



Государственное бюджетное
учреждение здравоохранения города Москвы
«Морозовская детская городская клиническая больница
Департамента здравоохранения города Москвы»

Анкета для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях

Укажите, пожалуйста, текущий месяц: _____ 2016 г.

Я являюсь ребенку _____ (матерью, отцом, бабушкой, дедушкой и т.п.)

ФИО и возраст ребенка (по желанию): _____

1. Госпитализация была:

Плановая

Экстренная

Если госпитализация была плановая, то каков был срок ее ожидания?

Более 30 дней

От 15 до 30 дней

Менее 15 дней

2. Вы были госпитализированы:

За счет ОМС

За счет ДМС

На платной основе

3. Является ли Ваш ребенок инвалидом детства или страдает хроническим заболеванием?

Да

Нет

Имелось ли все необходимое оборудоване для лиц с ограниченными возможностями?

Да

Нет специального туалета

Нет пандусов, поручней

Нет специальных лифтов

Нет голосовых сигналов

Нет электрических подъемников

Нет специального подъезда и парковки для автотранспорта

Нет информационных бегущих строк, информационных стендов

Нет информации для слабовидящих людей шрифтом Брайля

4. Перед госпитализацией Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?

Да

Нет

Если да, то удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации, представленной на сайте, о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг?

Да

Нет

5. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?

Да

Нет

Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, представленной в такой форме?

Да

Нет

6. Вы удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении?

Да

Нет, т.к. нет свободных мест ожидания

Нет, из-за плохого состояния гардероба

Нет, из-за плохого состояния туалета

Нет, т.к. нет питьевой воды

Нет, из-за плохих санитарных условий

7. Сколько времени Вы ожидали в приемном отделении для осмотров врача и диагностических исследований?

До 15 мин.

До 30 мин.

До 45 мин.

До 60 мин.

До 75 мин.

Более 75 мин.

Продолжение анкеты на обороте

8. Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в приемном отделении (доброжелательность, вежливость)?
 Да Нет
9. В каком режиме стационара Вы проходили лечение?
 Круглосуточного пребывания Дневного стационара
10. Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?
 Да Нет
11. Возникла ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет?
 Да Нет
12. Возникла ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет?
 Нет
 Да, для сокращения срока лечения Да, с целью уточнения диагноза
 Да, для приобретения расходных материалов
13. Удовлетворены ли Вы компетентностью работников медицинской организации?
 Да Нет, не выдали выписку
 Нет, не разъяснили информацию о состоянии здоровья
 Нет, не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации
14. Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в медицинской организации?
 Да Нет
15. Удовлетворены ли Вы условиями пребывания в медицинской организации?
 Да Нет, некачественная уборка помещений
 Нет, в больнице требуется ремонт Нет, в больнице старая мебель
 Нет, плохое освещение, температурный режим
16. Удовлетворены ли Вы оказанными услугами в медицинской организации?
 Да Нет
17. Удовлетворены ли Вы действиями персонала медицинской организации по уходу?
 Да Нет
18. Рекомендовали бы Вы данную организацию для получения медицинской помощи?
 Да Нет
19. Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках этой организации в социальных сетях?
 Да Нет
20. Вы благодарили персонал медицинской организации за оказанные медицинские услуги?
 Да Нет
- Кто был инициатором благодарности?*
 Я сам(а) Персонал медицинской организации
- Какова была форма благодарности?*
 Цветы Подарки Услуги Деньги
 Письменная благодарность (в журнале, на сайте)

Спасибо за заполнение анкеты!
Это очень важно для нашей работы