

Результаты анкетирования пациентов по вопросам удовлетворенности стоматологической помощью (проанкетировано 120 чел.)

№ п/п	Оцениваемый критерий	Результат	
		абсолютные цифры	в %
1.	Запись на прием при первом обращении в поликлинику		
	-да	76	63
	-нет	27	23
	-не обращался	17	14
2.	Сколько дней прошло с момента обращения до получения медицинской помощи		
	-сразу	93	78
	-от 1 до 3-х дней	18	15
	-от 4-х дней до 14 дней	9	7
3.	Способ записи:		
3.1.	по телефону		
	-легко	22	18
	-сложно	19	15
	-не удалось записаться	35	30
	-не пользовался	44	37
3.2.	при обращении в регистратуру		
	-легко	49	41
	-сложно	49	41
	-не удалось записаться	18	15
	-не пользовался	4	3
3.3.	через интернет		
	-легко	12	10
	-сложно	2	1,5
	-не удалось записаться	25	21
	-не пользовался	81	67,5
4.	Время ожидания приема в очереди		
	-практически не пришлось ждать	77	64
	-около 10- 15 мин	27	23,5
	-около 20-30 мин	10	8
	-30-60 мин	4	3
	- > 60 мин	2	1,5
	- не помню	-	-
5 .	Удовлетворенность условиями ожидания		
	-полностью удовлетворены	77	64
	-частично	34	28
	-не удовлетворен	9	8
6.	Сроки ожидания диагностических исследований:		

6.1.	<i>от назначения до прохождения</i>		
	-от 0 до 3-х дней	98	82
	-3-5 дней	22	18
	-14 дней		
	- >14 дней		
6.2.	<i>до получения результатов</i>		
	-от 0 до 3-х дней	117	98
	-3-5 дней	3	2
	-14 дней		
	- >14 дней		
7.	<i>Удовлетворенность приемом врача:</i>		
7.1.	<i>вежливость и внимательность врача</i>		
	-отлично	69	58
	-хорошо	36	30
	-удовлетворительно	12	10
	-плохо	2	2
	-крайне плохо	1	1,0
7.2.	<i>вежливость и внимательность другого мед. персонала</i>		
	-отлично	34	28
	-хорошо	58	48
	-удовлетворительно	27	23
	-плохо	-	-
	-крайне плохо	1	1
7.3	<i>объяснение врачом</i>		
	-отлично	58	48
	-хорошо	57	48
	-удовлетворительно	5	4
	-плохо		
	-крайне плохо		
8.	<i>Удовлетворенность условиями оказания мед. помощи</i>		
	-да, полностью	48	40
	-больше да, чем нет	69	57,5
	-больше нет, чем да	3	2,5
	-не удовлетворен	0	0
9.	<i>Удовлетворенность качеством информации на сайте</i>		
	-да, полностью	21	18
	-больше да, чем нет	88	78
	-больше нет, чем да	10	8
	-не удовлетворен	1	1