

**«Результаты изучения удовлетворенности населения
качеством оказания медицинской помощи
в поликлиниках ГБУЗ СО «Городская больница город Каменск-Уральский»
в 2018 году (общий свод по поликлинике)**

№ п/п	Оценочные показатели	I кв.	II кв.	III кв.	IV кв.	За год
1.	Количество анкетированных в квартал по всем поликлиникам	90	90	90		
2.	Записались на прием, получив талон с указанием времени приема и ФИО врача: - сразу - нет	83 (92%) 7 (8%)	88 (98 %) 2 (2 %)	79 (88 %) 11 (12%)		
3.	Сроки ожидания приема у врача с момента записи: - 11 дней и более - 10 дней - 9 дней - 8 дней - 7 дней - 5 дней и менее	1 (1%) 3 (3%) 5 (5%) 10 (11%) 10 (11%) 61 (68%)	25 (28 %) 4 (4 %) 0 (0 %) 0 (0 %) 9(10 %) 52 (58 %)	5 (6 %) 2 (2 %) 4 (4 %) 4 (4 %) 13 (14 %) 62 (69 %)		
4.	Удовлетворенность условиями пребывания в поликлинике: - да - нет	86(96%) 4 (4%)	78 (87%) 12 (13%)	78 (87 %) 12 (13 %)		
5.	Удовлетворенность обслуживанием у участкового терапевта: - да - нет	86 (96%) 4 (4%)	88 (98 %) 2 (2 %)	85(94 %) 5 (6%)		
6.	Удовлетворенность компетентностью участкового терапевта: - да - нет	88 (97%) 2 (3%)	88 (98 %) 2 (4 %)	85(94 %) 5 (6 %)		
7.	Причина неудовлетворенности компетентностью участкового врача: - не разъяснили информацию о состоянии здоровья - не выдали выписку	1 (50%) 1 (50%)	1 (50 %) 1 (50 %)	3 (60 %) 2 (40%)		
8.	Удовлетворенность обслуживанием у врачей - узких специалистов: - да - нет	87 (97%) 3 (3%)	88 (98 %) 2 (2 %)	88(97 %) 2 (3%)		
9.	Удовлетворенность компетентностью врачей - узких специалистов: - да - нет	86 (96%) 4 (4%)	88 (98%) 2 (2 %)	89(99%) 1(1 %)		
10.	Причина неудовлетворенности компетентностью врачей - узких специалистов: - не разъяснили информацию о состоянии здоровья	4 (100%)	2 (100%)	1(100%)		

11.	Срок ожидания диагностического исследования (инструментального, лабораторного): - 11 дней и более - 10 дней - 9 дней - 8 дней - 7 дней - 5 дней и менее - исследование не назначалось	4 (4%) 1 (1%) 3 (3%) 6 (7%) 5 (6%) 43(48%) 28 (31%)	0 (0 %) 0 (0 %) 0 (0%) 0 (0%) 8 (9 %) 72(80%) 10(11%)	3 (3 %) 13 (13 %) 2 (2 %) 1 (1 %) 19 (19 %) 48(48 %) 14(14 %)		
12.	Срок ожидания высокотехнологичного диагностического исследования (КТ, МРТ, КАГ): - 31 день и более - 30 дней - 29 дней - 28 дней - 27 дней - 15 дней и менее	0 (0%) 2 (2%) 5 (6%) 4 (4%) 2 (2%) 35 (39%) 37 (41%)	4 (6 %) 0 (4,8 %) 0 (0%) 0 (0,9 %) 0 (5,7 %) 18(20%) 68 (74%)	0 (0%) 1(1 %) 0 (0%) 5 (6%) 6 (7%) 53(59 %) 25(28 %)		
13.	Удовлетворенность оказанными услугами: - да - нет	90 (100%) 0 (0%)	89(99%) 1(1%)	88(98 %) 2 (2 %)		
14.	Рекомендации поликлиник для получения медицинской помощи : - да - нет	86(96%) 4 (4%)	89(99%) 1(1%)	85(94 %) 5 (6 %)		
15.	Оценка качества и доступности приема заявок(записи) на прием к врачу (время, затраченное на получение «талона» к врачу, составило не боле 15 минут): - да - нет	84 (93%) 6 (7%)	84 (93%) 6 (7%)	83(92 %) 7 (8 %)		
16.	Удовлетворенность оказанными услугами: - да - нет	84 (93%) 6 (7%)	90 (100%) 0(0%)	84(93 %) 6 (7 %)		