**Приложение 13**

Итоги анкетирования качества оказания услуг медицинскими организациями

**в амбулаторных условиях**

|  |
| --- |
| Наименование медицинской организации: **ГБУЗ СК «КЦСВМП № 1»** |
| За период 12 МЕС года: 2024 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **ВСЕГО** | **%%** |
| **1.** | **Вы обратились в медицинскую организацию?** |  |  |
|  | **к врачу-терапевту участковому (перейти к вопросам**[**2-3**](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71889420/#1002)**)** | **2310** | **33,9%** |
|  | **к врачу-педиатру участковому (перейти к вопросам**[**2-3**](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71889420/#1002)**)** | **867** | **12,7%** |
|  |  к врачу общей практики (семейному врачу) (перейти к вопросам [2-3](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71889420/#1002)) | **323** | **4,7%** |
|  |  к врачу-специалисту (кардиолог, невролог офтальмолог, стоматолог, хирург, эндокринолог, другие) (перейти к вопросам [2а-3а](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71889420/#1021)) | **2989** | **43,9%** |
|  | **иное (диспансеризация, медицинский осмотр, др.) (перейти к вопросам**[**2а-3а**](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71889420/#1021)**)** | **326** | **4,8%** |
| **2.** | **Время ожидания приема врача, к которому Вы записались (вызвали на дом), с момента записи на прием составило?** |
|  | **24 часа и более** | **5** | **0,1%** |
|  | **12 часов** | **6** | **0,2%** |
|  | **8 часов** | **1** | **0,0%** |
|  | **6 часов** | **16** | **0,5%** |
|  | **3 часа** | **281** | **8,0%** |
|  | **менее 1 часа** | **3191** | **91,2%** |
| **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**](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71889420/#1031)**)** | **3483** | **99,5%** |
|  | **нет (перейти к вопросу**[**3.2**](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71889420/#1032)**)** | **17** | **0,5%** |
| **3.1** |  **Вы записались yа прием к врачу (вызвали врача на дом)?** |
|  | **по телефону медицинской организации (перейти к вопросу**[**3.1.1.**](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71889420/#1311)**)** | **336** | **9,6%** |
|  | **по телефону Единого кол-центра (перейти к вопросу**[**3.1.1.**](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71889420/#1311)**)** | **77** | **2,2%** |
|  | **при обращении в регистратуру (перейти к вопросу**[**3.1.1.**](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71889420/#1311)**)** | **3021** | **86,7%** |
|  | **через официальный сайт медицинской организации** | **32** | **0,9%** |
|  | **через Единый портал государственных услуг (www.gosuslugi.ru)** | **17** | **0,5%** |
| **3.1.1.а** |  **Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались?** |
|  | **да** | **3481** | **99,9%** |
|  | **нет** | **2** | **0,1%** |
| **3.2.** | **По какой причине** |
|  | **не дозвонился** | **4** | **23,5%** |
|  | **не было талонов** | **3** | **17,6%** |
|  | **не было технической возможности записаться в электронном виде** | **2** | **11,8%** |
|  |  **другое** | **8** | **47,1%** |
| **2а.** | **Время ожидания приема врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием составило?** |
|  | **14 календарных дней и более** | **14** | **0,4%** |
|  | **13 календарных дней** | **2** | **0,1%** |
|  | **12 календарных дней** | **13** | **0,4%** |
|  | **10 календарных дней** | **23** | **0,7%** |
|  | **7 календарных дней** | **105** | **3,2%** |
|  | **менее 7 календарных дней** | **3158** | **95,3%** |
| **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](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71889420/#10311)) | **3261** | **98,4%** |
|  | **нет** (перейти к вопросу [3.2а](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71889420/#1321)) | **54** | **1,6%** |
| **3.1а.** | **Вы записались на прием к врачу?** |
|  | **по телефону медицинской организации (перейти к вопросу**[**3.1.1а**](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71889420/#13111)**)** | **565** | **17,3%** |
