**Анкета удовлетворенности пациентов лечением в санаторно-курортной организации ФМБА**

*В нашем учреждении проводятся мероприятия, направленные на повышение доступности и улучшение качества санаторно-курортной помощи. Пожалуйста, уделите немного времени заполнению данной анкеты. Для нас важно узнать Ваше мнение (как положительное, так и критическое) о наших услугах и работе наших сотрудников. Ваши ответы помогут нам оценить и улучшить нашу работу. Мы гарантируем анонимность Ваших ответов. Заранее благодарим Вас за участие в анкетировании.*

**1. Ваш возраст:**

1) 18-25 лет 3) 46-60 лет

2) 26-45 лет 4) Старше 60 лет

**2. Санитарно-гигиенические условия в учреждении (чистота, исправность сантехники):**

1) Полностью соответствовало ожиданиям

2) В целом соответствовало ожиданиям

3) Намного ниже ожидания

4) Затрудняюсь ответить

**3. Комфортность пребывания в учреждении (удобство, эстетика, заполнение времени ожидания, наличие наглядной информации (брошюр, плакатов) и др.):**

1) Полностью соответствовало ожиданиям

2) В целом соответствовало ожиданиям

3) Намного ниже ожидания

4) Затрудняюсь ответить

**4. Объем информирования и доходчивости разъяснений, рекомендаций и назначений:**

1) Постоянно 3) Никогда

2) Иногда 4) Затрудняюсь ответить

**5. Культура обслуживания, вежливость:**

1) Постоянно 3) Никогда

2) Иногда 4) Затрудняюсь ответить

**6. Как Вы оцениваете работу врачей нашего учреждения (профессионализм, неформальное отношение к делу, адекватность методов диагностики и лечения, искреннее желание помочь пациенту, заинтересованность в результатах)?**

1) Высоко 3) Очень высоко 5) Средне

2) Низко 4) Очень низко

**7. Как бы Вы оценили отношение к работе среднего медицинского персонала (профессиональные навыки, добросовестность, четкость выполнения манипуляций и процедур, дисциплинированность, ответственность и прочее)?**

1) Высоко 3) Очень высоко 5) Средне

2) Низко 4) Очень низко

**8. Как бы Вы оценили уровень организации питания/обслуживания в обеденном зале?**

1) Высоко 3) Очень высоко 5) Средне

2) Низко 4) Очень низко

**9. Как бы Вы оценили качество и объем питания в учреждении?**

1) Высоко 3) Очень высоко 5) Средне

2) Низко 4) Очень низко

**10. Заинтересованность медицинского персонала в результатах лечения пациента:**

1) Постоянно 3) Никогда

2) Иногда 4) Затрудняюсь ответить

**11. Уровень доверия к врачебному персоналу:**

1) Постоянно 3) Никогда

2) Иногда 4) Затрудняюсь ответить

**12. Доступность консультации врачей-специалистов (кардиолог, невролог, гастроэнтеролог, офтальмолог, отоларинголог и др.):**

1) Постоянно 3) Никогда

2) Иногда 4) Затрудняюсь ответить

**13. Доступность получения физиотерапевтического и других видов лечения (массаж, ЛФК):**

1) Постоянно 3) Никогда

2) Иногда 4) Затрудняюсь ответить

**14. Доступность получения диагностического обследования:**

1) Постоянно 3) Никогда

2) Иногда 4) Затрудняюсь ответить

**15. Навязывание платных услуг:**

1) Постоянно 3) Никогда

2) Иногда 4) Затрудняюсь ответить

**16. Если Вас не удовлетворяет качество медицинской помощи, укажите, что именно:**

1) Результаты обращения за медицинской помощью в санатории

2) Квалификация врачей

3) Квалификация среднего медицинского персонала

3) Качество диагностических исследований

4) Длительность ожидания лечебно-диагностических процедур

5) Недостаточное внимание со стороны медицинского персонала

6) Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**17. Как бы Вы оценили организацию культурно**-**массовых мероприятий и сервисных услуг?**

1) Высоко 3) Очень высоко 5) Средне

2) Низко 4) Очень низко

**18. Если бы у Вас был выбор, продолжали бы Вы пользоваться услугами нашего учреждения?**

1) Да 2) Нет 3) Затрудняюсь ответить

**19. Довольны ли Вы результатами обращения/ лечения в нашем учреждении? Как бы Вы оценили результат?**

1) Высоко 3) Очень высоко 5) Средне

2) Низко 4) Очень низко

1) Да 2) Нет 3) Затрудняюсь ответить

**20. Что, по Вашему мнению, необходимо изменить в работе данного лечебного учреждения?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***С уважением, Коллектив МЦ РЕШМА*

***\*Внимание! По желанию Вы можете оставить свою контактную информацию: ФИО, телефон, e-mail, номер комнаты:***