

## Уважаемый пациент!

Просим Вас оценить работу БУЗ ВО «Вологодская городская поликлиника № 4» (БУЗ ВО «ВГП № 4»), расположенную по адресу: Вологда, ул. Окружное шоссе дом 3В. Участие в опросе – это возможность высказать свое мнение о том, что изменилось в работе БУЗ ВО «ВГП № 4», отметить как улучшения, так и обозначить темы, вопросы по которым необходимы корректировки. Пожалуйста, отметьте предложенные варианты ответов, которые лучше всего выражают Ваше мнение. Мы гарантируем полную анонимность Ваших ответов. Данную анкету Вы можете положить в ящики для анкет, расположенных на каждом этаже поликлиники: I этаж – у регистратуры, II этаж – у прививочного кабинета, III этаж – у кабинета травматолога, IV этаж- у прививочного кабинета, V этаж – у рентгеновского кабинета.

Оцените, пожалуйста, насколько Вы согласны со следующими утверждениями:

№	Вопрос	Совсем НЕ согласен	НЕ согласен	Скорее НЕ согласен	Скорее согласен	Согласен	Полностью согласен	Не могу оценить
1	БУЗ ВО «ВГП № 4» имеет хорошую репутацию в городе и пользуется спросом и доверием вологжан	1	2	3	4	5	6	7
2	Я рекомендовал бы специалистов (врачей) БУЗ ВО «ВГП № 4» своим знакомым, если бы мне задали такой вопрос	1	2	3	4	5	6	7
3	По полису ОМС пациенты БУЗ ВО «ВГП № 4» получают весь необходимый перечень медицинских услуг бесплатно	1	2	3	4	5	6	7
4	БУЗ ВО «ВГП №4» не уступает другим медучреждениям Вологды по соотношению "цена/качество" платных услуг	1	2	3	4	5	6	7
5	Я не сталкивался с ситуацией, когда БУЗ ВО «ВГП № 4» не предоставляла назначенные мне медицинские процедуры или обследования	1	2	3	4	5	6	7
6	Здания БУЗ ВО «ВГП № 4» оборудованы удобными и понятными указателями расположений, не было ситуаций, когда я "заблудился" или не смог найти нужный мне кабинет	1	2	3	4	5	6	7
7	Я всегда знаю, где (как) могу получить необходимую информацию о работе БУЗ ВО «ВГП № 4»: график работы врачей, расположение кабинетов, наличие талонов и т.п.	1	2	3	4	5	6	7
8	Меня вполне устраивает состояние и качество уборки санитарных комнат (туалетов) в БУЗ ВО «ВГП № 4»	1	2	3	4	5	6	7
9	Зоны ожидания приема врача (холлы, рекреации) в БУЗ ВО «ВГП № 4» оборудованы удобно и комфортно для посетителей.	1	2	3	4	5	6	7
10	Во всех случаях, когда я записывался на прием к специалисту БУЗ ВО «ВГП № 4» , меня устраивали предложенные даты приема (сроки ожидания)	1	2	3	4	5	6	7
11	Во всех случаях, когда мне были назначены медпроцедуры или обследования БУЗ ВО «ВГП № 4» , меня устраивали предложенные даты приема (сроки ожидания)	1	2	3	4	5	6	7
12	Запись на прием к врачам в БУЗ ВО «ВГП № 4» организована с максимальным удобством и комфортом для посетителей	1	2	3	4	5	6	7
13	У меня не возникало сложностей с тем, чтобы дозвониться до регистратуры БУЗ ВО «ВГП № 4» и получить информацию о графике работы, времени приема специалиста, записаться на прием и т.п.	1	2	3	4	5	6	7
14	Работа регистратуры БУЗ ВО «ВГП № 4» организована четко и оперативно, решение вопроса (получение талона, карточки и т.п.) редко занимает больше 10 мин. включая время ожидания в очереди	1	2	3	4	5	6	7
15	Портал и электронные формы записи к врачам БУЗ ВО «ВГП № 4» организованы удобно и понятно и существенно экономят время посетителей	1	2	3	4	5	6	7
Прокомментируйте, пожалуйста, Вашу оценку. Если у Вас есть конкретные замечания по удобству записи на прием, формам записи (телефон, портал, терминал), работе регистратуры, напишите, пожалуйста:								

16	При записи на прием сотрудники БУЗ ВО «ВГП № 4» всегда интересуются и учитывают мой график и предлагают наиболее удобное время	1	2	3	4	5	6	7
17	Врачи БУЗ ВО «ВГП № 4» строго придерживаются графика приема посетителей, ситуации, когда начало приема задерживается более 15 мин. от времени в талоне, являются редкими исключениями	1	2	3	4	5	6	7
18	Прием на медпроцедуры по "живой очереди" (например, забор анализов) в БУЗ ВО «ВГП № 4» всегда проходит оперативно и организовано, без возникновения спорных или конфликтных ситуаций среди посетителей и персонала	1	2	3	4	5	6	7
19	Врачи БУЗ ВО «ВГП № 4» всегда настроены открыто и дружелюбно по отношению к пациентам, готовы выслушать и ответить на вопросы	1	2	3	4	5	6	7
20	Регламентированное время приема позволяет врачу внимательно провести осмотр, пообщаться с пациентом и сделать необходимые пояснения по лечению	1	2	3	4	5	6	7
21	Я полностью доверяю своему врачу, у меня не было повода сомневаться в его компетентности, назначенном лечении или рекомендациях.	1	2	3	4	5	6	7
22	Средний медперсонал БУЗ ВО «ВГП № 4» (медсестры, лаборанты) в любых ситуациях приветлив, внимателен и выдержан в общении с пациентами	1	2	3	4	5	6	7
23	Диспансеризация в БУЗ ВО «ВГП № 4» организована удобно и эффективно, с минимальными потерями времени сотрудников на ожидание приема или перемещения между кабинетами	1	2	3	4	5	6	7

**24. Приходилось ли Вам сталкиваться с какими-то проблемными, конфликтными ситуациями при использовании услуг БУЗ ВО «ВГП № 4». Если да, опишите, пожалуйста, в чем заключалась проблема. Эта информация поможет в совершенствовании нашей работы и исключении подобных случаев в дальнейшем:**

---

**25. Пользовались ли Вы сайтом БУЗ ВО «ВГП № 4»? Насколько он был удобен для Вас? Нашли ли Вы нужную информацию?**

---

**26. Пожалуйста, укажите Ваш возраст:**

1. До 30 лет
2. От 30 до 44 лет
3. От 45 до 54 лет
4. От 55 до 65 лет
5. Старше 65 лет

**27. Пожалуйста, укажите Ваш пол:**

1. Мужской
2. Женский

**31. Обращались ли Вы в 2018 г. БУЗ ВО «ВГП № 4» за медицинскими услугами? 1. Да 2. Нет**

**32. В последний год пользовались ли Вы услугами других медицинских учреждений, кроме БУЗ ВО «ВГП № 4»? Если да, каких именно (напишите, пожалуйста):**

Не обращался в мед. учреждение совсем

Обращался только в БУЗ ВО «ВГП № 4»

Обращался в другое мед. учреждение (напишите) \_\_\_\_\_

**33. Если Вам приходилось обращаться в другие медицинские учреждения, прокомментируйте, пожалуйста, Ваш выбор. За какой помощью или к какому специалисту Вы обращались в другие медицинские учреждения? Почему Вы не обратились в БУЗ ВО «ВГП № 4»?**

---



---

***Большое спасибо за участие в исследовании!***