

**АНКЕТА**  
**по анализу удовлетворенности пациентов Центра качеством медицинских услуг,**  
**предоставляемых в стационарных условиях.**

Уважаемые пациенты! Приглашаем Вас принять участие в анонимном анкетировании и оценить качество медицинских услуг, предоставляемых в Центре.

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

Ваше мнение очень важно для нас и будет учтено в дальнейшей работе Центра. При негативной оценке (удовлетворительно, плохо, крайне плохо) просим вас **дать ей пояснение**.

**Спасибо!**

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

1. Для вас эта госпитализация первая или повторная?

- госпитализация первичная
- госпитализация повторная, уже лечились

2. Сколько времени вы находитесь в Центре в настоящее время, какое количество дней или месяцев? \_\_\_\_\_

3. Удовлетворены ли Вы продолжительностью и условиями ожидания (наличие доступа к туалету, питьевой воде, чистота и свежесть помещения), а также отношением персонала больницы в приемном покое Центра в день госпитализации?

- полностью удовлетворен
- частично удовлетворен
- скорее не удовлетворен
- полностью не удовлетворен

4. Если Вам во время данной госпитализации в Центре проводились процедуры, требующие обезболивания, то оцените действия врачей и медицинских сестер при их выполнении?

- отлично
- хорошо
- удовлетворительно
- крайне плохо
- плохо

5. Проводился ли первичный инструктаж о правилах пребывания в Центре, условиях питания детей и родителей, правилах пользования общественными местами (туалет, игровые комнаты)?

- да, проводился
- нет, не проводился

6. Удовлетворены ли Вы отношением врачей и медицинских сестер во время пребывания в Центре? Отметьте (подчеркните или обведите) ваш ответ.

Вежливость и внимательность врача	крайне плохо	плохо	удовлетворительно	хорошо	отлично
Вежливость и внимательность медицинской сестры	крайне плохо	плохо	удовлетворительно	хорошо	отлично
Объяснение врачом назначенных исследований, проведенных исследований и назначенного лечения	крайне плохо	плохо	удовлетворительно	хорошо	отлично
Выявление врачом изменения состояния здоровья с учетом жалоб пациента на боли, недомогание и прочие ощущения	крайне плохо	плохо	удовлетворительно	хорошо	отлично

7. *Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в Центре?*
- полностью удовлетворен
  - частично удовлетворен
  - скорее не удовлетворен
  - полностью не удовлетворен
8. *Во время данного пребывания в Центре как часто возле Вашей палаты соблюдалась тишина в ночное время?*
- всегда
  - как правило
  - иногда
  - никогда
9. *Охарактеризуйте доступность среднего медицинского персонала в вечернее время?*
- всегда
  - как правило
  - иногда
  - никогда
10. *Удовлетворены ли Вы качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом?*
- полностью удовлетворен
  - частично удовлетворен
  - скорее не удовлетворен
  - полностью не удовлетворен
11. *Если во время пребывания в Центре Вам требовалась помощь медсестер или другого персонала Центра по уходу, то оцените действия персонала*
- отлично
  - хорошо
  - удовлетворительно
  - крайне плохо
  - плохо
12. *Возникала ли у Вас во время пребывания в Центре 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
13. *Возникала ли у Вас во время пребывания в Центре необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет?*
- да
  - нет
14. *Приходилось ли Вам благодарить (деньгами, подарками и т.п.) врачей?*
- да
  - нет
15. *Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте Центра?*
- да, полностью
  - больше да, чем нет
  - больше нет, чем да
  - не удовлетворен

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

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_