

## **Анкета для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях**

*\*ВОПРОС 1 не относится к специализированным больницам психиатрическим, в том числе детским, и санаторно-курортным организациям*

1. Госпитализация была\*:

1. экстренная (перейти к вопросу 4)
2. плановая (перейти к вопросам 1.1 -1.3)

1.1. Вы ожидали плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию:

1. 30 календарных дней и более
2. 29 календарных дней
3. 28 календарных дней
4. 27 календарных дней
5. 15 календарных дней
6. менее 15 календарных дней

1.2. Вы были госпитализированы в назначенный срок?

1. да
2. нет

1.3. Вам сообщили о дате госпитализации:

1. по телефону
2. при обращении в медицинскую организацию
3. электронным уведомлением

2. Вы удовлетворены комфортностью условий в приемном отделении?

1. да
2. нет (перейти к вопросам 2.1)

2.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

1. отсутствие свободных мест ожидания
2. состояние гардероба
3. состояние санитарно-гигиенических помещений
4. отсутствие питьевой воды
5. санитарное состояние помещений

3. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) во время пребывания в приемном отделении?

1. да
2. нет

4. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

1. да (перейти к вопросам 4.1-4.3)
2. нет

4.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

1. 1 группа
2. 2 группа
3. 3 группа
4. ребенок-инвалид

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

1. да (перейти к вопросу 4.3)
2. нет (перейти к вопросу 4.2.1)

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

1. выделенные места стоянки для автотранспортных средств инвалидов
2. пандусы, подъемные платформы
3. адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
4. сменные кресла-коляски
5. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
6. дублирование информации шрифтом Брайля
7. специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения
8. сопровождающие работники

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

1. да
2. нет

5. Во время пребывания в медицинской организации Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?

1. да (перейти к вопросу 5.1)

2. нет

5.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации?

1. да 2. нет

6. Перед госпитализацией Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?

1. да (перейти к вопросу 6.1)

2. нет

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

1. да 2. нет

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

1. да

2. нет (перейти к вопросу 7.1)

7.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

1. питание

2. отсутствие питьевой воды

3. состояние санитарно-гигиенических помещений

4. санитарное состояние помещений

5. действия персонала по уходу

8. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?

1. да 2. нет

9. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?

1. да
2. нет

10. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно- гигиенических помещений и др.)?

1. да
2. нет

11. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?

1. да
2. нет

12. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?

1. нет (опрос завершен)
2. да (перейти к вопросу 12.1.)

12.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали?

1. да
2. нет

Мы благодарим Вас за участие!

Если Вы хотите оставить предложения по работе данной медицинской организации, пожалуйста, напишите свои предложения: