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

Наименование медицинской организации ГБУЗ ПОКЦ СВМП Сентябрь 2017г

Всего опрошено 40 человек

1.Вы обратились в медицинскую организацию

ответили (всего чел.)	к врачу-специалисту (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог и		другое(диспансеризация, профосмотр, справка, рецепт)	
	чел	%	чел	%
40	29	72,5	11	27,5

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

ответили (всего чел.)	ДА		НЕТ	
	чел	%	чел	%
40	40	100		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?									
					Вам не разъяснили		Вам не дали		Вам не дали выписку		Вам не выписали рецепт		Другое	
40	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
	40	100		0		#ДЕЛ/0!		#ДЕЛ/0!		#ДЕЛ/0!		#ДЕЛ/0!		#ДЕЛ/0!

4. Время ожидания приема у врача, к котрому 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 ожидания
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	
40	7	17,5		0		0		0		0	33	82,5	7,4

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 временЮ ФИО врача							
			по телефону		с использованием сети		в регистратуре лично		лечщим врачом на	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
40	40	100	17	42,5	8	20	15	37,5		0

Нет		По какой причине ?							
		не дозвонился		не было талонов		не было технической		другое	
чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
	0		#ДЕЛ/0!		#ДЕЛ/0!		#ДЕЛ/0!		#ДЕЛ/0!

6. Вас принял врач в установленное по записи время?

ответили (всего чел.)	ДА		нет	
	чел	%	чел	%
40	40	100		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			
					ДА		НЕТ	
	чел	%	чел	%	**чел**	**%**	**чел**	**%**
40	23	57,5	17	42,5	**17**	**100**		**0**

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

ответили (всего чел.)	НЕТ		ДА		Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой			
					ДА		НЕТ	
	чел	%	чел	%	**чел**	**%**	**чел**	**%**
40	31	0,78	9	22,5	**9**	**100**		**0**

9. Удовлетворены ли Вы условиями пребывания в медицинской организации

ответили (всего чел.)	ДА		НЕТ		Что не удовлетворяет											
					нет свободных мест ожидания		состояние гардероба		состояние туалета		отсутствие питьевой		санитарные условия		отсутствие мест для детских	
40	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
	40	100		0		#ДЕЛ/0!		#ДЕЛ/0!		#ДЕЛ/0!		#ДЕЛ/0!		#ДЕЛ/0!		#ДЕЛ/0!

10. Имеете ли Вы установленную группу инвалидности?

ответили (всего чел.)	НЕТ		ДА		Какая группа инвалидности?							
					1 группа		2 группа		3 группа		ребенок-инвалид	
40	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
	39	97,5	1	2,5		0	1	100		0		0

3.1. Мед. Организация оборудована для лиц с

ДА		НЕТ	
чел	%	чел	%
1	100		0

3.1.1 Что именно отсутствует?

выделенные места		поручни и пандусы		подъемные платформы		адаптированные лифты		отсутствие сменных		информационные		информация со		доступные сан-		сопровождающие работники	
чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
	#ДЕЛ/0!		#ДЕЛ/0!		#ДЕЛ/0!		#ДЕЛ/0!		#ДЕЛ/0!		#ДЕЛ/0!		#ДЕЛ/0!		#ДЕЛ/0!		#ДЕЛ/0!

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

ответили (всего чел.)	не назначалось		14 календарных дней и		13 календарных дней		12 календарных дней		10 календарных дней		7 календарных дней		менее 7 календарных		Среднее число дней от
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	
30	6	20	1	4,17		0		0		0	1	4,17	25	104,17	6,125

Диагностическое исследование проведено во время, установленное по записи

ответили (всего чел.)	ДА		НЕТ	
	чел	%	чел	%
25	25	100		0

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

ответили (всего чел.)	не назначалось		30 календарных дней и		29 календарных дней		28 календарных дней		27 календарных дней		15 календарных дней		менее 15 календарных		Среднее число дней от
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	
40	35	87,5		0		0		0		0	2	40	3	60	13,2

Диагностическое исследование проведено во время, установленное по записи?

ответили (всего чел.)	ДА		НЕТ	
	чел	%	чел	%
3	3	100		0

13. Удовлетворены ли Вы оказанными услугами в медицинской организации?

ответили (всего чел.)	ДА		НЕТ	
	чел	%	чел	%
40	40	100		0

14. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения

ответили (всего чел.)	да		нет	
	чел	%	чел	%
40	35	87,5	5	12,5

15. Ваше обслуживание в медицинской организации

ответили (всего чел.)	За счет ОМС		За счет ДМС		Платно	
	чел	%	чел	%	чел	%
40	40	100		0		0

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

ответили (всего чел.)	ДА		НЕТ	
	чел	%	чел	%
40	33	82,5	7	17,5

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	%
40	8	20	15	37,5	8	20	5	12,5	4	10

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	%
40	4	10	6	15	14	35	16	40		0

19. Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания в МО и о мед.работниках этой

ответили (всего чел.)	нет		да		Характеристика комментария			
	чел	%	чел	%	положительнй		отрицательный	
40	37	92,5	3	7,5	3	100		0

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

ответили (всего чел.)	НЕТ		ДА		Кто был инициатором благодарения?			
	чел	%	чел	%	я сам(а)		персонал мед.организации	
40	38	95	2	5	чел	%	чел	%
					2	100		0

Форма благодарения									
письменная благодарность		цветы		подарки		услуги		деньги	
чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
2	100	0	0		0		0		0