

Результаты анкетирования пациентов поликлиники

ГБУЗ "Городская детская поликлиника"

сентябрь 2014 год

Вопросы (поликлиника)	ГБУЗ "Городская детская поликлиника"
<b>Всего опрошено человек</b>	20
<b>Возраст</b>	
18-30	8
31-40	8
41-50	3
51-60	1
61 и ст.	
<b>Пол</b>	
Муж.	2
Жен.	18
<b>Социальная категория</b>	
работаю	13
работающий пенсионер	
пенсионер	
безработный	
инвалид	
домохозяйка	1
учащийся (студент)	1
временно не работаю (декретный отпуск, отпуск по уходу за ребенком)	5
<b>Знаете ли Вы, в какой страховой медицинской</b>	
РГС-Медицина	3
Макс-М	17
Капитал Медицинское страхование	
Другая ( укажите какая)	
Не знаю	
<b>Сколько раз в году Вам приходится обращаться в поликлинику?</b>	
первый раз	
1 раз в год и реже	
несколько раз в год	17
несколько раз в месяц	3
<b>Сколько времени приходится ждать приема врача-терапевта или врача общей практики (если заполняете анкету о работе детской поликлиники, то врача-педиатра):</b>	
принимаюсь в течение 30 минут	11
ожидаю приема до 1 часа	5
от 1 до 2-х часов	4
от 2-х до 3-х часов	
более 3 часов	
<b>Насколько легко попасть на прием к врачу-специалисту?</b>	
да, всегда без проблем	2

<i>приходится ждать 1-2 недели</i>	7
<i>приходится ждать от 2 недель до месяца</i>	8
<i>приходится ждать более 1 месяца</i>	3
<i>нет, практически невозможно</i>	
<i>К какому специалисту трудно попасть</i>	невропатолог, ортопед, хирург
<i>Укажите причину</i>	запись на месяц вперед, нет свободной записи по интернету, все занято.
<b>Сколько времени Вы ожидали талона-направления на диагностические услуги (УЗИ, эндоскопия, МТР, КТ)?</b>	
<i>диагностику не назначали</i>	7
<i>приходится ждать 1-2 недели</i>	10
<i>приходится ждать от 2 недель до месяца</i>	2
<i>приходится ждать более 1 месяца</i>	1
<i>Укажите какое</i>	
<b>Удовлетворены ли Вы работой регистратуры поликлиники:</b>	
<i>да, полностью</i>	10
<i>больше да, чем нет</i>	10
<i>больше нет, чем да</i>	
<i>затрудняюсь ответить</i>	
<i>неудовлетворен</i>	
<i>Почему?</i>	
<b>Оцените отношение к Вам лечащих врачей:</b>	
<i>с вниманием и участием</i>	18
<i>Не очень внимательно</i>	
<i>с безразличием</i>	
<i>затрудняюсь ответить</i>	1
<i>с раздражением и грубостью</i>	1
<b>Оцените отношение к Вам среднего медицинского персонала:</b>	
<i>с вниманием и участием</i>	14
<i>не очень внимательно</i>	2
<i>с безразличием</i>	
<i>затрудняюсь ответить</i>	4
<i>с раздражением и грубостью</i>	
<b>Приходилось ли Вам имея на руках направление врача данной поликлиники оплачивать:</b>	
- прием врача-специалиста	
- анализ крови на гормоны щитовидной железы	
- биохимический анализ крови	
- другой анализ, укажите какой	
- УЗИ	
- ЭКГ	
- Компьютерную томографию	
- Магнитно-резонансную томографию	
- ФГС	

- другое обследование, укажите какое	
Не приходилось	20
<b>Приобретали ли Вы по просьбе медицинских работников одноразовые перчатки при посещении врача-специалиста?</b>	
- гинеколога	
- хирурга	
- уролога	
- другого врача-специалиста	
- Не приобретал	20
<b>Если Вам приходилось оплачивать перечисленные Вами медицинские услуги, то укажите какую сумму Вы затратили</b>	
<b>Каким образом осуществляли плату за медицинские услуги?</b>	
<i>Заплатили в кассу поликлиники, документ об оплате остался у Вас на руках</i>	
<i>Заплатили в кассу поликлиники, документ об оплате остался в кабинете врача</i>	
<i>Заплатили лично медицинскому работнику</i>	
<b>Обеспечивались ли Вы бесплатно в данной поликлинике одноразовыми бахилами?</b>	
да	15
нет	5
<b>где Вы их получали?</b>	
<i>в гардеробе</i>	5
<i>в кабинете врача или в процедурном кабинете</i>	8
<i>при входе в поликлинику</i>	2
<b>Удовлетворены ли Вы результатом лечения?</b>	
да, удовлетворен	12
больше да, чем нет	7
больше нет, чем да	
затрудняюсь ответить	1
неудовлетворен	
<b>В случае, если Вы не удовлетворены оказанной медицинской помощью, в данной поликлинике, укажите по какой причине:</b>	
<i>Невнимательность медицинского персонала, грубость в общении</i>	
<i>Трудно получить талон или записаться на прием</i>	
<i>Наличие больших очередей к врачам</i>	
<i>Другие причины</i>	
<b>Информирует ли Вас лечащий врач о порядке прохождения диагностики бесплатно по полису ОМС?</b>	
да	9
больше да, чем нет	2

<i>больше нет, чем да</i>	2
<i>затрудняюсь ответить</i>	1
<i>нет</i>	6
<b>Информирует ли Вас лечащий врач о состоянии Вашего здоровья, результатах обследования, диагнозе, назначенном лечении?</b>	
<i>да</i>	16
<i>больше да, чем нет</i>	3
<i>больше нет, чем да</i>	
<i>затрудняюсь ответить</i>	
<i>нет</i>	1
<b>Знаете ли Вы, что если Вы не удовлетворены медицинской помощью, Вас просят заплатить за диагностику, то Вы можете обратиться за защитой своих интересов в страховую медицинскую организацию, выдавшую Вам полис ОМС?</b>	
<i>да</i>	14
<i>нет</i>	6
<b>Ваши предложения по улучшению работы поликлиники:</b>	
<i>Выделить отдельный телефон для вызова врача на дом</i>	5
<i>Отменить платные услуги</i>	2
<i>Улучшить систему записи на прием к врачу-специалисту</i>	13
<i>Улучшить культуру обслуживания</i>	2
<i>другие предложения</i>	медицинским сестрам процедурного кабинета быть более внимательными к пациентам-1
Дата опроса	25.09.14г.