

АНКЕТА

для больничных организаций

Институт социологии НАН Беларуси проводит исследование по оценке удовлетворенности населения медицинской помощью, оказываемой в организациях здравоохранения. Пожалуйста, внимательно прочитайте вопросы и предложенные варианты ответов. Выбирайте те варианты, которые отражают Ваше личное мнение. Опрос анонимный. Материалы будут использоваться только в обобщенном виде.

1. Ваш пол

1. Мужской 2. Женский

2. Возраст (полных лет) _____

3. С какими из перечисленных ниже проблем Вы сталкивались за последний год при обращении в данную организацию здравоохранения?

Укажите, пожалуйста, все подходящие варианты ответа

1. Длительное ожидание в приемном отделении (более 1 часа)
2. Отказ в госпитализации при первом обращении без должного разъяснения
3. Отказ в проведении операции в плановом порядке без должного разъяснения
4. Отказ в выдаче направления на диагностические исследования (УЗИ, ЭКГ, КТ, МРТ, рентгенологическое исследование, флюорография и т.д.) без должного разъяснения
5. Отказ в выдаче направления на консультацию у врачей-специалистов без должного разъяснения
6. Технические ошибки (потеря, неверное заполнение документов и т.д.)
7. Неуважительное отношение со стороны среднего и младшего медицинского персонала (медицинских сестер/братьев, санитарок/санитаров и т.д.)
8. Неуважительное отношение со стороны врачей и администрации организации здравоохранения
9. Регулярное отсутствие медицинского персонала на рабочих местах
10. Неудовлетворительное санитарно-техническое состояние организации здравоохранения
11. Отсутствие возможности получить назначенные медицинские услуги на бесплатной основе
12. Высокие цены на платные медицинские услуги
13. Вынужденная покупка назначенных лекарственных средств и расходных материалов за собственный счет
14. Нехватка койко-мест, переполненность палат
15. Другое (*напишите*) _____
16. Не сталкивался
17. Затрудняюсь ответить

4. Оцените, насколько Вы удовлетворены следующими условиями пребывания в данной организации здравоохранения:

Ответ дайте, пожалуйста, по каждой строке

| <i>Оцените по шкале от 1 до 5, где 1 – совершенно не удовлетворен, а 5 – полностью удовлетворен</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Затрудняюсь ответить |
|---|---|---|---|---|---|----------------------|
| 1. Материально-техническим состоянием палат | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2. Навигацией в организации здравоохранения (наличием табличек, указателей, схем расположения палат, кабинетов, отделений и т.д.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3. Состоянием санитарных помещений (туалетов, душевых и т.д.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4. Качеством предоставляемого питания | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5. Полезностью и доступностью информационных стендов, буклетов | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

5. Оцените, насколько Вы удовлетворены работой:

Ответ дайте, пожалуйста, по каждой строке

| <i>Оцените по шкале от 1 до 5, где 1 – совершенно не удовлетворен, а 5 – полностью удовлетворен</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Не обращался | Затрудняюсь ответить |
|---|---|---|---|---|---|--------------|----------------------|
| 1. Приемного отделения | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. Младшего медицинского персонала в отделении пребывания (санитарок/санитаров) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. Среднего медицинского персонала в отделении пребывания (медицинских сестер/братьев) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. Вашего лечащего врача | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5. Консультирующих врачей-специалистов | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 6. Заведующего отделением | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7. Кабинета инструментальной диагностики (УЗИ, ЭКГ, МРТ и т.д.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8. Процедурного кабинета (уколы, перевязки, забор крови и т.д.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 9. Отделения (кабинета) физиотерапии | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

6. Оцените, насколько Вы удовлетворены оказанием медицинской помощи в данной организации здравоохранения по следующим критериям:

Ответ дайте, пожалуйста, по каждой строке

| <i>Оцените по шкале от 1 до 5, где 1 – совершенно не удовлетворен, а 5 – полностью удовлетворен</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Затрудняюсь ответить |
|---|---|---|---|---|---|----------------------|
| 1. Доступность и полнота предоставленной информации о заболевании и его лечении | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2. Внимание к состоянию и жалобам пациента | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3. Тщательность ежедневных обходов и осмотров | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

7. Оцените, насколько Вы доверяете лечащему врачу в вопросах:

Ответ дайте, пожалуйста, по каждой строке

| <i>Оцените по шкале от 1 до 5, где 1 – совершенно не доверяю, а 5 – полностью доверяю</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Затрудняюсь ответить |
|--|---|---|---|---|---|----------------------|
| 1. Постановки диагноза | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2. Назначения диагностических исследований | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3. Назначения лечения | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4. Сохранения врачебной тайны | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5. Уважения личных границ (отсутствие обвинений, замечаний касательно личности или внешнего вида, вторжений в личную жизнь пациента) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

8. Была ли у Вас необходимость воспользоваться элементами безбарьерной среды (пандусами, подъемными устройствами, поручнями и т.д.)?

1. Да

2. Нет **→ Переходите к вопросу №10**

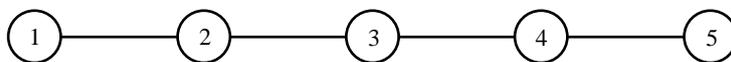
9. Оцените, насколько оснащена данная организация здравоохранения следующими элементами безбарьерной среды:

Ответ дайте, пожалуйста, по каждой строке

| <i>Оцените по шкале от 1 до 5, где 1 – совершенно не оснащено, а 5 – полностью оснащено</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Затрудняюсь ответить |
|---|---|---|---|---|---|----------------------|
| 1. Пандусами (наклонными площадками) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2. Поручнями на стенах для облегчения передвижения | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3. Специализированными лифтами, подъемными устройствами | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4. Табличками-указателями для слабовидящих и слепых людей | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5. Специально оборудованными санитарными помещениями | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

10. Пожалуйста, оцените, насколько Вы удовлетворены оказанной медицинской помощью в данной организации здравоохранения:

Совершенно не удовлетворен



Полностью удовлетворен

11. Ваши предложения по улучшению качества предоставляемых медицинских услуг:

Благодарим за участие в опросе!