



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
(Минздрав ЧР)

РАСПОРЯЖЕНИЕ

№ 63

«01» 04 2015 г.

г. Грозный

г О проведении Конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры» 1

Во исполнение письма Минздрава РФ от 19.03.2015 г. № 21 – 5/10/2 – 491; в целях повышения уровня медицинского обслуживания населения и формирования положительного отношения граждан к имиджу Российских поликлиник.

1. Руководителям медицинских организаций, оказывающим амбулаторно – поликлиническую помощь:

1.1. Разместить на своих официальных сайтах информацию о проведении Конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры»;

1.2. Организовать широкое информационное сопровождение его проведения, и обеспечить возможность анкетирования граждан;

1.3. В целях мониторинга ежемесячно, до 25 числа месяца, следующего за отчетным периодом (ежемесячно), представлять в Отдел ведомственного контроля качества медицинской деятельности и внедрения стандартов Минздрава ЧР сведения по форме, согласно приложению № 1;

1.4. Руководствоваться при заполнении сведений в анкете приложением № 2 к данному Распоряжению.

2. Контроль над исполнением настоящего Распоряжения поручить Первому заместителю Министра А.А. Магомадову.

Министр

Ш.С. Ахмадов

Приложение № 1
к письму Минздрава ЧР
от 01.04 2015 г. № 63

Название медицинской организации	Наличие размещения информации о Конкурсе и проведение анкетирования граждан	Количество лиц принялших участие в анкетировании

Анкета
по анализу удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг в амбулаторных условиях.

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы медицинской организации, в которой Вам оказывают медицинские услуги.

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

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.
Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. Когда Вам приходилось последний раз обращаться в медицинскую организацию для получения медицинской помощи?

- обращался (напишите месяц, год)
 не обращался в данную медицинскую организацию за получением медицинской помощи

2. Когда Вам потребовалось посещение врача, удалось ли Вам записаться на прием при первом обращении в медицинскую организацию?

- да
 нет
 не обращался

3. Сколько дней прошло с момента обращения в медицинскую организацию, за получением медицинской помощи у нужного Вам врача, до назначенного времени приема у врача?

- прошло около _____ дней
 не обращался

4. Насколько легко Вам удалось записаться на прием к врачу одним из указанных способов?

по телефону:

- очень легко
 легко
 сложно
 очень сложно
 не удалось записаться
 не пользовался

личное обращение в регистратуру:

- очень легко
 легко
 сложно
 очень сложно
 не удалось записаться
 не пользовался

через интернет:

- очень легко
 легко

- сложно
- очень сложно
- не удалось записаться
- не пользовался

на прием к нужному мне врачу меня записал лечащий врач:

- очень легко
- легко
- сложно
- очень сложно
- не удалось записаться
- не пользовался

5. Сколько времени Вы ожидали приема врача, в очереди?

- практически не пришлось ожидать в очереди
- да, пришлось ждать приема в очереди около _____ минут (ы)
- не помню

6. Удовлетворены ли Вы условиями ожидания приема (наличие свободных мест ожидания, туалета, питьевой воды, чистота и свежесть помещения)?

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

7. Если Вам приходилось вызывать участкового врача на дом, то получили ли Вы необходимую помощь и консультацию?

- да, помощь была оказана на дому вовремя
- да, помощь была оказана позже, чем это требовалось
- нет, пришлось самостоятельно обращаться в медицинскую организацию
- не возникало необходимости вызывать врача на дом

8. В случае если после обращения в медицинскую организацию Вы получили направление на плановую госпитализацию, то, сколько времени Вам пришлось ожидать плановую госпитализацию?

- Количество дней ожидания (напишите) _____ дней

9. В случае если после обращения в медицинскую организацию Вам были назначены диагностические исследования, то, сколько времени прошло от назначения до прохождения Вами исследований, и от прохождения исследований до получения результатов исследования (кроме обследования на КТ и МРТ)?

1. Количество дней от назначения до прохождения исследований _____ дней
2. Количество дней от прохождения исследования до получения результатов исследований _____ дней

10. Удовлетворены ли Вы приемом у врача? Оцените по 5-балльной шкале; где 1 - крайне плохо, а 5- отлично (обвести оценку).

№	Работа врача и медицинской сестры	1	2	3	4	5
1.	Вежливость и внимательность врача	крайне плохо	плохо	удовлетворительно	хорошо	отлично

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

11. Удовлетворены ли Вы условиями оказания медицинской помощи?

- да, полностью
- больше да, чем нет
- больше нет, чем да
- не удовлетворен

12. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию Вашим друзьям и родственникам?

- да
- нет
- пока не знаю

13. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации?

- да, полностью
- больше да, чем нет
- больше нет, чем да
- не удовлетворен

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых медицинских услуг:

Дата заполнения "____" 20 ____ г.

Благодарим вас за участие в нашем опросе!