----|-----|-----|
| 1         | удалось ли Вам записаться на приём при первом обращении в поликлинику?                  | да                    | 62% |    |     |     |     |
|           |   | нет                   | 16% |    |     |     |     |
|           |   | не обращался          | 22% |    |     |     |     |
| 2         | время ожидания от записи до приёма  | в день обращения      | 25% |    |     |     |     |
|           |   | до 3х дней            | 50% |    |     |     |     |
|           |   | до 7 дней             | 20% |    |     |     |     |
|           |   | свыше 7 дней          | 15% |    |     |     |     |
| 3         | Насколько легко удалось записаться на приём одним из указанных способов?<br>по телефону | легко                 | 33% |    |     |     |     |
|           |   | сложно                | 17% |    |     |     |     |
|           |   | не удалось            | 20% |    |     |     |     |
|           |   | не пользовался        | 30% |    |     |     |     |
|           | личное обращение в регистратуру   | легко                 | 51% |    |     |     |     |
|           |   | сложно                | 22% |    |     |     |     |
|           |   | не удалось            | 15% |    |     |     |     |
|           |   | не пользовался        | 12% |    |     |     |     |
|           | интернет  | легко                 | 64% |    |     |     |     |
|           |   | сложно                | 12% |    |     |     |     |
|           |   | не удалось            | 5%  |    |     |     |     |
|           |   | не пользовался        | 19% |    |     |     |     |
| 4         | Время ожидания в очереди  | не пришлось ожидать   | 30% |    |     |     |     |
|           |   | до 1 часа             | 62% |    |     |     |     |
|           |   | свыше 1 часа          | 8%  |    |     |     |     |
| 5         | Удовлетворённость условиями ожидания  | удовлетворён          | 45% |    |     |     |     |
|           |   | частично удовлетворён | 42% |    |     |     |     |
|           |   | не удовлетворён       | 13% |    |     |     |     |
| 6         | удовлетворённость помощью на дому   | да                    | 84% |    |     |     |     |
|           |   | нет                   | 12% |    |     |     |     |
|           |   | не пользовался        | 4%  |    |     |     |     |
| 7         | Ожидание плановой госпитализации  | до 1 мес.             | 78% |    |     |     |     |
|           |   | свыше 1 мес.          | 22% |    |     |     |     |
| 8         | ожидание планового исследования   | до 6 дней             | 92% |    |     |     |     |
|           |   | до 14 дней            | 8%  |    |     |     |     |
|           | ожидание результатов исследований   | до 3 дней             | 84% |    |     |     |     |
|           |   | свыше 3 дней          | 16% |    |     |     |     |
| 9         | удовлетворённость приёмом по 5 бальной шкале  |                       | 1   | 2  | 3   | 4   | 5   |
|           | вежливость и внимательность врача   | 0%                    |     |    | 8%  | 34% | 58% |
|           | вежливость и внимательность медсестры   | 0%                    |     |    | 14% | 16% | 70% |
|           | объяснения врачом назначений, исследований лечения                                      |                       |     | 0% | 0%  | 12% | 88% |
|           | качество диагностики  |                       |     |    |     |     |     |
| 10        | удовлетворённость условиями оказания медпомощи  | да                    | 46% |    |     |     |     |
|           |   | больше да, чем нет    | 43% |    |     |     |     |
|           |   | больше нет, чем да    | 6%  |    |     |     |     |
|           |   | нет                   | 5%  |    |     |     |     |
| 11        | удовлетворённость информационного наполнения сайта ЦМСЧ 58                              | да                    | 68% |    |     |     |     |
|           |   | больше да, чем нет    | 30% |    |     |     |     |
|           |   | больше нет, чем да    | 1%  |    |     |     |     |
|           |   | нет                   | 1%  |    |     |     |     |