

АНКЕТА
Для оценки качества оказания услуг МБУЗ "ЦРБ" Пролетарского района за 2017 г
в амбулаторных условиях

Рабочей группой Общественного совета для оценки качества работы муниципальных учреждений здравоохранения проведено анкетирование по удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг МБУЗ «ЦРБ» Пролетарского района за 2017 г.

Было опрошено получателей медицинских услуг в амбулаторных условиях - 121 чел.

Из них анкеты заполнили: на бумажных носителях - 59 чел. и в виде интерактивной формы - 62 чел.

Всего опрошено		кол-во	%
1. Вы обратились в медицинскую организацию?			
к врачу-терапевту участковому		121	100%
к врачу-педиатру участковому		66	54,55%
к врачу общей практики (семейному врачу)		24	19,83%
к врачу -специалисту (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие)		4	3,31%
другое/диспансеризация, профоскоп, справка, рецепт и т.д.)		25	20,66%
2. Вы удовлетворены обслуживанием (добровольность, вежливость) у участкового терапевта (педиатра, врача общей практики (семейного врача)?)			
да		115	95,04%
нет		6	4,96%
3. Удовлетворены ли Вы компетентностью участкового терапевта (педиатра, врача общей практики (семейного врача), врачей -специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие)?)			
да		116	95,87%
нет	<i>Что именно Вас не удовлетворило?</i>	5	4,13%
Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья		1	
Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации		4	
Вам не дали выписку		0	
Вам не выписали рецепт		0	
Другое		0	
4. Форма обращения на прием			
вызов на дом		119	98,35%
24 часа и более		2	1,65%
5. Время ожидания приема у врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием?			
12 часов		3	2,48%
8 часов		7	5,79%
6 часов		5	4,13%
3 часа		9	7,44%
		8	6,62%

менее 1 часа	89	73,55%
6. При первом обращении в медицинскую организацию Вы сразу записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача)?	117	96,69%
да	61	
по телефону	19	
с использованием сети Интернет	36	
в регистратуре лично	2	
лечащим врачом на приеме при посещении	4	3,31%
нет	3	
По какой причине	0	
не дозволился	0	
не было талонов	1	
не было технической возможности записаться в электронном виде	0	
другое	0	
7. Врач Вас принял во время, установленное по записи?	116	95,87%
да	5	4,13%
нет	52	42,98%
8. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?	69	57,02%
да	69	100,00%
нет	0	
9. Перед обращением в медицинскую организацию Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?	64	52,89%
да	57	47,11%
нет		
Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?		
да	56	98,25%
нет	1	1,75%
10. Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации?	110	90,91%
да	11	9,10%
нет	5	
отсутствие свободных мест ожидания	5	
состояние гардероба	7	
состояние туалета	4	
отсутствие питьевой воды	0	
санитарные условия	0	
отсутствие мест для детских колясок	0	
11. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?	105	86,78%
да	16	13,22%
нет		
Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?		

I группа	1	
II группа	8	
III группа	7	
ребенок-инвалид	0	
Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?		
да	6	37,50%
нет	10	62,50%
Пожалуйста, укажите что именно отсутствует		
отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов	0	
отсутствие пандусов, поручней	0	
отсутствие подъемных платформ (аппарелей)	2	
отсутствие адаптированных лифтов	2	
отсутствие сменных кресел-колясок	1	
отсутствие информационных бесшумных строк, информационных стенов, голосовых сигналов	3	
отсутствие информации шрифтом Брайля	3	
отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений	2	
отсутствие сопровождающих работников	0	
12. Вы ожидали проведения диагностического исследования (инструментального, лабораторного) с момента получения направления на диагностическое исследование?		
не назначалось	12	9,92%
14 календарных дней и более	8	6,61%
13 календарных дней	1	0,83%
12 календарных дней	0	0,00%
10 календарных дней	26	21,49%
7 календарных дней	2	1,65%
менее 7 календарных дней	72	59,50%
Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?		
да	107	88,42%
нет	2	
13. Вы ожидали проведения диагностического исследования (компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография) с момента получения направления на диагностическое исследование?		
не назначалось	60	49,59%
30 календарных дней и более	35	28,93%
29 календарных дней	2	1,65%
28 календарных дней	1	0,83%
27 календарных дней	0	0,00%
15 календарных дней	3	2,48%
менее 15 календарных дней	20	16,53%
Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?		
да	61	100,00%
нет	0	0,00%
14. Вы удовлетворены оказанными услугами в этой медицинской организации?		

да	114	94,21%
нет	7	5,79%
15. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?		
да	106	87,60%
нет	15	12,40%
16. Ваше обслуживание в медицинской организации? за счет ОМС, бюджет за счет ДМС		
на платной основе	120	99,17%
нет	1	0,83%
да	0	
17. Оставили ли Вы комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работников этой организации в социальных сетях?		
да	104	85,95%
нет	17	14,05%
Характеристика комментария		
положительный		
отрицательный	17	

Председатель консультативного Совета
Ветеранов войны, труда, Вооруженных
Сил и правоохранительных органов

В.П. Бухтияров

Ветеран труда, пенсионер

А.И. Сасько

Консультант-представитель ТО №13
ТФОМС Ростовской области

Н.В. Листопад