

АНКЕТА
по анализу удовлетворенности качеством
предоставления медицинских услуг
в амбулаторных условиях

Просим Вас принять участие в опросе, результаты которого позволят усовершенствовать качество обслуживания в данном медицинском учреждении. Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос. Благодарим Вас за участие в опросе. Ваше мнение обязательно будет учтено при составлении рекомендаций по улучшению качества оказания медицинских услуг населению.

1. Сколько дней прошло с момента обращения в медицинскую организацию до назначенного времени приема у врача?

- не более 3 дней
- до 7 дней
- до 2 недель
- более 2 недель

2. Каким способом Вы записывались на прием?

- по телефону регистратуры
- через интернет
- лично обратился в учреждение
- записал лечащий врач

3. При первом обращении в медицинскую организацию Вы сразу записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача)?

- да
- нет

4. Сколько времени Вы ожидали приема в очереди?

- До 10 минут
- От 10 до 30 минут
- от 30 минут до 1 часа
- более 1 часа

5. Удовлетворены ли Вы условиями ожидания приема (наличие свободных мест ожидания, туалета, питьевой воды, чистота помещения)?

- удовлетворен
- не удовлетворен по причине:
 - ❖ не хватает мест для сидения
 - ❖ отсутствует туалет

- ❖ туалет не соответствует гигиеническим требованиям
- ❖ в помещении некомфортно (душно, холодно, жарко...)
- ❖ в помещении грязно
- ❖ другое

6. **Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации?**

- да
- нет (укажите причину)

7. **Если Вам приходилось вызывать участкового врача на дом, то получили ли Вы необходимую помощь и консультацию?**

- да, помощь была оказана на дому вовремя
- да, помощь была оказана позже, чем это требовалось
- нет, пришлось самостоятельно обращаться в медицинскую организацию
- не возникало необходимости вызывать врача на дом

8. **Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию Вашим друзьям и родственникам?**

- да
- нет
- пока не знаю

9. **Как Вы оцениваете отношение к Вам специалистов регистратуры?**

- Удовлетворительное (доброжелательное, корректное)
- Неудовлетворительное (равнодушное, грубое)

10. **Как Вы оцениваете отношение к Вам врача (вежливость, внимание)?**

- Отлично
- Хорошо
- Удовлетворительно
- Неудовлетворительно

11. **Как Вы оцениваете отношение к Вам медсестры (вежливость, внимание)?**

- Отлично
- Хорошо
- Удовлетворительно
- Неудовлетворительно

12. **Срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование?**

- 10 дней и более

- 9 дней
- 8 дней
- 7 дней
- 5 дней
- Меньше 5 дней

13. Диагностическое исследование выполнено в срок по записи.

- Да
- Нет

14. Возникали ли ситуации, когда Вы были вынуждены, находясь на лечении в данном медицинском учреждении, пользоваться платными медицинскими услугами?

- Нет
- Да (укажите причину)

15. Возникали ли ситуации, когда на приеме присутствовали посторонние?

- Нет
- Да

16. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте и стендах медицинской организации?

- да, полностью
- частично
- не удовлетворен

17. Удовлетворены ли Вы качеством оказания услуг медицинской организации?

- да
- нет

18. Имея ограниченные возможности по здоровью, удовлетворены ли Вы условиями пребывания в медицинской организации?

- да
- нет

Дата заполнения « ____ » _____ 2015