|  | **по телефону Единого кол-центра (перейти к вопросу**[**3.1.1а**](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71889420/#13111)**)** | **56** | **1,7%** |
|  | **при обращении в регистратуру (перейти к вопросу**[**3.1.1а**](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71889420/#13111)**)** | **2170** | **66,6%** |
|  | **лечащим врачом на приеме при посещении (перейти к вопросу**[**3.1.1а**](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71889420/#13111)**)** | **413** | **12,7%** |
|  | **через официальный сайт медицинской организации** | **55** | **1,7%** |
| **3.1.1а** | **Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались?** |
|  | **да** | **3198** | **99,8%** |
|  | **нет** | **8** | **0,2%** |
| **3.2а.** | **По какой причине?** |
|  | **не дозвонился** | **11** | **19,3%** |
|  | **не было талонов** | **34** | **59,6%** |
|  | **не было технической возможности записаться в электронном виде** | **2** | **3,5%** |
|  | **другое** | **10** | **17,5%** |
| **4.** | **Врач принял Вас в установленное по записи время?** |
|  | **да** | **6693** | **98,2%** |
|  | **нет** | **122** | **1,8%** |
| **5.** | **Вы удовлетворены отношением врача к Вам (доброжелательность,****вежливость)?** |
|  | **да** | **6750** | **99,0%** |
|  | **нет** | **65** | **1,0%** |
| **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**](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71889420/#1061)**)** | **4297** | **63,1%** |
|  | **нет** | **2518** | **36,9%** |
| **6.1.** | **Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации?** |
|  | **да** | **4280** | **99,6%** |
|  | **нет** | **17** | **0,4%** |
| **7.** | **Перед обращением в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?** |
|  | **да** (перейти к вопросу [7.1](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71889420/#1071)) | **2784** | **40,9%** |
|  | **нет** | **4031** | **59,1%** |
| **7.1.** | **Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?** |
|  | **да** | **2757** | **99,0%** |
|  | **нет** | **27** | **1,0%** |
| **8.** | **Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?** |
|  | **да** | **6438** | **94,5%** |
|  | **нет** (перейти к вопросу [8.1](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71889420/#1081)) | **377** | **5,5%** |
| **8.1.** | **Что именно Вас не удовлетворяет?** |
|  | **отсутствие свободных мест ожидания** | **58** | **19,9%** |
|  | **наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников** | **56** | **19,2%** |
|  | **состояние гардероба** | **65** | **22,3%** |
|  | **отсутствие питьевой воды** | **38** | **13,1%** |
|  | **отсутствие санитарно-гигиенических помещений** | **46** | **15,8%** |
|  | **состояние санитарно-гигиенических помещений** | **14** | **4,8%** |
|  | **санитарное состояние помещений** | **13** | **4,5%** |
|  | **отсутствие мест для детских колясок (для медицинских организаций, оказывающих помощь детскому населению)** | **1** | **0,3%** |
| **9.** | **Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?** |
|  | **да** (перейти к вопросам [9.1-9.3](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71889420/#1091)) | **409** | **6,0%** |
|  | **нет** | **6406** | **94,0%** |
| **9.1.** | **Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?** |
|  | **I группа** | **34** | **8,3%** |
|  | **II группа** | **137** | **33,5%** |
|  | **III группа** | **212** | **51,8%** |
|  | **ребенок-инвалид** | **26** | **6,4%** |
| **9.2.** | **В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?** |
|  | **да** | **362** | **88,5%** |
|  | **нет (перейти к вопросу**[**9.2.1**](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71889420/#1921)**)** | **47** | **11,5%** |
| **9.2.1.** | **Пожалуйста, укажите, что (кто) именно отсутствует:** |
|  | **выделенные места стоянки для автотранспортных средств инвалидов** | **6** | **8,5%** |
|  | **пандусы, подъемные платформы** | **13** | **18,3%** |
|  | **адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы** | **8** | **11,3%** |
|  | **сменные кресла-коляски** | **17** | **23,9%** |
|  | **дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации** | **13** | **18,3%** |
