

ДОСЛІДЖЕННЯ «ЗАДОВОЛЕНІСТЬ МЕДИЧНИМИ ПОСЛУГАМИ»							
1. НОМЕР ІНТЕРВ'Ю	2. КОД ІНТЕРВ'ЮЕРА	3. ДАТА ІНТЕРВ'Ю		4. ПОЧАТОК ІНТЕРВ'Ю		5. КІНЕЦЬ ІНТЕРВ'Ю	
		ЧИСЛО	МІСЯЦЬ	ГОДИН	ХВИЛИН	ГОДИН	ХВИЛИН
6. ОБЛАСТЬ/АР КРИМ:				ПІДТВЕРДЖЕННЯ: Я підтверджую, що опитування проведено мною у відповідності з інструкцією методом особистого інтерв'ю з респондентом, відібраним згідно інструкції і який не опитувався мною протягом останніх шести місяців			
7. НАСЕЛЕНИЙ ПУНКТ, ДЕ ПРОЖИВАЄ РЕСПОНДЕНТ:				ПРІЗВИЩЕ, ІМ'Я, ПО-БАТЬКОВІ ІНТЕРВ'ЮЕРА			
				ПІДПИС:			

ІНТЕРВ'ЮЕР! ЗАЧИТАЙТЕ РЕСПОНДЕНТУ ЦЕ ЗВЕРНЕННЯ

Я, _____ (ім'я), представляю організацію _____, яка проводить соціологічне дослідження за ініціативою (підтримки) _____.

Мета опитування – оцінити доступність і задоволеність населення медичною допомогою, отриманою в державних/комунальних медичних закладах та вивчити громадську думку стосовно перспектив реформування даної сфери.

Ваші відповіді повністю анонімні та конфіденційні. Ніхто, крім дослідників не матиме доступу до них. Ваше ім'я не згадуватиметься в анкеті, а Ваші дані будуть використовуватися тільки разом з відповідями інших людей в узагальненому вигляді. Однак для контролю моєї роботи з боку дослідників я прошу Вас дати свій контактний телефон.

Щиро дякуємо Вам за участь в опитуванні!

БЛОК А. ЗАПИТАННЯ ДЛЯ ВСІХ

A1. ЧИ ЗВЕРТАЛИСЯ ВИ ПРОТЯГОМ ОСТАННІХ 3-Х РОКІВ ЗА МЕДИЧНОЮ ДОПОМОГОЮ, КРІМ СТОМАТОЛОГІЧНОЇ?

Так 1

Ні.....2 →Закінчіть інтерв'ю

A2. ДО ЯКИХ МЕДИЧНИХ ЗАКЛАДІВ ВИ ЗВЕРТАЛИСЯ?

Всі слухні відповіді

Поліклініка/лікарня за місцем проживання 1

Сімейна амбулаторія 2

Викликали державну швидку допомогу..... 3

Спеціалізований державний медичний заклад (жіноча консультація/пологовий будинок, тубдиспансер, профільні наукові інститути та медичні центри, наприклад кардіологічні, ендокринологічні)..... 4 →Закінчіть інтерв'ю

Приватна клініка, кабінет, інший медичний заклад,

недержавна швидка допомога 5 →Закінчіть інтерв'ю

Відомча поліклініка/лікарня 6 →Закінчіть інтерв'ю

БЛОК Б. АМБУЛАТОРІЯ ЗАГАЛЬНОЇ ПРАКТИКИ-СІМЕЙНОЇ МЕДИЦИНИ

Б1. ЧИ ЗВЕРТАЛИСЯ ВИ ПРОТЯГОМ ОСТАННІХ 3-Х РОКІВ ДО СІМЕЙНОЇ АМБУЛАТОРІЇ? (не плутати з поліклінікою і будь-якими приватними клініками!)

- Так 1
Ні 2 →Перейдіть до запитання В1
Важко відповісти 3 → Перейдіть до запитання В1

Б2. СКІЛЬКИ ЧАСУ ВАМ ПОТРІБНО ДЛЯ ТОГО, ЩОБ ДІСТАТИСЯ ВІД ДОМУ ДО ВАШОЇ СІМЕЙНОЇ АМБУЛАТОРІЇ?

- Менше півгодини..... 1
Півгодини – година 2
Більше 1 години..... 3

Б3. ЧИ ЗРУЧНО ВАМ ДОБИРАТИСЯ ДО ВАШОЇ СІМЕЙНОЇ АМБУЛАТОРІЇ?

- Зручно 1
Незручно, чому саме? 2
Інше, що саме? 3

Б4. ЯК ЧАСТО ВИ ЗВЕРТАЛИСЯ ПО МЕДИЧНУ ДОПОМОГУ В СІМЕЙНУ АМБУЛАТОРІЮ ПРОТЯГОМ ОСТАННІХ 3-Х РОКІВ?

- Зверталися менше 1 разу на рік..... 1
Зверталися по 1-2 рази на рік 2
Зверталися по кілька разів на рік 3
Зверталися регулярно (не рідше 1 разу на місяць) 4
- } Якщо респондент звертався більше 1 разу, запитання Б5-Б12 стосуються останнього звернення

Б5. ПО ЯКУ МЕДИЧНУ ДОПОМОГУ ВИ ЗВЕРТАЛИСЯ ОСТАННЬОГО РАЗУ?

