**Анкета**

**изучения удовлетворенности работающих граждан медицинской помощью в ФГБУЗ ЦМСЧ-15 ФМБА России**

Анкетирование проводится на добровольной основе.

Ваша фамилия или адрес в анкете не требуются.

Нужные ответы подчеркиваются.

**1. Ваш возраст:**

**2. Ваш социальный статус:**

пенсионер

работающий -**103**

**3.Когда Вы обращались за медицинской помощью к участковому терапевту:**

В предыдущий месяц 18,4%

В последние 2 месяца 17,5%

В последние 3 месяца 32%

Более 3 месяцев 28,2%

**4. Обращались ли вы за медицинской помощью к врачу специалисту поликлиники:**

В последние 3 месяца 67%

Не обращались 33%

**5.Сколько минут Вы ожидали ответа оператора:** больше 30мин**.-13,6%** 1-5 мин**.-8**6,4%

**6. Как Вы оцениваете работу колцентра?**

**Скорее как хорошую; 53%**

**Скорее как удовлетворительную; 35%**

**Скорее как плохую. 12%**

**7. Если врач специалист отсутствовал, что предложили взамен:**

**Обратиться в своему врачу терапевту 20,4%**

**Получить консультацию ЧОКБ 1,9%**

**Обратиться в частное медицинское учреждение 20,4%**

**Ничего не посоветовали 57,3%**

**8. На какой день Вы получили талон на к участковому врачу:** На след. день**-13,6%,** на 2-5день **- 29,9%,** 7 день**-24,3%,** через 2 недели**- 3,9%,** через 3 нед**.-4,9%, б/о -24,3%**

**9. На какой день Вы получили талон к врачу специалисту: нет талонов- 23.2%,**

 **1- 4 день-15.9%, 5-10 – 26%, через 2 недели -10,1%, через-3-4 недели- 8,9% б/о- 15,9%**

**10. Сколько минут Вы ожидали на приеме у врача**: 5**/ - 4,9%,** 5-10**/ - 19,4%**

 10-15**/ - 15,5%,** 15-30**/- 35%,** больше 30 мин**.- 25,2%**

**11. Удобно ли было ожидать приема перед кабинетом врача:**

Достаточно стульев, проветренное чистое помещение, спокойные пациенты, идущие к врачу в свое время по талонам; 41,7%

Очередь к врачу; **60,2%**

Что то другое **9,7%**

**12 .Назначались ли Вам какие то обследования и если да, то как скоро Вы смогли получить их:В течение: недели -23,3%, 2 недель-12,6%, 3 недель- 10,7%, месяц- 3,9%, больше месяца- 6,8%, не назначались обследования - 42,7%**

**13.Удовлетворены ли вы оказанной вам медицинской помощью лечащим врачом-терапевтом: да - 52 %, не в полной мере – 34%, нет - 13,6% ( всего- 48%)**

**14. Удовлетворены ли Вы отношением к Вам лечащего врача в процессе оказания медицинской помощи?**

**Да 50,5%**

**Не в полной мере 31%**

**Нет 18,5% всего – 49,5%**

Не удовлетворены и не полностью удовлетворены – 50 респондентов.

65,5% – грубость, равнодушие, хамское отношение, невнимательность.

24,0% - недовольство лечением, неназначенным обследованием

 **15.Удовлетворены ли Вы отношением к Вам других врачей в процессе оказания медицинской помощи?** Да - 49,3% Не в полной мере 37,7% , Нет – 13% всего **50,7%**

**16.Знаете ли вы срока ожидания приема участкового врача с момента обращения в ЛПУ по закону:** 24 часа - 16,5% неправильно или не знаю -83,5%

**17. Знаете ли вы срока ожидания приема врача специалиста с момента обращения в ЛПУ по закону:** 14 дней - 2,9 неправильно или не знаю- **97,1 %**

 **18. Обращались ли вы за платными медицинскими услугами и почему?**

 Да **82,5%** Нет 17,5%

**19. Где по вашему мнению лучше качество медицинских услуг:**

В частном медицинском центре - **80,6%** В ЦМСЧ-15 10,7% не знаю- 8,7%

**20 .Считаете ли вы организацию оказания медицинской помощи в ЦМСЧ-15:**

Удовлетворительной **19,4%**

Не совсем удовлетворительной - 50% - 21,4%, 65% -25,2%, 85%-15,5%

Неудовлетворительной –19% , всего – **80,6**

**21. Изменилось ли по вашему мнению качество медицинских услуг в этом году в лучшую сторону по сравнению с прошлым годом?**

Да- 35% Нет **49%** не знаю 15.5%

22. На основании вашего опыта общения с ЦМСЧ15 порекомендовали бы ВЫ обратиться в ЦМСЧ-15 другу или знакомым?

Да – 30% нет – **57,4%** без ответа - 12.6%

23. Что бы вы порекомендовали сделать администрации ЦМСЧ-15 в первую очередь для улучшения организации оказания медицинской помощи в поликлинике.

Из 103 анкет рекомендации написаны в 55, что составляет-53,4%

 Из них;

 54,5% - рекомендовано укомплектовать штат специалистов.

 21,8% – борьба с грубостью, равнодушием, невнимательностью персонала, обратить внимание на обучение врачей работе с компьютером, так как основное время врачи тратят на работу с компьютером.

23,6% - рекомендовано улучшить организацию работы персонала:

Проблемы с карточками, борьба с очередями при ожидании приема врача, своевременная информация в регистратуре об изменении графика приема, нумерации кабинетов, максимальное использование имеющихся ресурсов.

7,27% - сделать доступными обследование УЗИ, МРТ, КТ, Холтер.

7,27% - обновить оборудование.