



УТВЕРЖДАЮ:

Директор ООО «Ивановская клиника офтальмохирургии»

Н.Н. Куканова

«16» февраля 2015

### Порядок проведения анкетирования граждан.

1. В целях изучения удовлетворенности граждан оказанной медицинской помощью рекомендуется проведение в организациях здравоохранения анонимного анкетирования граждан с периодичностью 1 раз в полугодие (не менее 20 респондентов).

2. При организации и проведении анкетирования граждан рекомендуется руководствоваться нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ивановской области и рекомендациями органов управления здравоохранения Ивановской области.

3. Информация о результатах проведенного анкетирования является открытой и предоставляется органам и организациям по запросам.

4. Результаты проведенного анкетирования используются руководителем организации здравоохранения в целях совершенствования качества медицинской помощи, оказываемой гражданам и совершенствования организационных технологий оказания медицинской помощи.

### АНКЕТА

#### для изучения удовлетворенности населения медицинской помощью

Уважаемый пациент!

В соответствии с законодательством граждане России имеют право на бесплатную медицинскую помощь надлежащего качества и в объеме, гарантированном Территориальной программой государственных гарантий оказания гражданам медицинской помощи в Ивановской области. Обеспечение этих гарантий является важнейшей задачей здравоохранения. Просим Вас принять участие в социологическом опросе, который поможет в выработке управленческих решений для дальнейшего улучшения медицинского обслуживания.

*Анкета анонимная, фамилию указывать не нужно!*

Наименование учреждения, подразделения	
Дата исследования	

Вопрос	Варианты ответа
1. Удовлетворяет ли Вас качество медицинской помощи, оказываемой в ЛПУ?	1) Да, удовлетворяет 2) Удовлетворяет частично 3) Не удовлетворяет
2. Что Вас не удовлетворяет?	1) Организация приема в поликлинике 2) Организация медпомощи в стационаре 3) Сестринская помощь и уход за пациентом в стационаре 4) Режим работы медорганизации 5) Недоступность специалистов 6) Отсутствие необходимого оборудования 7) Отсутствие современного оборудования 8) Отношение к пациентам медперсонала 9) Иное
3. Как Вы оцениваете отношение к больным медицинского персонала?	1) Хорошее 2) Удовлетворительное 3) Неудовлетворительное
4. Приходилось ли Вам во время последнего пребывания в стационаре приобретать за свой счет лекарственные препараты?	1) Да (перечислите какие) 2) Нет
5. Причина приобретения лекарственных препаратов?	1) Назначение лечащего врача 2) Собственная инициатива 3) Советы родственников/знакомых

6. Обращались ли Вы в страховую компанию с заявлением о возмещении денежных средств за приобретенные лекарства во время пребывания в стационаре?	1)Да 2)Нет
7. Как Вы оцениваете качество питания в стационаре медицинского учреждения?	1)Хорошее 2)Удовлетворительное 3)Неудовлетворительное
8. Как Вы оцениваете санитарное состояние в стационаре, палатах?	1)Хорошее 2)Удовлетворительное 3)Неудовлетворительное
9. Приходилось ли Вам оплачивать медицинские услуги, находясь на лечении?	1)Да 2)Нет
10. Если «да», то Вы производили оплату?	1)Через кассу клиники 2)Наличными средствами врачу/медсестре
11. Приходилось ли жаловаться на медицинское обслуживание?	1)Да 2)Нет
12. Были ли приняты эффективные меры в результате Вашей жалобы?	1)Да 2)Нет 3)Частично
13. Как Вы оцениваете свое здоровье в целом?	1) Здоровы (болеете до 3 раз в год, хронических заболеваний нет) 2) Болеете часто (3 и более раз в год, хронических заболеваний нет) 3) Имеете хроническое заболевание.
14. Часто ли Вам приходится обращаться за помощью в ЛПУ?	1) Один раз в год 2) 2 раза в год 3) три и более раз в год
15. Как Вы оцените доступность оказываемых Вам медицинских услуг в данном учреждении в настоящий момент (свободный доступ, не зависящий от географических, экономических, социальных, организационных, психологических барьеров)	1) Минимальная 2) Средняя 3) Максимальная
16. Как Вы оцените результативность полученного Вами лечения в данном ЛПУ в настоящий момент (достижение изменений в состоянии здоровья)?	1) Улучшение 2) Ухудшение 3) Без перемен
17. Как Вы оцениваете компетентность медицинского персонала, проводивших Вам лечение?	1) Низкая 2) Средняя 3) Высокая
18. Какие свойства, качества медицинской помощи, по Вашему мнению, необходимо совершенствовать?	1) Доступность 2) Результативность 3) Безопасность 4) Компетентность медицинского персонала 5) Этика медицинского персонала 6) Иное
Сведения о себе	
1. пол	1) Мужской 2) Женский
2. возраст	лет
3. место жительства	1) Город 2) Село
4. социальный статус	1) Неработающий пенсионер 2) Служащий 3) Рабочий 4) Студент, учащийся 5) Работающий пенсионер 6) Безработный 7) Другое

**Спасибо за участие в анкетировании!**