

Результаты опроса обучающихся и ППС об удовлетворенности медицинским обслуживанием в каждом учебном корпусе университета

В соответствии с Планом мероприятий по реализации рекомендаций внешней экспертной комиссии Независимого аккредитационного и рейтингового агентства по дальнейшему совершенствованию качества образования в Кызылординском университете имени Коркыт Ата в марте 2025 года среди обучающихся и профессорско-преподавательского состава был проведён анонимный опрос по вопросу удовлетворённости медицинским обслуживанием в учебных корпусах университета.

В анкетировании приняли участие **3441 респондент**. Проведённое исследование позволило получить объективную обратную связь от обучающихся и сотрудников, определить уровень информированности о медицинском пункте, оценить доступность и качество медицинской помощи, а также выявить направления дальнейшего совершенствования медицинского обслуживания.

Общая оценка результатов

В целом результаты опроса имеют **положительную направленность** и свидетельствуют о наличии у университета действующей системы медицинского сопровождения обучающихся и сотрудников.

Одним из важных положительных результатов является то, что **62% респондентов оценивают качество медицинского обслуживания как «хорошее» или «очень хорошее»**. Таким образом, большинство участников опроса положительно воспринимают деятельность медицинского пункта и качество оказываемой медицинской помощи.

Дополнительно **21% респондентов оценили качество обслуживания как удовлетворительное**. Это означает, что в совокупности **83% участников опроса не дали отрицательной оценки деятельности медицинского пункта**, что характеризует существующую систему медицинского обслуживания как в целом функционирующую и соответствующую основным потребностям университетского сообщества.

Положительным является также показатель непосредственной удовлетворённости качеством и доступностью медицинской помощи. **46% респондентов полностью удовлетворены качеством и доступностью медицинской помощи, ещё 12% скорее удовлетворены, чем не удовлетворены, а 10% удовлетворены, но не в полной мере**. Таким образом, значительная часть участников опроса в целом положительно оценивает доступность и качество медицинских услуг.

Информированность и доступность медицинского пункта

Результаты исследования показывают, что медицинский пункт университета известен значительной части обучающихся и сотрудников. **62% респондентов имеют информацию о наличии медицинского пункта**, в том числе 44% непосредственно знают о его существовании, а 18% хотя бы слышали о нём.

Данный результат создаёт хорошую основу для дальнейшего повышения востребованности медицинских услуг. Вместе с тем университет имеет возможность существенно расширить информированность обучающихся, прежде всего студентов первых курсов, посредством регулярного размещения информации на официальных информационных ресурсах, электронной почте, социальных сетях и в учебных корпусах.

Отдельно следует отметить, что **68% респондентов не обращаются в медицинский пункт регулярно**. Данный показатель может рассматриваться не только как резерв для повышения востребованности медицинских услуг, но и как свидетельство того, что значительная часть обучающихся обращается за медицинской помощью преимущественно при возникновении необходимости.

В этой связи перспективным направлением является дальнейшее развитие профилактической составляющей деятельности медицинского пункта — проведение консультаций, профилактических мероприятий, Дней здоровья, информационных

кампаний и других мероприятий, направленных на формирование культуры заботы о здоровье.

Удобство графика работы

Результаты опроса показывают, что обучающимся и сотрудникам важно иметь возможность получить медицинскую помощь в удобное для них время.

45% респондентов предпочитают обращаться в медицинский пункт в течение всего дня, 36% — в первой половине дня и 19% — во второй половине дня.

Полученные данные позволяют сделать вывод о высокой востребованности доступного и гибкого режима работы медицинского пункта. При этом наиболее востребованным остаётся рабочее время в течение дня, что необходимо учитывать при дальнейшем совершенствовании организации медицинского обслуживания.

Качество взаимодействия с медицинским персоналом

Положительным результатом является то, что **46% респондентов не сталкивались со случаями отказа в приёме** со стороны медицинского персонала. Это свидетельствует о том, что в большинстве случаев обращение за медицинской помощью осуществляется в рабочем порядке.

