

СВОДНАЯ АНКЕТА по анализу удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг в амбулаторных условиях (узкие специалисты)

Наименование медицинской организации **ГБУЗ ПОКЦ СВМП**
 Всего опрошено **65** человек интерактив **1**

Декабрь 2016г

1. Вы обратились в медицинскую организацию

ответили (всего чел.)	к врачу-специалисту (лор, хирург,		другое(диспансеризация,	
	чел	%	чел	%
66	47	71,21	19	28,79

2. Вы удовлетворены обслуживанием у врачей специалистов(лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог и др.) (доброжелательность, вежливость ...)

ответили (всего чел.)	ДА		НЕТ	
	чел	%	чел	%
66	66	100	0	0

3. Удовлетворены ли Вы компетентностью врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог и др.)

ответили (всего чел.)	ДА		НЕТ		Что именно Вас не удовлетворило?									
	чел	%	чел	%	Вам не разъяснили информацию о	Вам не дали рекомендации по	Вам не дали выписку	Вам не выписали рецепт	Другое					
66	66	100	0	0	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
					#ДЕЛ/0!		#ДЕЛ/0!		#ДЕЛ/0!		#ДЕЛ/0!		#ДЕЛ/0!	

4. Время ожидания приема у врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием

ответили (всего чел.)	14 календарных дней и более		13 календарных дней		12 календарных дней		10 календарных дней		7 календарных дней		менее 7 календарных дней		среднее время
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	
66	0	0	0	0	0	0	0	0	66	100	6		

5. Когда Вам потребовалось посещение врача, удалось ли Вам записаться на прием при первом обращении в медицинскую организацию?

ответили (всего чел.)	да		Вы записались на прием к врачу (получили талон с указанием даты и времени ФИО врача									
	чел	%	по телефону		с использованием сети интернет		в регистратуре лично		лечим врачом на			
66	64	96,97	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%		
			38	59,38	10	15,63	16	25	0	0		
			Нет								По какой причине ?	
			не дозволился		не было талонов		не было технической		другое			
			чел	%	чел	%	чел	%	чел	%		
			2	3,03	0	0	2	100	0	0		

6. Вас принял врач в установленное по записи время?

ответили (всего чел.)	ДА		нет	
	чел	%	чел	%
66	66	100	0	0

7. Перед посещением врача вы обращались к информации, размещенной в помещениях МО (стенды, инфоматы и др.) ?

ответили (всего чел.)	НЕТ		ДА		Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации, доступной в			
	чел	%	чел	%	ДА		НЕТ	
66	50	75,76	16	24,24	чел	%	чел	%
					16	100	0	0

8. Перед посещением врача вы заходили на сайт медицинской организации?

ответили (всего чел.)	НЕТ		ДА		Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации, доступной на			
	чел	%	чел	%	ДА		НЕТ	
66	60	0,91	6	9,09	чел	%	чел	%
					6	100	0	0

9. Удовлетворены ли Вы условиями пребывания в медицинской организации

ответили (всего чел.)	ДА		НЕТ		Что не удовлетворяет									
	чел	%	чел	%	нет свободных мест ожидания	состояние гардероба	состояние туалета	отсутствие питьевой воды	санитарные	отсутствие мест для				
66	64	96,97	2	3,03	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
					0	0	1	50	2	100	0	0	0	0

10. Имеете ли Вы установленную группу инвалидности?

ответили (всего чел.)	НЕТ		ДА		Какая группа инвалидности?							
	чел	%	чел	%	1 группа		2 группа		3 группа		ребенок-инвалид	
66	54	81,82	11	16,67	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
					0	0	0	0	10	90,91	1	9,09

3.1. Мед. Организация оборудована для лиц с ограниченными

чел	ДА		НЕТ	
	чел	%	чел	%
10	10	90,91	1	9,09

3.1.1. Что именно отсутствует?

выделенные места стоянки		поручни и пандусы		подъемные платформы (аппарели)		адаптированные лифты		отсутствие сменных кресел-		информационные		информация со шрифтом		доступные сан-		сопровождающие	
чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
1	100	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	0	0	0	0	0	0

11. Вы ожидали проведения диагностического исследования (инструментальные и лабораторные) с момента получения направления

ответили (всего чел.)	не назначалось		14 календарных дней и более		13 календарных дней		12 календарных дней		10 календарных дней		7 календарных дней		менее 7		Среднее число
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	
65	24	36,92	0	0	0	0	0	0	1	2,44	0	0	41	100	5,243902

Диагностическое исследование проведено во время, установленное по записи

	ответили (всего чел.)	ДА		НЕТ	
		чел	%	чел	%
	42	42	100		0

12. Срок ожидания диагностического исследования (компьютерная томография, МРТ, ангиография)

	ответили (всего чел.)	не назначалось		30 календарных дней и более		29 календарных дней		28 календарных дней		27 календарных дней		15 календарных дней		менее 15		Среднее число
		чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	
	66	66	100		#ДЕЛ/0!		#ДЕЛ/0!		#ДЕЛ/0!		#ДЕЛ/0!		#ДЕЛ/0!	10	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!

Диагностическое исследование проведено во время, установленное по записи?

	ответили (всего чел.)	ДА		НЕТ	
		чел	%	чел	%
	0	10	#ДЕЛ/0!		#ДЕЛ/0!

13. Удовлетворены ли Вы оказанными услугами в медицинской организации?

	ответили (всего чел.)	ДА		НЕТ	
		чел	%	чел	%
	66	66	100		0

14. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения мед.помощи?

	ответили (всего чел.)	да		нет	
		чел	%	чел	%
	66	66	100		0

15. Ваше обслуживание в медицинской организации

	ответили (всего чел.)	За счет ОМС		За счет ДМС		Платно	
		чел	%	чел	%	чел	%
	66	66	100	0	0		0

16. Вы знаете своего участкового терапевта (педиатра) (ФИО, график работы, № кабинета и др.)?

	ответили (всего чел.)	ДА		НЕТ	
		чел	%	чел	%
	66	54	81,82	12	18,18

17. Как часто Вы обращаетесь к своему участковому врачу?

	ответили (всего чел.)	раз в месяц		раз в квартал		раз в полугодие		раз в год		не обращаюсь	
		чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
	66	5	7,58	11	16,67	15	22,73	24	36,36	11	16,67

18. Как часто Вы обращаетесь к узким специалистам (хирург, невролог, лор, кардиолог и др.)?

	ответили (всего чел.)	раз в месяц		раз в квартал		раз в полугодие		раз в год		не обращаюсь	
		чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
	66	1	1,52	17	25,76	17	25,76	29	43,94	2	3,03

19. Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания в МО и о мед.работниках этой организации в социальных сетях?

	ответили (всего чел.)	нет		да		Характеристика комментария			
		чел	%	чел	%	положительный		отрицательный	
	66	64	96,97	2	3,03	2	100		0

20. Вы благодарили персонал МО за оказанные вам медицинские услуги?

	ответили (всего чел.)	НЕТ		ДА		Кто был инициатором благодарения?			
		чел	%	чел	%	я сам(а)		персонал мед.организации	
	66	66	100		0	чел	%	чел	%
							#ДЕЛ/0!		#ДЕЛ/0!

Форма благодарения									
письменная благодарность		цветы		подарки		услуги		деньги	
чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
	#ДЕЛ/0!		#ДЕЛ/0!		#ДЕЛ/0!		#ДЕЛ/0!		#ДЕЛ/0!