

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБРАБОТКИ АНКЕТ

для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями
в амбулаторных условиях врачом-педиатром, врачом-специалистом
за 2016 год

ФГБУ "РДКБ" Минздрава РФ

Пункты анкеты	Кол-во	%
	291	100%
1. Вы обратились в медицинскую организацию?		
к врачу-педиатру	270	93
к врачу-специалисту	21	7
2. Вы удовлетворены обслуживанием врача?		
да	291	100
нет		
3. Удовлетворены ли Вы компетентностью врача?		
да	290	100
нет		
Что именно Вас не удовлетворило?		
Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья		
Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации		
Вам не дали выписку		
Вам не выписали рецепт		
Другое		
4. Форма обращения		
на прием	291	100
5. Время ожидания приема у врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием?		
Согласно записи	288	99
Другое	3	1
6. При первом обращении в медицинскую организацию Вы сразу записались на прием к врачу ?		
да	287	97
Вы записались на прием к врачу (вызвали врача на дом)?		
по телефону	144	49
с использованием сети Интернет	116	40
в регистратуре лично	21	7
лечащим врачом на приеме при посещении	10	4
нет		
По какой причине?		
не дозвонился		
не было талонов		
не было технической возможности записаться в электронном виде		
другое		
7. Врач Вас принял во время, установленное по записи?		
да	291	100
нет		
При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, информаты и другое)		
да	101	35
нет	190	49
да		
нет		

9. Перед обращением в медицинскую организацию Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?		
да	118	41
нет	173	59
Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?		
да	117	40
нет	174	60
10. Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации?		
да	254	87
нет	37	13
Что не удовлетворяет?		
отсутствие свободных мест ожидания		
состояние гардероба	4	11
состояние туалета		
отсутствие питьевой воды	12	32
санитарные условия	1	3
отсутствие мест для детских колясок	20	5
11. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?		
да	44	15
нет	247	85
Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?		
ребенок-инвалид	44	100
Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?		
да	181	62
нет	110	38
отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов		
	30	27
отсутствие пандусов, поручней		
отсутствие подъемных платформ (аппарелей)		
	19	17
отсутствие адаптированных лифтов		
отсутствие сменных кресел-колясок		
отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов		
	22	20
отсутствие информации шрифтом Брайля		
	11	10
отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений		
	23	21
отсутствие сопровождающих работников		
	5	5
12. Вы ожидали проведения диагностического исследования (инструментального, лабораторного) с момента получения направления на диагностическое исследование?		
не назначалось	162	56
14 календарных дней и более		
13 календарных дней		
12 календарных дней		
10 календарных дней		
7 календарных дней		
менее 7 календарных дней	129	64
Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?		
да	129	100
нет		
13. Вы ожидали проведения диагностического исследования (компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография) с момента получения направления на диагностическое исследование?		
не назначалось	285	98
30 календарных дней и более		
29 календарных дней		
28 календарных дней		

27 календарных дней		
15 календарных дней		
менее 15 календарных дней	5	2
Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?		
да	6	
нет		
Вы удовлетворены оказанными услугами в этой медицинской организации ?		
да	289	99
нет	2	1
15. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?		
да	290	99
нет	1	1
16. Ваше обслуживание в медицинской организации?		
за счет ОМС, бюджет	213	73
за счет ДМС	7	3
на платной основе	71	24
17. Как часто Вы обращаетесь к врачам-специалистам (педиатр, лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие)?		
раз в месяц	29	10
раз в квартал	49	17
раз в полугодие	88	23
раз в год	95	33
не обращаюсь	30	10
18. Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках этой организации в социальных сетях?		
да	149	51
нет	142	49
Характеристика комментария		
положительный	147	
отрицательный	2	
19. Вы благодарили персонал медицинской организации за оказанные Вам медицинские услуги?		
да	30	10
нет	261	80
Кто был инициатором благодарения?		
я сам(а)	30	100
персонал медицинской организации		
Форма благодарения		
письменная благодарность (в журнале, на сайте)	15	50
цветы	8	27
подарки	7	23
услуги		
деньги		