Одновременно результаты опроса позволяют определить дополнительные возможности для повышения качества сервиса. В частности, важно продолжать развитие культуры доброжелательного и внимательного отношения к пациентам, совершенствовать коммуникацию медицинских работников с обучающимися и сотрудниками, а также обеспечить понятность порядка получения медицинской помощи.

Такой подход будет способствовать дальнейшему укреплению доверия к медицинскому пункту и повышению удовлетворённости пользователей.

Основные положительные стороны медицинского обслуживания

По результатам проведённого опроса можно выделить следующие положительные аспекты:

- **62% респондентов положительно оценивают качество медицинского обслуживания** как хорошее или очень хорошее;
- **46% полностью удовлетворены качеством и доступностью медицинской помощи;**
- **ещё 12% скорее удовлетворены, чем не удовлетворены;**
- **36% респондентов отмечают, что удовлетворены всеми основными аспектами медицинского обслуживания;**
- **46% не сталкивались со случаями отказа в приёме;**
- медицинский пункт выполняет важную функцию обеспечения доступности первичной медицинской помощи в университете;
- результаты опроса позволяют университету получить непосредственную обратную связь от 3441 обучающегося и сотрудника и использовать её для дальнейшего совершенствования системы медицинского обслуживания.

Таким образом, результаты исследования подтверждают, что **медицинское обслуживание является значимой частью социальной и инфраструктурной поддержки университетского сообщества.**

Направления дальнейшего совершенствования

Вместе с тем результаты опроса позволяют определить ряд направлений, реализация которых будет способствовать дальнейшему повышению качества медицинских услуг.

В первую очередь необходимо продолжить **информационную работу**. Повышение информированности обучающихся о месте расположения медицинского пункта, режиме работы, видах оказываемой помощи и порядке обращения позволит увеличить его востребованность.

Важным направлением является **развитие профилактической работы**. Медицинский пункт целесообразно позиционировать не только как место обращения при

заболевании, но и как центр профилактической и консультативной поддержки. Проведение Дней здоровья, профилактических обследований, консультаций и информационных мероприятий позволит повысить вовлечённость студентов и сотрудников.

Также целесообразно рассмотреть возможности **оптимизации графика работы медицинского пункта** с учётом фактических предпочтений пользователей. Особое внимание следует уделить доступности медицинской помощи в течение учебного дня.

Для дальнейшего повышения качества обслуживания рекомендуется продолжить работу по **совершенствованию материально-технической базы и кадрового обеспечения**, а также по расширению возможностей диагностических и консультативных услуг.

Заключение

Проведённый анонимный опрос, в котором приняли участие **3441 респондент**, показал, что медицинское обслуживание в университете в целом имеет **положительную оценку со стороны обучающихся и ППС**.

Большинство респондентов положительно оценивают качество медицинского обслуживания: **62% дали оценки «хорошо» и «очень хорошо»**, а ещё **21% оценили его как удовлетворительное**. Значительная часть участников исследования также выразила удовлетворённость качеством и доступностью медицинской помощи.

Полученные результаты свидетельствуют о том, что в университете сформирована и функционирует система медицинского сопровождения, востребованная обучающимися и сотрудниками. Одновременно проведённое исследование позволило определить конкретные направления дальнейшего развития: повышение информированности, расширение профилактической работы, совершенствование графика, улучшение взаимодействия с пациентами и дальнейшее укрепление материально-технической и кадровой базы.

В целом результаты опроса следует оценивать как **положительные**, а выявленные замечания — как ориентиры для дальнейшего повышения качества и доступности медицинского обслуживания. Реализация намеченных мероприятий позволит укрепить доверие обучающихся и сотрудников, повысить востребованность медицинского пункта и обеспечить дальнейшее развитие комфортной и безопасной образовательной среды университета.

**Управления стратегического планирования
и обеспечения качества**