

Результаты опроса по оценке качества медицинских услуг университета за 2025–2026 учебный год

В целях оценки качества и доступности медицинских услуг, уровня удовлетворенности студентов и определения перспектив дальнейшего совершенствования медицинского обслуживания с 5 марта по 4 апреля 2026 года в университете проведен опрос студентов.

В исследовании приняли участие **4 247 студентов из 10 875**, что составляет **39% от общей целевой аудитории**. Опрос охватил основные направления медицинского обслуживания: доступность медицинской помощи, удобство получения услуг, профессиональную компетентность медицинских работников, культуру общения, обеспеченность лекарственными средствами, профилактическую работу, экстренную медицинскую помощь и условия оказания медицинских услуг.

Высокая оценка доступности медицинских услуг

Результаты опроса показали, что медицинские услуги университета в целом **доступны и востребованы студентами**. **68,2% респондентов** положительно оценили доступность медицинской помощи, из них **46,1% — «очень хорошо»**, а **22,1% — «хорошо»**.

Удобство записи в медицинский пункт и получения необходимой медицинской помощи также получило высокую оценку. **65,0% студентов** отметили данный процесс как удобный или очень удобный.

Полученные результаты свидетельствуют о том, что действующая система организации медицинской помощи в целом отвечает потребностям большинства студентов. В дальнейшем планируется продолжить работу по оптимизации процесса записи и повышению информированности студентов о порядке получения медицинских услуг.

Высокий уровень доверия к медицинским работникам

Одним из важных показателей качества медицинского обслуживания является доверие студентов к профессиональной квалификации медицинского персонала.

По результатам исследования **67,1% респондентов** положительно оценили профессиональную компетентность медицинских работников: **44,5% полностью доверяют**, а **22,6% доверяют** их профессиональной подготовке.

Положительно оценено и отношение медицинских работников к студентам. **67,5% участников опроса** отметили хорошее и очень хорошее отношение со стороны медицинского персонала.

Данные результаты свидетельствуют о сформированном уровне доверия между студентами и медицинскими работниками, а также о высоком качестве культуры обслуживания. Университет продолжит поддерживать профессиональное развитие медицинского персонала и совершенствовать клиентоориентированный подход.

Оперативное получение медицинской помощи

Важным показателем эффективности медицинской службы является время ожидания при обращении за помощью.

61,2% студентов оценили время ожидания как короткое или очень короткое. Это свидетельствует о том, что для большинства студентов медицинская помощь предоставляется без длительного ожидания.

В целом организация приема позволяет обеспечить оперативное обслуживание студентов. Одновременно медицинской службой проводится работа по дальнейшей оптимизации потока обращений и эффективной организации времени приема.

Лекарственные средства доступны большинству студентов

Обеспеченность медицинского пункта необходимыми лекарственными средствами также получила положительную оценку.

64,4% респондентов считают уровень обеспеченности лекарственными средствами достаточным или полностью достаточным, из них **42,8% дали максимально положительную оценку.**

В целях поддержания высокого уровня медицинского обслуживания продолжается работа по регулярному обновлению и пополнению запасов, а также анализу потребностей студентов.

Профилактическая работа получает положительную оценку

Важное место в деятельности медицинской службы занимает профилактика заболеваний и информирование студентов по вопросам здоровья.

По результатам опроса **66,4% студентов** положительно оценили уровень профилактических осмотров и информирования о здоровье. В том числе **43,6%** считают объем предоставляемой информации полностью достаточным, а **22,8% — достаточным.**

Полученные результаты подтверждают востребованность профилактической работы университета. В дальнейшем планируется расширять информационные форматы, повышать доступность информации о профилактических мероприятиях и активнее использовать цифровые каналы коммуникации.

Экстренная медицинская помощь оценивается положительно

Система экстренной медицинской помощи университета также получила высокую оценку студентов.

64,1% респондентов оценили уровень оказания экстренной медицинской помощи как высокий или очень высокий. При этом **43,3%** дали оценку «очень высокий», а **20,8% — «высокий».**

Результаты свидетельствуют о том, что большинство студентов положительно воспринимают готовность медицинской службы к оказанию необходимой помощи. Университет продолжит совершенствовать алгоритмы оперативного реагирования и поддерживать готовность медицинского персонала к различным ситуациям.

Комфортные и соответствующие требованиям условия

Условия оказания медицинских услуг — чистота, оснащенность и общая среда обслуживания — получили одну из наиболее высоких положительных оценок.

67,8% студентов отметили, что условия полностью или в основном соответствуют установленным требованиям. При этом **46,7%** респондентов дали оценку «полностью соответствуют».

Таким образом, большинство студентов положительно оценивают санитарное состояние, оснащенность и комфорт медицинских пунктов университета. Работа по обновлению материально-технической базы и поддержанию комфортной и безопасной среды будет продолжена.

Общие результаты

Проведенное исследование показало, что **медицинская служба университета в целом эффективно выполняет свои задачи и пользуется доверием студентов.**

По всем основным направлениям исследования доля положительных оценок находится в диапазоне **от 60% до 70%**, что подтверждает стабильный уровень удовлетворенности качеством медицинских услуг.

Наиболее высокий уровень удовлетворенности по ряду показателей отмечен в **Институте естественных наук**, а также в **Инженерно-технологическом институте и Институте искусственного интеллекта.** Результаты свидетельствуют о положительном восприятии студентами деятельности медицинской службы.

Вместе с тем университет продолжит совершенствовать отдельные направления работы с учетом обратной связи студентов. Приоритетными задачами являются дальнейшее повышение доступности медицинских услуг, расширение информирования, совершенствование процесса записи, регулярное пополнение лекарственных запасов, развитие профессиональных и коммуникативных компетенций медицинского персонала, а также улучшение материально-технических условий.

В фокусе — дальнейшее развитие качества медицинских услуг

По итогам опроса определены основные направления дальнейшей работы:

Информирование студентов — расширение цифровых каналов коммуникации и регулярное информирование о медицинских услугах и профилактических мероприятиях.

Доступность медицинской помощи — дальнейшая оптимизация записи и повышение удобства получения медицинских услуг.

Лекарственное обеспечение — постоянный мониторинг потребностей и своевременное пополнение запасов.

Профессиональное развитие персонала — участие медицинских работников в программах повышения квалификации и развитие клиентоориентированного обслуживания.

Экстренная помощь — совершенствование алгоритмов оперативного реагирования и регулярная отработка действий медицинского персонала.

Условия обслуживания — поэтапное обновление оборудования, поддержание санитарно-гигиенических требований и повышение комфортности медицинских пунктов.

Обратная связь — регулярное изучение мнения студентов для своевременного выявления потребностей и совершенствования качества медицинских услуг.

Результаты опроса подтверждают, что **медицинская служба университета обеспечивает доступное, качественное и ориентированное на потребности студентов медицинское обслуживание**. Высокий уровень положительных оценок по основным направлениям демонстрирует эффективность проводимой работы и доверие студентов к медицинскому персоналу.

**Управления стратегического планирования
и обеспечения качества**