Приложение № 3 к приказу № 441/1 от 25 ноября 2019 года

**АНКЕТА  
по изучению удовлетворенности населения доступностью и качеством амбулаторно-поликлинической медицинской помощью**

**Название медицинской организации\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Обведите кружком выбранные варианты ответов.**

**1 БЛОК. Информация о респонденте.**

**1 Ваш пол:**

Мужской ⁯ Женский ⁯

**2.Ваш возраст в годах:**

0-18 19-25 26-35 36-45 46-60 более 60

**3. Ваш род занятий:**

Работающий Неработающий

Учащийся Пенсионер

Инвалид

Временно неработающий (декрет, уход за детьми)

**2 БЛОК. Социологический опрос.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вопрос | Варианты ответа |
| 1. | Как Вы оцениваете отношение к Вам лечащих врачей? | 1.1. Относятся с вниманием и участием.  1.2. Относятся с безразличием.  1.3. Затрудняюсь ответить.  1.4. Относятся с раздражением и грубостью. |
| 2. | Как Вы оцениваете отношение к Вам среднего медперсонала? | 2.1. Относятся с вниманием и участием.  2.2. Относятся с безразличием.  2.3. Затрудняюсь ответить.  2.4. Относятся с раздражением и грубостью. |
| 3. | Удовлетворены ли Вы результатом посещения участкового врача? | 3.1. Да, удовлетворен (а).  3.2. Скорее, удовлетворен (а).  3.3. Скорее, не удовлетворен (а).  3.4. Затрудняюсь ответить.  3.5. Не удовлетворен (а). |
| 4. | Удовлетворены ли Вы организацией работы данной медицинской организации: | |
| 4.1 | длительностью ожидания в регистратуре | 4.1. Да, удовлетворен (а).  4.2. Скорее, удовлетворен (а).  4.3. Скорее, не удовлетворен (а).  4.4. Затрудняюсь ответить.  4.5. Не удовлетворен (а). |
| 4.2 | длительностью ожидания на прием к врачу | 4.1. Да, удовлетворен (а).  4.2. Скорее, удовлетворен (а).  4.3. Скорее, не удовлетворен (а).  4.4. Затрудняюсь ответить.  4.5. Не удовлетворен (а). |
| 4.3 | длительностью ожидания при записи на лабораторные и (или) инструментальные исследования | 4.1. Да, удовлетворен (а).  4.2. Скорее, удовлетворен (а).  4.3. Скорее, не удовлетворен (а).  4.4. Затрудняюсь ответить.  4.5. Не удовлетворен (а). |
| 5. | Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации, доступной на стендах данной медицинской организации? | 5.1. Да, удовлетворен (а).  5.2. Скорее, удовлетворен (а).  5.3. Скорее, не удовлетворен (а).  5.4. Затрудняюсь ответить.  5.5. Не удовлетворен (а). |
| 6. | Как Вы чаще всего записываетесь к врачу? | 6.1. Через Кол-Центр.  6.2. Лично через регистратуру.  6.3. Самозапись в холле поликлиники.  6.4. Посредством электронной записи в холле поликлиники. |
| 7. | Знаете ли Вы, какой медицинской страховой организацией Вы застрахованы? | 7.1. Да, знаю.  7.2. Нет, не знаю. |
| 8. | Знаете ли Вы, кто такой страховой представитель? | 8.1. Да, знаю.  8.2. Нет, не знаю. |
| 9. | Информированы ли Вы о прохождении диспансеризации? | 9.1. Да, через средства массовой информации.  9.2. Да, через страховую медицинскую организацию.  9.3. Да, лично через регистратуру.  9.4. Да, через медицинскую организацию.  9.5. Другой источник информирования.  9.6. Нет, я не информирован. |
| 10. | Удовлетворены ли Вы организацией прохождения диспансеризации? | 10.1. Да, удовлетворен (а).  10.2. Скорее, удовлетворен (а).  10.3. Скорее, не удовлетворен (а).  10.4. Затрудняюсь ответить.  10.5. Не удовлетворен (а). |
| 11. | Удовлетворены ли Вы объемом, доступностью и качеством медицинской помощи? | 11.1.Удовлетворен  11.2. Больше удовлетворен, чем не удовлетворен  11.3. Удовлетворен не в полной мере  11.4. Не удовлетворен  11.5. Затрудняюсь ответить |
| 12. | Удовлетворены ли Вы работой врачей? | 12.1.Удовлетворен  12.2. Больше удовлетворен, чем не удовлетворен  12.3. Удовлетворен не в полной мере  12.4. Не удовлетворен  12.5. Затрудняюсь ответить |
| 13. | Как Вы оцениваете доступность медицинской помощи, оказываемой врачами специалистами? | 13.1. Доступна  13.2. Больше доступна, чем не доступна  13.3. Доступна не в полной мере  13.4. Не доступна  13.5. Затрудняюсь ответить |
| 14. | Удовлетворены ли Вы уровнем технического оснащения поликлиники? | 14.1.Удовлетворен  14.2. Больше удовлетворен, чем не удовлетворен  14.3. Удовлетворен не в полной мере  14.4. Не удовлетворен  14.5. Затрудняюсь ответить |