|  | **дублирование информации шрифтом Брайля** | **2** | **2,8%** |
|  | **специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения** | **5** | **7,0%** |
|  | **сопровождающие работники** | **0** | **0,0%** |
|  | **возможность оказания медицинской помощи инвалидам на дому** | **7** | **9,9%** |
| **9.3.** | **Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?** |
|  | **да** | **402** | **98,3%** |
|  | **нет** | **7** | **1,7%** |
| **10.** | **При обращении в медицинскую организацию Вам назначались диагностические исследования?** |
|  | **да (перейти к вопросам**[**10.1-10.3**](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71889420/#1101)**)** | **5162** | **75,7%** |
|  | **нет (перейти к вопросу**[**11**](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71889420/#1011)**)** | **1653** | **24,3%** |
| **10.1.** | **Вам назначались: (возможен выбор всех трех видов диагностических исследований)** |
|  | **лабораторные исследования (перейти к вопросу**[**10.1.1-10.1.2**](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71889420/#11011)**)** | **4026** | **55,0%** |
|  | **инструментальные исследования (ЭКГ, ЭЭГ, Рентген, УЗИ, др.) (перейти к вопросу**[**10.2.1-10.2.2**](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71889420/#11021)**)** | **3082** | **42,1%** |
|  | **компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография (перейти к вопросу**[**10.3.1-10.3.2**](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71889420/#11031)**)** | **210** | **2,9%** |
| **10.1.1.** | **Вы ожидали проведения исследования:** |
|  | **14 календарных дней и более** | **18** | **0,4%** |
|  | **13 календарных дней** | **5** | **0,1%** |
|  | **12 календарных дней** | **6** | **0,1%** |
|  | **10 календарных дней** | **21** | **0,5%** |
|  | **7 календарных дней** | **99** | **2,5%** |
|  | **менее 7 календарных дней** | **3877** | **96,3%** |

|  |  |
| --- | --- |
| **10.1.2.** | **Исследование выполнено во время, установленное по записи?** |
|  | **да** | **4024** | **100,0%** |
|  | **нет** | **2** | **0,0%** |
| **10.2.1.** | **Вы ожидали проведения исследования:** |
|  | **14 календарных дней и более** | **16** | **0,5%** |
|  | **13 календарных дней** | **2** | **0,1%** |
|  | **12 календарных дней** | **1** | **0,0%** |
|  | **10 календарных дней** | **20** | **0,6%** |
|  | **7 календарных дней** | **116** | **3,8%** |
|  | **менее 7 календарных дней** | **2927** | **95,0%** |
| **10.2.2.** | **Исследование выполнено во время, установленное по записи?** |
|  | **да** | **3082** | **100,0%** |
|  | **нет** | **0** | **0,0%** |
| **10.3.1.** | **Вы ожидали проведения исследования:** |
|  | **30 календарных дней и более** | **0** | **0,0%** |
|  | **29 календарных дней** | **0** | **0,0%** |
|  | **28 календарных дней** | **1** | **0,5%** |
|  | **27 календарных дней** | **1** | **0,5%** |
|  | **15 календарных дней** | **16** | **7,6%** |
|  | **менее 15 календарных дней** | **192** | **91,4%** |
| **10.3.2.** | **Исследование выполнено во время, установленное по записи?** |
|  | **да** | **210** | **100,0%** |
|  | **нет** | **0** | **0,0%** |
| **11.** | **Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания****медицинской помощи?** |
|  | **да** | **6749** | **99,0%** |
|  | **нет** | **66** | **1,0%** |
| **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** | **6761** | **99,2%** |
|  | **нет** | **54** | **0,8%** |
| **13.** | **В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?** |
|  | **да** | **6734** | **98,8%** |
|  | **нет** | **81** | **1,2%** |
| **14.** | **Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией****(электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?** |
|  | **нет (опрос завершен)** | **5133** | **75,3%** |
|  | **да (перейти к вопросу**[**14.1.**](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71889420/#1141)**)** | **1682** | **24,7%** |
| **14.1.** | **Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали?** |
|  | **да** | **1681** | **99,9%** |
|  | **нет** | **1** | **0,1%** |
| **ИТОГО** |  |  |