

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

	1 кв 2020г		2 кв 2020г		3 кв 2020г		за 9 мес. 2020г	
	факт	процент	факт	процент	факт	процент	факт	процент
Количество респондентов								
	152		135		164		451	
2а. Время ожидания приема врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием составило?								
14 календ. дней и более	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
13 календ. дней	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
12 календ. дней	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
10 календ. дней	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
7 календ. дней	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
менее 7 календ. дней	152	100%	135	100%	164	100%	451	100%
3а. Вы записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию?								
да	152	100%	135	100%	164	100%	451	100%
3.1а. Вы записались на прием к врачу?								
по телефону МО	30	20%	5	4%	35	21%	70	16%
по телефону Единого кол-центра	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
при обращении в регистратуру	76	50%	115	85%	84	51%	275	61%
лечащим врачом на приеме при посещении	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
через официальный сайт медицинской организации	46	30%	15	11%	45	27%	106	24%
нет	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
3.2а. По какой причине?								
не дозволился	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
не было талона	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
не было техн.возможности	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
другое	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
3.1.1а. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались?								
да	134	88%	118	87%	144	88%	396	88%
нет	18	12%	17	13%	20	12%	55	12%
4. Врач принял Вас в установленное по записи время?								
да	152	100%	135	100%	164	100%	451	100%
нет	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
5. Вы удовлетворены отношением врача к Вам (доброжелательность, вежливость)?								
да	148	97%	127	94%	158	96%	433	96%
нет	4	3%	8	6%	6	4%	18	4%
6. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?								
нет	32	21%	31	23%	48	29%	111	25%
да	120	79%	104	77%	116	71%	340	75%
6.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации?								
нет	14	12%	5	5%	5	4%	24	7%
да	106	88%	99	95%	111	96%	316	93%
7. Перед обращением в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?								
нет	127	84%	39	29%	95	58%	261	58%
да	25	16%	96	71%	69	42%	190	42%
7.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?								
да	25	100%	96	100%	69	100%	190	100%
нет	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

8. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?								
да	152	100%	135	100%	164	100%	451	100%
нет	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
8.1. Что именно Вас не удовлетворяет?								
<i>отсутствие свободных мест ожидания</i>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<i>наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников</i>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<i>состояние гардероба</i>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<i>отсутствие питьевой воды</i>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<i>отсутствие санитарно-гигиенических помещений</i>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<i>санитарное состояние помещений</i>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<i>отсутствие мест для детских колясок (для медицинских организаций, оказывающих помощь детям на население)</i>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
9. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?								
нет	143	94%	118	87%	120	73%	381	84%
да	9	6%	17	13%	44	27%	70	16%
9.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?								
<i>I группа</i>	1	11%	3	18%	5	11%	9	13%
<i>II группа</i>	3	33%	5	29%	12	27%	20	29%
<i>III группа</i>	5	56%	9	53%	25	57%	39	56%
<i>ребенок-инвалид</i>	0	0%	0	0%	2	5%	2	3%
9.2. В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?								
да	9	100%	17	100%	44	100%	70	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%	0	0%
<i>пандусы, подъемные платформы</i>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<i>адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы</i>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<i>сменные кресла-коляски</i>	0	0%	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%	0	0%
<i>дублирование информации шрифтом Брайля</i>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<i>специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения</i>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<i>сопровождающие работники</i>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<i>возможность оказания медицинской помощи инвалидам на дому</i>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
9.3. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?								
да	9	100%	17	100%	44	100%	70	100%
нет	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
10. При обращении в медицинскую организацию Вам назначались диагностические исследования?								
нет	15	10%	7	5%	34	21%	56	12%
да	137	90%	128	95%	130	79%	395	88%
10.1. Вам назначались: (возможен выбор всех трех видов диагностических исследований)								
<i>лабораторные исследования (перейти к вопросу 10.1.1-10.1.2)</i>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<i>инструментальные исследования (ЭКГ, ЭЭГ, Рентген, УЗИ, др.) (перейти к вопросу 10.2.1-10.2.2)</i>	137	100%	128	100%	130	100%	395	100%
<i>компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография (перейти к вопросу 10.3.1-10.3.2)</i>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
10.2.1. Вы ожидали проведения исследования:								
<i>14 календарных дней и более</i>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<i>13 календарных дней</i>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<i>12 календарных дней</i>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<i>10 календарных дней</i>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<i>7 календарных дней</i>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<i>менее 7 календарных дней</i>	137	100%	128	100%	130	100%	395	100%
10.2.2. Исследование выполнено во время, установленное по записи?								
да	137	100%	128	100%	130	100%	395	100%
нет	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
11. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?								
да	152	100%	135	100%	164	100%	451	100%
нет	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	146	96%	124	92%	150	91%	420	93%
нет	6	4%	11	8%	14	9%	31	7%
13. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?								
да	148	97%	123	91%	153	93%	424	94%
нет	4	3%	12	9%	11	7%	27	6%
14. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?								
да	25	16%	14	10%	6	4%	45	10%
нет	127	84%	121	90%	158	96%	406	90%
14.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали?								
да	25	100%	12	86%	6	100%	43	96%
нет	0	0%	2	14%	0	0%	2	4%