

Анализ анкетирования

от 15.05.2025 год

1. Оценка доступности записи к врачу (регистратура, онлайн, колл-центр)

Очень хорошо – 1

Хорошо – 5

Удовлетворительно – 1

Плохо / Очень плохо – 0

Вывод:

Большинство пациентов (6 из 7) положительно оценивают доступность записи.

2. Оценка работы регистратуры (вежливость, оперативность)

Очень хорошо – 1

Хорошо – 5

Удовлетворительно / Плохо / Очень плохо – 0

Вывод:

Регистратура получает высокие оценки по качеству работы.

3. Вежливость медицинского персонала

Да – 7

Частично / Нет – 0

Вывод:

Все пациенты отметили вежливое обращение со стороны медицинского персонала.

4. Полнота информации о диагнозе и лечении

Да, полностью – 3

Частично – 3

Нет – 1

Вывод:

Есть определённый потенциал для улучшения информирования пациентов: 4 из 7 не получили полную информацию.

5. Ожидание приёма после прибытия

Менее 15 минут – 4

15–30 минут – 1

Более 30 минут – 2

Не дожидался(ась) – 0

Вывод:

Большинство пациентов были приняты в течение 30 минут, однако у 2 человек ожидание превышало полчаса.

6. Санитарное состояние поликлиники

Отлично – 3

Хорошо – 3

Удовлетворительно – 1

плохо – 0

Вывод:

Общее санитарное состояние оценивается положительно.

7. Удовлетворённость качеством медицинских услуг

Полностью удовлетворён(на) – 1

Скорее удовлетворён(на) – 5

Совсем не удовлетворён(на) – 1

Вывод:

Общий уровень удовлетворённости высокий (6 из 7), но есть одна критическая оценка, требующая внимания.

8. Рекомендация поликлиники другим

Да – 6

Не уверен(а) – 1

Нет – 0

Вывод:

Большинство пациентов готовы рекомендовать поликлинику.

9. Предложения по улучшению качества помощи

Все нормально – 1

Доволен – 1

Вывод:

Жалоб не поступало, предложения по улучшению отсутствуют.

Общий итог

Анкетирование выявило высокий уровень удовлетворённости пациентов по большинству показателей: вежливость персонала, работа регистратуры, санитарное состояние, а также готовность рекомендовать учреждение. Однако следует обратить внимание на:

- Улучшение информирования о диагнозе и лечении.
- Снижение времени ожидания у врача для отдельных пациентов.

Координатор СПП

Н. Сергазина