

Анализ результатов исследования социологического опроса за 2 квартал 2023 года показал высокую степень удовлетворенности респондентов качеством медицинской помощи в ООО «Клиника Доктор Кит» г. Ставрополя

Количество опрошенных респондентов: 112

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации:

- 1.2. Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе ООО «Клиника Доктор Кит» г. Ставрополя составила 100%;
- 1.3. Доля потребителей услуг, удовлетворенных полнотой информации о порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте ООО «Клиника Доктор Кит» г. Ставрополя составила 100%

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения:

- 2.1. Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в ООО «Клиника Доктор Кит» г. Ставрополя составила 100%.

3. Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги:

- 3.1. Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию составил 10 дней;
- 3.2. Среднее время ожидания в поликлиническом отделении составило 10-15 мин.

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников:

- 4.1. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников ООО «Клиника Доктор Кит» г. Ставрополя составила 100%;
- 4.2. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников ООО «Клиника Доктор Кит» составила 100%.

5. Показатель, характеризующий удовлетворенность оказанными услугами в ООО «Клиника Доктор Кит» г. Ставрополя:

- 5.1. Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами, составила 99%.
- 5.2. Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать для получения медицинской помощи 99 %.

6. Выявление источника рекламы

- 6.1. Перед обращением в медицинскую организацию обращались к информации размещенной на сайте-32%
- 6.2. Из какого источника узнали о клинике
  - Сайт в сети «Интернет» 32 %
  - Социальные сети – 45 %
  - По рекомендации врачей – 20 %
  - Сарафанное радио- 3 %

## Коэффициенты удовлетворенности

Дата проведения анкетирования	Коэффициенты				
	К1	К2	К3	К4	Ки
01.04.2023	1	1	1	1	4
30.06.2023					

Коэффициент опрошенных пациентов, удовлетворенных качеством медицинской помощи составил 4. При необходимости повторно лечиться выразили желание в 100,0% случаев.

Все респонденты высоко оценили отношение к ним медицинского персонала. 18% респондентов принявших участие в анкетировании выразили слова благодарности врачам и администрации Клиники за хорошую организацию работы.

**АНКЕТА**  
**ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ АМБУЛАТОРНО-ПОЛИКЛИНИЧЕСКОЙ**  
**МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ «ООО «КЛИНИКА ДОКТОР КИТ»**

Мы гарантируем анонимность Ваших ответов. Пожалуйста, уделите немного времени заполнению данной анкеты. Для нас важно узнать Ваше мнение (как положительное, так и критическое). Ваши ответы помогут нам оценить и улучшить работу таким образом, чтобы она соответствовала Вашим нуждам.

**Отметьте, пожалуйста, галочками соответствующие поля.**

<b>Вопросы деонтологии (соблюдение правил и норм поведения медицинским персоналом)</b>			
<b>Вы удовлетворены отношением работников ООО «Клиника Доктор КИТ» (доброжелательность, вежливость), к которым Вы обращались?</b>	да	нет	затрудняюсь ответить
<b>Во время лечения оцените отношение врача к вам и Вашему здоровью:</b>	Доброжелательное, внимательное, ему можно доверять	Недоброжелательное, невнимательное, не вызывает доверия	затрудняюсь ответить
<b>Удовлетворены ли вы посещением ООО «Клиника Доктор КИТ»</b>	да	нет	затрудняюсь ответить
<b>Приходилось и Вам сталкиваться с недоброжелательным отношением работников ООО «Клиника Доктор КИТ», если да то, с кем именно:</b>			
администраторов	да	нет	
врачей	да	нет	
медицинских сестер	да	нет	
Если да, то что именно			
<b>В течении какого времени вы ожидали прием специалиста?</b>	Прием проведен согласно назначенного времени	Задержка приема от 10 минут до 20 минут	Более 20 минут

**Выявление источника рекламы**

Перед обращением в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации? Да Нет					
<b>Из какого источника вы узнали о ООО «Клиника Доктор КИТ»</b>					
Сайт в сети «Интернет»	Социальные сети	По рекомендации врачей	«Сарафанное радио»		Узнал сам
			От пациентов ООО «Клиника Доктор КИТ»	Других	

Ваши предложения по повышению доступности и качества стационарной медицинской помощи, оказываемой в ООО «Клиника Доктор КИТ» \_\_\_\_\_

Спасибо за сотрудничество!

