

МОНИТОРИНГ

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

	1 кв 2019г		2 кв 2019г		3 кв 2019г		4 кв 2019г		за 2019г	
	факт	процент	факт	процент	факт	процент	факт	процент	факт	процент
Количество респондентов										
	146		155		175		154		630	
2а. Время ожидания приема врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием составило?										
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%	175	100%	154	100%	630	100%
3а. Вы записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию?										
да	146	100%	155	100%	175	100%	154	100%	630	100%
3.1а. Вы записались на прием к врачу?										
по телефону МО	25	17%	30	19%	48	27%	47	31%	150	24%
по телефону Единого кал-центра	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
при обращении в регистратуру	84	58%	101	65%	96	55%	72	47%	353	56%
лечащим врачом на приеме при посещении	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
через официальный сайт медицинской организации	37	25%	24	15%	31	18%	35	23%	127	20%
нет	0		0		0				0	
3.2а. По какой причине?										
не дозволился										
не было талонов										
не было техн.возможности										
другое										
3.1.1а. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались?										
да	125	86%	138	89%	149	85%	140	91%	552	88%
нет	21	14%	17	11%	26	15%	14	9%	78	12%
4. Врач принял Вас в установленное по записи время?										
да	146	100%	148	95%	166	95%	145	94%	605	96%
нет		0%	7	5%	9	5%	9	6%	25	4%
5. Вы удовлетворены отношением врача к Вам (доброжелательность, вежливость)?										
да	140	96%	148	95%	165	94%	149	97%	602	96%
нет	6	4%	7	5%	10	6%	5	3%	28	4%
6. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?										
нет	48	33%	68	44%	90	51%	58	38%	264	42%
да	98	67%	87	56%	85	49%	96	62%	366	58%
6.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации?										
нет	9	9%	7	8%	6	7%	6	6%	28	8%
да	89	91%	80	92%	79	93%	90	94%	338	92%

7. Перед обращением в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?

нет	127	87%	95	61%	79	45%	89	58%	390	62%
да	19	13%	60	39%	96	55%	65	42%	240	38%

7.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?

да	19	100%	60	100%	96	100%	65	100%	240	100%
нет	0								0	0%

8. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?

да	146	100%	155	100%	175	100%	154	100%	630	100%
нет	0		0	0%						

8.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

<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>										

9. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

нет	135	92%	123	79%	160	91%	133	86%	551	87%
да	11	8%	32	21%	15	9%	21	14%	79	13%

9.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

<i>I группа</i>	3	27%	4	13%	0	0%	1	5%	8	10%
<i>II группа</i>	3	27%	13	41%	5	33%	8	38%	29	37%
<i>III группа</i>	5	45%	14	44%	8	53%*	10	48%	37	47%
<i>ребенок-инвалид</i>	0	0%	1	3%	2	13%	2	10%	5	6%

9.2. В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?

да	11	100%	32	100%	15	100%	21	100%	79	100%
нет	0	0%	0	0%		0%		0%	0	0%

9.2.1. Пожалуйста, укажите, что (кто) именно отсутствует:

<i>выделенные места стоянки для автотранспортных средств инвалидов</i>		0%		0%		0%		0%	0	0%
<i>пандусы, подъемные платформы</i>		0%		0%		0%		0%	0	0%
<i>адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы</i>		0%		0%		0%		0%	0	0%
<i>сменные кресла-коляски</i>		0%		0%		0%		0%	0	0%
<i>дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации</i>		0%		0%		0%		0%	0	0%
<i>дублирование информации шрифтом Брайля</i>		0%		0%		0%		0%	0	0%
<i>специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения</i>		0%		0%		0%		0%	0	0%
<i>сопровождающие работники</i>		0%		0%		0%		0%	0	0%
<i>возможность оказания медицинской помощи инвалидам на дому</i>		0%		0%		0%		0%	0	0%

9.3. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?

да	11	100%	32	100%	15	100%	21	100%	79	100%
нет	0	0%		0%		0%		0%	0	0%

10. При обращении в медицинскую организацию Вам назначались диагностические исследования?

нет	18	12%	19	12%	24	14%	15	10%	76	12%
да	128	88%	136	88%	151	86%	139	90%	554	88%

10.1. Вам назначались: (возможен выбор всех трех видов диагностических исследований)										
лабораторные исследования (перейти к вопросу 10.1.1-10.1.2)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
инструментальные исследования (ЭКГ, ЭЭГ, Рентген, УЗИ, др.) (перейти к вопросу 10.2.1-10.2.2)	128	100%	136	100%	151	100%	139	100%	554	100%
компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография (перейти к вопросу 10.3.1-10.3.2)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
10.2.1. Вы ожидали проведения исследования:										
14 календарных дней и более	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
13 календарных дней	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
12 календарных дней	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
10 календарных дней	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
7 календарных дней	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
менее 7 календарных дней	128	100%	136	100%	151	100%	139	100%	554	100%
10.1.2. Исследование выполнено во время, установленное по записи?										
да	128	100%	136	100%	151	100%	139	100%	554	100%
нет	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
11. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?										
да	146	100%	155	100%	175	100%	154	100%	630	100%
нет	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
12. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)?										
да	130	89%	137	88%	160	91%	136	88%	563	89%
нет	16	11%	18	12%	15	9%	18	12%	67	11%
13. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?										
да	135	92%	141	91%	162	93%	139	90%	577	92%
нет	11	8%	14	9%	12	7%	15	10%	52	8%
14. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?										
да	20	14%	19	12%	7	4%	5	3%	51	8%
нет	126	86%	136	88%	168	96%	149	97%	579	92%
14.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали?										
да	20	100%	19	100%	7	100%	5	100%	51	100%
нет	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%