

МОНИТОРИНГ

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

	1 кв 2019г		2 кв 2019г		3 кв 2019г		за 9 мес. 2019г	
	факт	процент	факт	процент	факт	процент	факт	процент
Количество респондентов								
	146		155		175		476	
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%	476	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%	476	100%
3.1а. Вы записались на прием к врачу?								
по телефону МО	25	17%	30	19%	48	27%	103	22%
по телефону Единого кол-центра	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
при обращении в регистратуру	84	58%	101	65%	96	55%	281	59%
лечащим врачом на приеме при посещении	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
через официальный сайт медицинской организации	37	25%	24	15%	31	18%	92	19%
нет	0		0		0		0	
3.2а. По какой причине?								
не дозвонился								
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%	412	87%
нет	21	14%	17	11%	26	15%	64	13%
4. Врач принял Вас в установленное по записи время?								
да	146	100%	148	95%	166	95%	460	97%
нет		0%	7	5%	9	5%	16	3%
5. Вы удовлетворены отношением врача к Вам (доброжелательность, вежливость)?								
да	140	96%	148	95%	165	94%	453	95%
нет	6	4%	7	5%	10	6%	23	5%
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%	206	43%
да	98	67%	87	56%	85	49%	270	57%

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%	22	8%
да	89	91%	80	92%	79	93%	248	92%

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

нет	127	87%	95	61%	79	45%	301	63%
да	19	13%	60	39%	96	55%	175	37%

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%	175	100%
нет	0						0	0%

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

да	146	100%	155	100%	175	100%	476	100%
нет	0		0	0%				

8.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

отсутствие свободных мест ожидания								
наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников								
состояние гардероба								
отсутствие питьевой воды			0	0%				
отсутствие санитарно-гигиенических помещений								
санитарное состояние помещений								
отсутствие мест для детских колясок (для медицинских организаций, оказывающих помощь детскому населению)								

9. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

нет	135	92%	123	79%	160	91%	418	88%
да	11	8%	32	21%	15	9%	58	12%

9.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

I группа	3	27%	4	13%	0	0%	7	12%
II группа	3	27%	13	41%	5	33%	21	36%
III группа	5	45%	14	44%	8	53%	27	47%
ребенок-инвалид	0	0%	1	3%	2	13%	3	5%

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

да	11	100%	32	100%	15	100%	58	100%
нет	0	0%	0	0%		0%	0	0%

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

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

9.3. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?								
да	11	100%	32	100%	15	100%	58	100%
нет	0	0%		0%		0%	0	0%
10. При обращении в медицинскую организацию Вам назначались диагностические исследования?								
нет	18	12%	19	12%	24	14%	61	13%
да	128	88%	136	88%	151	86%	415	87%
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%
<i>инструментальные исследования (ЭКГ, ЭЭГ, Рентген, УЗИ, др.) (перейти к вопросу 10.2.1-10.2.2)</i>	128	100%	136	100%	151	100%	415	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%
<i>13 календарных дней</i>	0	0%		0%		0%	0	0%
<i>12 календарных дней</i>	0	0%		0%		0%	0	0%
<i>10 календарных дней</i>	0	0%		0%		0%	0	0%
<i>7 календарных дней</i>	0	0%		0%		0%	0	0%
<i>менее 7 календарных дней</i>	128	100%	136	100%	151	100%	415	100%
10.1.2. Исследование выполнено во время, установленное по записи?								
да	128	100%	136	100%	151	100%	415	100%
нет	0	0%		0%		0%	0	0%
11. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?								
да	146	100%	155	100%	175	100%	476	100%
нет				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%	427	90%
нет	16	11%	18	12%	15	9%	49	10%
13. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?								
да	135	92%	141	91%	162	93%	438	92%
нет	11	8%	14	9%	12	7%	37	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%	46	10%
нет	126	86%	136	88%	168	96%	430	90%
14.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали?								
да	20	100%	19	100%	7	100%	46	100%
нет	0	0%	0	0%		0%	0	0%