

# МОНИТОРИНГ

АНКЕТИРОВАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
В ГБУЗ СК "Изобильненская РСП"

	1 кв 2019г		2 кв 2019г		за 1 полугодие 2019г	
	факт	процент	факт	процент	факт	процент
<b>Количество респондентов</b>						
	146		155		301	
<b>2а. Время ожидания приема врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием составило?</b>						
14 календ. дней и более					0	
13 календ. дней					0	
12 календ. дней					0	
10 календ. дней					0	
7 календ. дней					0	
менее 7 календ. дней	146	100%	155	100%	301	100%
<b>3а. Вы записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию?</b>						
<b>да</b>	146	100%	155	100%	301	100%
<b>3.1а. Вы записались на прием к врачу?</b>						
по телефону МО	25	17%	30	19%	55	18%
по телефону Единого кол-центра	0	0%	0	0%	0	0%
при обращении в регистратуру	84	58%	101	65%	185	61%
лечащим врачом на приеме при посещении	0	0%	0	0%	0	0%
через официальный сайт медицинской организации	37	25%	24	15%	61	20%
<b>нет</b>	0		0		0	
<b>3.2а. По какой причине?</b>						
не дозвонился						
не было талонов						
не было техн. возможности						
другое						
<b>3.1.1а. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались?</b>						
<b>да</b>	125	86%	138	89%	263	87%
<b>нет</b>	21	14%	17	11%	38	13%
<b>4. Врач принял Вас в установленное по записи время?</b>						
<b>да</b>	146	100%	148	95%	294	98%
<b>нет</b>		0%	7	5%	7	2%
<b>5. Вы удовлетворены отношением врача к Вам (доброжелательность, вежливость)?</b>						
<b>да</b>	140	96%	148	95%	288	96%
<b>нет</b>	6	4%	7	5%	13	4%
<b>6. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?</b>						
<b>нет</b>	48	33%	68	44%	116	39%
<b>да</b>	98	67%	87	56%	185	61%

<b>6.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации?</b>						
<i>нет</i>	9	9%	7	8%	16	9%
<i>да</i>	89	91%	80	92%	169	91%
<b>7. Перед обращением в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?</b>						
<i>нет</i>	127	87%	95	61%	222	74%
<i>да</i>	19	13%	60	39%	79	26%
<b>7.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?</b>						
<i>да</i>	19	100%	60	100%	79	100%
<i>нет</i>	0				0	0%
<b>8. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?</b>						
<i>да</i>	146	100%	155	100%	301	100%
<i>нет</i>	0		0	0%		
<b>8.1. Что именно Вас не удовлетворяет?</b>						
<i>отсутствие свободных мест ожидания</i>						
<i>наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников</i>						
<i>состояние гардероба</i>						
<i>отсутствие питьевой воды</i>			0	0%		
<i>отсутствие санитарно-гигиенических помещений</i>						
<i>санитарное состояние помещений</i>						
<i>отсутствие мест для детских колясок (для медицинских организаций, оказывающих помощь детскому населению)</i>						
<b>9. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?</b>						
<i>нет</i>	135	92%	123	79%	258	86%
<i>да</i>	11	8%	32	21%	43	14%
<b>9.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?</b>						
<i>I группа</i>	3	27%	4	13%	7	16%
<i>II группа</i>	3	27%	13	41%	16	37%
<i>III группа</i>	5	45%	14	44%	19	44%
<i>ребенок-инвалид</i>	0	0%	1	3%	1	2%
<b>9.2. В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?</b>						
<i>да</i>	11	100%	32	100%	43	100%
<i>нет</i>	0	0%	0	0%	0	0%
<b>9.2.1. Пожалуйста, укажите, что (кто) именно отсутствует:</b>						
<i>выделенные места стоянки для автотранспортных средств инвалидов</i>		0%		0%	0	0%
<i>пандусы, подъемные платформы</i>		0%		0%	0	0%
<i>адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы</i>		0%		0%	0	0%
<i>сменные кресла-коляски</i>		0%		0%	0	0%
<i>дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации</i>		0%				0%
<i>дублирование информации шрифтом Брайля</i>		0%		0%	0	0%
<i>специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения</i>		0%		0%	0	0%
<i>сопровождающие работники</i>		0%		0%	0	0%
<i>возможность оказания медицинской помощи инвалидам на дому</i>		0%		0%	0	0%

<b>9.3. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?</b>						
<b>да</b>	11	100%	32	100%	43	100%
<b>нет</b>	0	0%		0%	0	0%
<b>10. При обращении в медицинскую организацию Вам назначались диагностические исследования?</b>						
<b>нет</b>	18	12%	19	12%	37	12%
<b>да</b>	128	88%	136	88%	264	88%
<b>10.1. Вам назначались: (возможен выбор всех трех видов диагностических исследований)</b>						
<i>лабораторные исследования (перейти к вопросу 10.1.1-10.1.2)</i>	0	0%	0	0%	0	0%
<i>инструментальные исследования (ЭКГ, ЭЭГ, Рентген, УЗИ, др.) (перейти к вопросу 10.2.1-10.2.2)</i>	128	100%	136	100%	264	100%
<i>компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография (перейти к вопросу 10.3.1-10.3.2)</i>	0	0%	0	0%	0	0%
<b>10.2.1. Вы ожидали проведения исследования:</b>						
<i>14 календарных дней и более</i>	0	0%		0%	0	0%
<i>13 календарных дней</i>	0	0%		0%	0	0%
<i>12 календарных дней</i>	0	0%		0%	0	0%
<i>10 календарных дней</i>	0	0%		0%	0	0%
<i>7 календарных дней</i>	0	0%		0%	0	0%
<i>менее 7 календарных дней</i>	128	100%	136	100%	264	100%
<b>10.1.2. Исследование выполнено во время, установленное по записи?</b>						
<b>да</b>	128	100%	136	100%	264	100%
<b>нет</b>	0	0%		0%	0	0%
<b>11. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?</b>						
<b>да</b>	146	100%	155	100%	301	100%
<b>нет</b>				0%	0	0%
<b>12. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)?</b>						
<b>да</b>	130	89%	137	88%	267	89%
<b>нет</b>	16	11%	18	12%	34	11%
<b>13. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?</b>						
<b>да</b>	135	92%	141	91%	276	92%
<b>нет</b>	11	8%	14	9%	25	8%
<b>14. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?</b>						
<b>да</b>	20	14%	19	12%	39	13%
<b>нет</b>	126	86%	136	88%	262	87%
<b>14.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали?</b>						
<b>да</b>	20	100%	19	100%	39	100%
<b>нет</b>	0	0%	0	0%	0	0%