**Благодарим за сотрудничество!**

**Ваше мнение важно для нас!**

Приложение № 4 к приказу № 441/1 от 25 ноября 2019 года

**АНКЕТА  
по изучению удовлетворенности населения доступностью и качеством стационарной медицинской помощью**

Анкетирование проводится на добровольной основе

Просим Вас отметить **один** вариант ответа,

соответствующий Вашему мнению

**1 Ваш пол:**

1. мужской ⁯ 2. женский ⁯

**2.Ваш возраст в годах:**

⁭⁭

**3. Ваш род занятий:**

1. учащийся ⁭ 3. пенсионер ⁭ 5. не работающий ⁭

2. работающий ⁭ 4. работающий пенсионер ⁭ 6. прочее ⁭

**4. Вы поступили в стационар**

1. в плановом порядке (по направлению врача) ⁭

2. доставлены машиной скорой помощи ⁭

3. обратились сами ⁭

**5. Для поступивших в плановом порядке (по направлению врача): удовлетворены ли Вы длительностью ожидания плановой госпитализации?**

1. удовлетворен ⁭

2. больше удовлетворен, чем не удовлетворен ⁭

3. удовлетворен не в полной мере ⁭

4. не удовлетворен ⁭

5. затрудняюсь ответить ⁭

**6. Удовлетворены ли Вы качеством медицинской помощи?**

1. удовлетворен ⁭

2. больше удовлетворен, чем не удовлетворен ⁭

3. удовлетворен не в полной мере ⁭

4. не удовлетворен ⁭

5. затрудняюсь ответить ⁭

**7. Удовлетворены ли Вы работой врачей?**

1. удовлетворен ⁭

2. больше удовлетворен, чем не удовлетворен ⁭

3. удовлетворен не в полной мере ⁭

4. не удовлетворен ⁭

5. затрудняюсь ответить ⁭

**8. Удовлетворены ли Вы уровнем обеспеченности лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения?**

1. удовлетворен ⁭

2. больше удовлетворен, чем не удовлетворен ⁭

3. удовлетворен не в полной мере ⁭

4. не удовлетворен ⁭

5. затрудняюсь ответить ⁭

**9. Удовлетворены ли Вы уровнем оснащенности медицинской организации лечебно-диагностическим и материально-бытовым оборудованием?**

1. удовлетворен ⁭

2. больше удовлетворен, чем не удовлетворен ⁭

3. удовлетворен не в полной мере ⁭

4. не удовлетворен ⁭

5. затрудняюсь ответить

⁭

**10. Удовлетворены ли Вы организацией и ведением лечебного процесса (обсуждение лечащим врачом схемы и сроков лечения, частота обходов лечащим врачом и/или заведующим отделением во время пребывания в стационаре и проч.);**

1. удовлетворен ⁭

2. больше удовлетворен, чем не удовлетворен ⁭

3. удовлетворен не в полной мере ⁭

4. не удовлетворен ⁭

5. затрудняюсь ответить

**11. Удовлетворены ли Вы питанием?**

1. удовлетворен ⁭

2. больше удовлетворен, чем не удовлетворен ⁭

3. удовлетворен не в полной мере ⁭

4. не удовлетворен ⁭

5. затрудняюсь ответить ⁭

**12. Приходилось ли Вам использовать личные денежные средства при обследовании и лечении в стационаре?**

1.нет, не приходилось

⁭ 2. иногда, через кассу с договором ⁭

3. часто, через кассу с договором ⁭

4. да, без договора ⁭

5. затрудняюсь ответить ⁭

**13. Приходилось ли сталкиваться с неуважительным отношением к Вам медицинского персонала в данной медицинской организации?**

1. никогда ⁭3.часто ⁭

2. изредка ⁭ 4. постоянно ⁭ 5. затрудняюсь ответить ⁭

**Желаем Вам доброго здоровья и благодарим за участие**

**в социологическом опросе!**

Приложение № 5 к приказу № 441/1 от 25 ноября 2019 года

**АНКЕТА  
по изучению удовлетворенности населения доступностью и качеством скорой медицинской помощью**

Анкетирование проводится на добровольной основе

Просим Вас отметить **один** вариант ответа,

соответствующий Вашему мнению

**1 Ваш пол:**

1. мужской ⁯ 2. женский ⁯

**2.Ваш возраст в годах:**

**3. Ваш род занятий:**

1. учащийся ⁭ 3. пенсионер ⁭

2. работающий ⁭ 4. не работающий ⁭ 5. прочее

⁭

**4. Укажите населенный пункт, в котором Вам пришлось осуществить вызов Скорой помощи» (выбрать из списка)**

**5. Отказывали ли Вам в вызове «Скорой помощи»?**

1. Да ⁯ 2. Нет ⁯

**6. Как Вы оцениваете своевременность оказания скорой помощи? Время от вызова до приезда машины скорой помощи составило:**

1. до 20 мин. 2. от 20 до 40 мин.

3. от 40 до 60 мин. 3. более 1 часа ⁯

**7. Удовлетворены ли Вы качеством оказания скорой помощи?**

1. удовлетворен полностью

2. больше удовлетворен, чем не удовлетворен

3. удовлетворен не в полной мере

4. не удовлетворен ⁯

5. затрудняюсь ответить

**8. Удовлетворены ли Вы уровнем обеспеченности бригады «Скорой помощи»лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения?**

1. удовлетворен ⁭

2. больше удовлетворен, чем не удовлетворен ⁭

3. удовлетворен не в полной мере ⁭

4. не удовлетворен ⁭

5. затрудняюсь ответить ⁭

**8. Удовлетворены ли Вы уровнем оснащенности лечебно-диагностическим оборудованием бригады «Скорой помощи»?**

1. удовлетворен ⁭

2. больше удовлетворен, чем не удовлетворен ⁭

3. удовлетворен не в полной мере ⁭

4. не удовлетворен ⁭

5. затрудняюсь ответить

⁯**Желаем Вам доброго здоровья и благодарим за участие**

**в социологическом опросе!**