**Отчет по анкетированию граждан в целях определения степени удовлетворенности уровнем и качеством оказываемой помощи 2021 год.**

**Анализ анкетирования деятельности организации КГОМБ, оказывающей амбулаторно-поликлиническую помощь .**

 **1. Возраст** до 18 лет-,18-39 лет-17%, 40-60 лет-34%, более 60 лет-49%

 **2.Ваш социальный статус** работающий-28%,безработный-15%,учащийся-- ,пенсионер-55%,инвалид-10%, другое-3%

 **3. Вы выбрали данную поликлинику (врачебную амбулаторию) по праву свободного выбора?** да-79%, нет-21% **4. Как долго Вы ожидали очереди в регистратуру?** до 15 мин-10%, до 30мин -24%, до 45 мин-17% до 1 часа-22%, более 1 часа-24%, очереди в регистратуру не было--, в регистратуру не обращался(лась)-3% **5. Сколько времени Вы затратили, в среднем, на ожидание приема участкового врача (терапевта, педиатра, семейного врача, фельдшера ФАП) в учреждении?**

 до 15 мин-3%, до 30 мин-29%, до 45 мин-10%, до 1 часа-17%, более 1 часа- 38%, очереди на прием к участковому врачу не было--, на прием к участковому врачу не обращался(лась)-3%. **6. Сколько времени прошло после сделанного вызова участкового врача (терапевта, педиатра, семейного врача, фельдшера ФАП) до его прихода к Вам на дом?** менее 3 часов-21%, менее 6 часов-43%, более 6 часов--, пришел на следующий день-6%, не явился--, не вызывал-30%

**7. Сколько времени Вы затратили, в среднем, на ожидание приема врача - профильного специалиста (невролога, хирурга, офтальмолога, отоларинголога и др.)?** до 20 минут-8%, до 30 минут-21%, до 1 часа-22%, более 1 часа-38%, не попал на прием в день обращения--, не обращался-11%

**8. Сколько времени Вы затратили на ожидание назначенных Вам исследований или процедур?** до 30 минут-28%, до 1 часа-10%, до 3 часов-8%, более 3 часов-3%, от 1 до 3 дней-3%, свыше 3 дней-10%, не назначались-38%

**9. Удовлетворены ли Вы, в целом, как Вам были оформлены рецепты на лекарственные препараты на льготной и/или бесплатной основе?** да-34%, не в полной мере-17%, нет-17%, рецепты на лекарственные препараты на льготной и/или бесплатной основе не оформлялись-32%

**10. Как Вы оцениваете уровень доступности прохождения лабораторных исследований?:** удовлетворен полностью-35%, удовлетворен, но частично-37%, скорее неудовлетворен-4%, не удовлетворен--, затрудняюсь ответить-24%

**11. Удовлетворены ли Вы организацией медицинской помощи в учреждении (например, режимом работы кабинетов, организацией записи на прием, выдачи талонов и др.)?** да-40%, не в полной мере-52%, нет-8%

**12. Предоставлял ли Вам участковый врач (фельдшер ФАП) информацию о ведении здорового образа жизни (в виде беседы или печатных материалов)?** да-76%, нет-24%

**13. Получали ли во время посещения поликлиники услуги врача ЗОЖ, психолога, социального работника?** да-69%, нет-31%

**14. Удовлетворены ли Вы качеством медицинского обслуживания на дому участковым врачом/фельдшером ФАП или медицинской сестрой?** да-52%, не в полной мере-10%, нет-38%

**15. Как Вы оцениваете уровень доступности медицинской помощи Вашей поликлиники (врачебной амбулатории, фельдшерско-акушерского пункта)?** удовлетворен полностью-31%, удовлетворен, но частично-46%,скорее неудовлетворен-7%, не удовлетворен-8%, затрудняюсь ответить-8%

**16. За какие медицинские услуги Вам пришлось платить во время обследования по направлению участкового врача (фельдшера ФАП) или профильного специалиста?** Биохимические исследования крови--, ИФА крови--, УЗИ-15%, ФГДС-1%, Рентгенография-3%, другие исследования-38%, платить за медицинские услуги по направлению участкового врача (фельдшера ФАП) или профильного специалиста не приходилось-52%

**17. Во время лечения в дневном стационаре приходилось ли Вам оплачивать медицинские услуги?** да-8%, нет-92%

 **18. Во время лечения в дневном стационаре приходилось ли Вам дополнительно покупать лекарственные препараты за свой счет?** да-31%, нет-69%

**19. Удовлетворены ли Вы уровнем квалификации (профессионализма) Вашего участкового врача (фельдшера ФАП)?** да-59%, не в полной мере-38%, нет-3%

**20. Остались ли Вы довольны результатом обращения в поликлинику (врачебную амбулаторию, фельдшерско-акушерский пункт), результатом оказанной медицинской помощи?** да-52%, не в полной мере-48%, нет--

**21. Оцените по пятибалльной шкале качество полученной Вами медицинской помощи** 5 б-81%, 4 б-19%, 3 б-2%, 2 б--, 1 б--.

На **22** вопрос о пожеланиях, предложениях по организации работы поликлиники и совершенствованию качества оказания медицинской помощи пациенты высказались о том, что выдают мало химпрепаратов, жалобы на огромные очереди к врачам, просьба добавить медработника в регистратуру. В основном, пожелания и слова благодарности врачам, психологам и всему медперсоналу. Все просьбы и замечания переданы руководству для принятия соответствующих мер.