Приложение № 3

к Методическим рекомендациям

 по проведению независимой

оценки качества работы

 государственных (муниципальных) учреждений,

оказывающих услуги

 в сфере здравоохранения,

утвержденным приказом Минздрава России

 от 31 октября 2013 г. № 810а

 *Примерный образец*

**АНКЕТА**

 **по анализу удовлетворенности качеством**

**предоставления медицинских услуг**

 **в стационарных условиях**

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы медицинской организации, в которой Вам оказывают медицинские услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. ***Когда Вам приходилось последний раз проходить лечение в стационаре?***
* проходил лечение в режиме стационара круглосуточного пребывания (напишите месяц и год, когда Вы были выписаны из больницы)
* проходил лечение в режиме дневного стационара (напишите месяц и год, когда Вы были выписаны из медицинской организации)
* не обращался в медицинскую организацию за получением медицинской помощи
1. ***Удовлетворены ли Вы продолжительностью, условиями ожидания (наличие доступа к туалету, питьевой воде, чистота и свежесть помещения) и отношением персонала больницы в приемном покое больницы в день госпитализации?***
* полностью удовлетворен
* частично удовлетворен
* скорее не удовлетворен
* полностью не удовлетворен
1. ***Если Вам во время данного пребывания в медицинской организации проводились процедуры, требующие обезболивания, то оцените действия врачей и медицинских сестер при их выполнении?***
* отлично
* хорошо
* удовлетворительно
* крайне плохо
* плохо
1. ***Удовлетворены ли Вы отношением врачей и медицинских сестер во время пребывания в медицинской организации? Оцените по 5-балльной шкале, где 1 – крайне плохо, а 5 – отлично***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Работа врача и медицинской сестры | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Вежливость и внимательность врача | крайне плохо | плохо | удовлет-ворительно | хорошо | отлично |
| 2 | Вежливость и внимательность медицинской сестры | крайне плохо | плохо | удовлет-ворительно | хорошо | отлично |
| 3 | Объяснение врачом назначенных исследований, проведенных исследований и назначенного лечения | крайне плохо | плохо | удовлет-ворительно | хорошо | отлично |
| 4 | Выявление врачом изменения состояния здоровья с учетом жалоб пациента на боли, недомогание и прочие ощущения | крайне плохо | плохо | удовлет-ворительно | хорошо | отлично |

1. ***Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в медицинской организации?***
* полностью удовлетворен
* частично удовлетворен
* скорее не удовлетворен
* полностью не удовлетворен
1. ***Во время данного пребывания в больнице как часто возле Вашей палаты соблюдалась тишина в ночное время?***
* всегда
* как правило
* иногда
* никогда
1. ***Удовлетворены ли Вы качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом?***
* полностью удовлетворен
* частично удовлетворен
* скорее не удовлетворен
* полностью не удовлетворен
1. ***Если во время пребывания в медицинской организации Вам требовалась помощь медсестер или другого персонала больницы по уходу, то оцените действия персонала?***
* отлично
* хорошо
* удовлетворительно
* крайне плохо
* плохо
1. ***Возникала ли у Вас во время пребывания в медицинской организации необходимость приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет?***
* да, в качестве лучшей альтернативы лечения бесплатными лекарствами
* да, так как нужных лекарств не было в наличии
* нет, нужные лекарства предоставлялись бесплатно
* не возникало необходимости приема лекарственных средств
1. ***Возникала ли у Вас во время пребывания в медицинской организации необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет?***
* да
* нет
1. ***Приходилось ли Вам благодарить (деньгами, подарками и т.п.) врачей?***
* да
* нет
1. ***Кто был инициатором благодарения?***
* я сам (а)
* врач
* подсказали
1. ***Удовлетворены ли Вы условиями оказания медицинской помощи?***
* да, полностью
* больше да, чем нет
* больше нет, чем да
* не удовлетворен
1. ***Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию Вашим друзьям и родственникам?***
* да
* нет
* пока не знаю
1. ***Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации?***
* да, полностью
* больше да, чем нет
* больше нет, чем да
* не удовлетворен

***Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых медицинских услуг:***

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Дата заполнения «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.*

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ**

**В НАШЕМ ОПРОСЕ!**