

**Анкета для оценки качества условий оказания услуг
медицинскими организациями в стационарных условиях**

1. Госпитализация была:

Вопрос не относится к специализированным больницам психиатрическим, в том числе детским, и санаторно-курортным организациям.

- экстренная (перейти к вопросу 4)
 плановая (перейти к вопросам 1.1-1.3)

1.1. Вы ожидали плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию:

- 14 календарных дней и более
 13 календарных дней
 12 календарных дней
 10 календарных дней
 7 календарных дней
 менее 7 календарных дней

1.2. Вы были госпитализированы в назначенный срок?

- да
 нет

1.3. Вам сообщили о дате госпитализации

- по телефону
 при обращении в медицинскую организацию
 электронным уведомлением

2. Вы удовлетворены комфортностью условий в приемном отделении?

- да
 нет (перейти к вопросам 2.1)

2.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

- отсутствие свободных мест ожидания
 состояние гардероба
 состояние санитарно-гигиенических помещений
 отсутствие питьевой воды
 санитарное состояние помещений

3. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) во время пребывания в приемном отделении?

- да
 нет

4. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

- да (перейти к вопросам 4.1-4.3)
 нет

4.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

- I группа
 II группа
 III группа
 ребенок-инвалид

4.2. В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?

- да (перейти к вопросу 4.3)
 нет (перейти к вопросу 4.2.1)

4.2.1. Пожалуйста, укажите, что (кто) именно отсутствует:

- выделенные места стоянки для автотранспортных средств инвалидов
 пандусы, подъемные платформы
 адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
 сменные кресла-коляски
 дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
 дублирование информации шрифтом Брайля
 специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения
 сопровождающие работники

4.3. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?

- да
 нет

5. Во время пребывания в медицинской организации Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?

- да (перейти к вопросу 5.1)
 нет

5.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации?

- да
 нет

6. Перед госпитализацией Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?

- да (перейти к вопросу 6.1)
 нет

6.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?

- да
 нет

7. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?

- да
 нет (перейти к вопросу 7.1)

7.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

- питание
 отсутствие питьевой воды
 состояние санитарно-гигиенических помещений
 санитарное состояние помещений
 действия персонала по уходу

8. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?

- да
 нет

9. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?

- да
 нет

10. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)?

- да
 нет

11. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?

- да
 нет

12. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?

- нет (опрос завершен)
 да (перейти к вопросу 12.1.)

12.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали?

- да
 нет

Мы благодарим Вас за участие!

Если Вы хотите оставить предложения по работе данной медицинской организации, пожалуйста, напишите свои предложения: (не более 150 знаков)

Форма Анкеты соответствует Приложению №2 приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 июля 2018 года N 442 (в редакции, введенной в действие приказом Минздрава России от 28 января 2020 года N 52)