

**Результаты анкетирования пациентов АО «Городская стоматологическая поликлиника № 5»
за 3 квартал 2016 год. Выдано и обработано 50 анкет**

1. Как часто Вы обращаетесь к стоматологу?
 - 1.1 3-4 раза в год 21%
 - 1.2 1-2 раза в год 47%
 - 1.3 1 раз в несколько лет 32%
2. Каким образом Вы записывались на прием?
 - 2.1 по телефону электронной регистратуры 24%
 - 2.2 через интернет 28%
 - 2.3 через регистратуру поликлиники 24%
3. можете ли Вы назвать стоматологическую помощь доступной?
 - 3.1 да 91%
 - 3.2 нет 9%
4. смогли ли Вы выбрать врача стоматолога по своему желанию?
 - 4.1 да 91%
 - 4.2 нет 9%
5. смогли ли Вы получить у врача ответ на интересующие Вас вопросы относительно здоровья полости рта?
 - 5.1 да 98%
 - 5.2 нет 2%
6. Удовлетворены ли Вы результатами оказанной Вам медицинской помощи?
 - 6.1 да ,полностью 78%
 - 6.2 удовлетворён, не в полной мере 14%
 - 6.3 не удовлетворён
 - 6.4 затрудняюсь ответить 8%
7. Было ли Вам дано письменное информационное согласие на медицинское вмешательство?
 - 7.1 да (100%)
 - 7.2 нет
8. Намерены ли Вы в дальнейшем пользоваться услугами поликлиники?
 - 8.1 да (100%)
 - 8.2 нет
9. Какие отрицательные аспекты обслуживания Вы могли бы отметить?
 - Нет воды в холле (1 ответ)
 - Сложно записаться на прием (1 ответ)
 - Температурный режим в кабинетах (зимой холодно, летом жарко) (1ответ)
10. Ваши предложения по улучшению обслуживания в поликлинике?
 - Ремонт кабинетов и холлов (2 ответа)
 - Увеличение времени приема у врача(1 ответ)

В целом отмечено, что запись на прием доступна и респонденты намерены и далее пользоваться услугами поликлиники.

Проведены мероприятия по устранению отрицательных аспектов обслуживания по результатам анкетирования за 2 квартал 2016 года:

1. Мед.сестрам кабинетов дано указание следить за температурным режимом в кабинетах, чаще проводить проветривание.
2. С работниками регистратуры проведена беседа о недопустимости грубого обращения с гражданами.
3. Увеличено количество врачей в подразделении на Чкалова,52.
4. Время работы рентген-кабинета будет увеличено в октябре 2016г.