## АНКЕТА

### По изучению удовлетворенности населения доступностью и качеством стационарной медицинской помощи «ООО «Клиника Доктор КИТ»

Мы гарантируем анонимность Ваших ответов. Пожалуйста, уделите немного времени заполнению данной анкеты. Для нас важно узнать Ваше мнение (как положительное, так и критическое). Ваши ответы помогут нам оценить и улучшить работу таким образом, чтобы она соответствовала Вашим нуждам.

**Отметьте, пожалуйста, галочками соответствующие поля.**

Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации	да	нет	затрудняюсь ответить
Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?	да	нет	затрудняюсь ответить
Вы ожидали плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию	более 10 дней	10 дней	менее 10 дней
Во время прибывания в Клинике оцените отношение к Вам медицинских сестер, санитарок и других работников	доброжелательное	недоброжелательное	затрудняюсь ответить
Проинформированы ли Вы о Вашем заболевании лечащим врачом?	да	нет	затрудняюсь ответить
Во время лечения оцените отношение врача к Вам и Вашему здоровью?	доброжелательное, внимательное, ему можно доверять	недоброжелательное, невнимательное, не вызывает доверия	затрудняюсь ответить
Оцените качество питания	удовлетворительное	неудовлетворительно	затрудняюсь ответить
Удовлетворены ли Вы качеством медицинской помощи?	да	нет	затрудняюсь ответить
Рекомендовали бы Вы			затрудняюсь

ООО «клиника Доктор КИТ» для оказания медицинской помощи?			ответить
---	--	--	----------

**Выявление источника рекламы**

Перед обращением в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации? Да Нет					
<b>Из какого источника вы узнали о ООО «Клиника Доктор КИТ»</b>					
Сайт в сети «Интернет»	Социальные сети	По рекомендации врачей	«Сарафанное радио»		Узнал сам
			От пациентов ООО «Клиника Доктор КИТ»	Других	

Ваши предложения по повышению доступности и качества стационарной медицинской помощи, оказываемой в ООО «Клиника Доктор

**КИТ»** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Спасибо за сотрудничество!

## АНКЕТА

### По изучению удовлетворенности населения доступностью и качеством медицинской помощи на в ООО «Клиника Доктор Кит»

Мы гарантируем анонимность Ваших ответов. Пожалуйста, уделите немного времени заполнению данной анкеты. Для нас важно узнать Ваше мнение (как положительное, так и критическое). Ваши ответы помогут нам оценить и улучшить работу таким образом, чтобы она соответствовала Вашим нуждам.

Понятна, ли вам информация, размещенная на официальном сайте ООО «Клиника Доктор Кит»?

- 2.2. Да
- 2.3. Нет
- 2.4. Затрудняюсь ответить

Вы удовлетворены оказанными услугами в ООО «Клиника Доктор Кит» медицинской организации?

- 3.2. Да
- 3.3. Нет
- 3.4. Затрудняюсь ответить

Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации ООО «Клиника Доктор Кит»?

- 4.3. Да
- 4.4. Нет
- 4.5. Затрудняюсь ответить

Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации ООО «Клиника Доктор Кит»?

- 4 Да
- 5 Нет
- 6 Затрудняюсь ответить

Довольны ли вы отношением со стороны медицинского персонала ООО «Клиника Доктор Кит»?

- Да
- Нет
- Затрудняюсь ответить

Ваши предложения по повышению доступности и качества стационарной медицинской помощи, оказываемой в **ООО «Клиника Доктор**

**КИТ»** \_\_\_\_\_

Спасибо за сотрудничество!