Всі слушні відповіді

- Консультація сімейного лікаря 1
Лікування 2
Оформлення довідки, лікарняного тощо..... 3
Інше, що саме? 4

Б6. З ЯКИМИ ТРУДНОЩАМИ ВИ СТИКАЛИСЯ ПІД ЧАС ОСТАННЬОГО ЗВЕРНЕННЯ ЗА МЕДИЧНОЮ ДОПОМОГОЮ У ВАШУ СІМЕЙНУ АМБУЛАТОРІЮ?

Всі слушні відповіді

- Довгі черги на прийом до лікаря..... 1
Лікаря не було на місці в години прийому 2
Незручний графік прийому лікаря..... 3
В амбулаторії не надаються потрібні мені послуги 4
Незручне місце для очікування лікаря, тісно, немає стільців, тощо 5
Некомфортні умови в кабінеті лікаря (холодно, темно, сирі тощо) 6
Лікарі призначають дорогі препарати 7
Інше, що саме? 8
Не стикалися ні з якими труднощами..... 9

Б7. ЧИ ДОВОДИЛОСЯ ВАМ У СІМЕЙНІЙ АМБУЛАТОРІЇ ПЛАТИТИ ЗА:

<i>Дайте відповідь за кожним</i>	<i>Платили</i>	<i>Платили не</i>	<i>Не</i>	<i>Не</i>
----------------------------------	----------------	-------------------	-----------	-----------

<u>рядком</u>	<i>офіційно, в касу</i>	<i>офіційно, із рук в руки</i>	<i>платили</i>	<i>потребували цієї послуги</i>
1. Консультацію, огляд сімейного лікаря	1	2	3	4
2. Медичні маніпуляції (наприклад, уколи)	1	2	3	4
3. Оформлення медичних довідок, лікарняних тощо	1	2	3	4
4. Перенаправлення до іншого медзакладу	1	2	3	4

Б8. ЗВІДКИ ВИ ДІЗНАЛИСЯ ПРО ВАРТІСТЬ ПЛАТНИХ ПОСЛУГ?

Всі слушні відповіді

- Вам сказав лікар або інший співробітник амбулаторії 1
 Вам виписали квитанцію для оплати послуг 2
 Інформація про вартість послуг висить на видному місці 3
 Самі визначили суму «подяки» 4
 За прийом лікаря та послуги не платили 5

Б9.ЧИ ЗАДОВОЛЕНІ ВИ СПІЛКУВАННЯМ З ЛІКАРЕМ?

- В цілому задоволені 1 → Перейдіть до запитання Б11
 Важко сказати задоволені, чи ні..... 2
 В цілому не задоволені 3

Б10. ЧОМУ НЕ ЗАДОВОЛЕНІ?

Всі слушні відповіді

- Не отримав відповіді на всі запитання, які мене цікавили..... 1
 Пояснення лікаря були незрозумілими 2
 Недоброзичливе/байдуже ставлення лікаря..... 3
 Недоброзичливе ставлення іншого медперсоналу 4
 Інше, що саме? _____ 5

Б11. ЧИ ЗАДОВОЛЕНІ ВИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ЛІКУВАННЯ, ЯКЕ ВАМ ПРИЗНАЧИВ ЛІКАР?

- Повністю задоволені 1 →Перейдіть до запитання Б13
 В основному задоволені..... 2 →Перейдіть до запитання Б13
 Важко сказати, задоволені чи ні... 3
 В основному незадоволені..... 4
 Зовсім незадоволені..... 5
 Лікар не призначав лікування... 6 →Перейдіть до запитання Б13

Б12. ЧОМУ ВИ НЕ ЗАДОВОЛЕНІ РЕЗУЛЬТАТАМИ ЛІКУВАННЯ, ЯКЕ ВАМ ПРИЗНАЧИВ ЛІКАР?

- Після лікування ваше самопочуття не покращилося 1
 Після лікування ваше самопочуття погіршилося 2
 Після лікування виникли серйозні побічні ефекти 3
 Інше, що саме? _____ 4

Б13. ЧИ СТИКАЛИСЯ ВИ ОСОБИСТО З СИТУАЦІЯМИ, КОЛИ МЕДПЕРСОНАЛ АМБУЛАТОРІЇ БЕЗ ВАШОЇ ЗГОДИ ІНФОРМУВАВ ПРО ВАШ ДІАГНОЗ ТРЕТІХ ОСІБ?

- Так 1
 Ні 2
 Важко відповісти 3

БЛОК В. ПОЛІКЛІНІКА ЗА МІСЦЕМ ПРОЖИВАННЯ

В1. ЧИ ЗВЕРТАЛИСЯ ВИ ПО МЕДИЧНУ ДОПОМОГУ В ПОЛІКЛІНІКУ ЗА МІСЦЕМ ПРОЖИВАННЯ ПРОТЯГОМ ОСТАННІХ 3-Х РОКІВ?

- Так 1
 Ні 2 →Перейдіть до запитання Г1

В2. ЧИ ВІДМОВЛЯЛИ ВАМ У НАДАННІ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ В ПОЛІКЛІНІЦІ ЗА МІСЦЕМ ПРОЖИВАННЯ ПРОТЯГОМ ОСТАННІХ 3-Х РОКІВ?

- Так 1
 Ні 2 → Перейдіть до запитання В5

В3. В НАДАННІ ЯКИХ САМЕ ПОСЛУГ ВАМ ВІДМОВИЛИ?

Всі слушні відповіді

- Консультація лікаря-терапевта..... 1
 Консультація сімейного лікаря 2
 Консультація лікаря вузького профілю (окуліста, кардіолога тощо)..... 3
 Здача аналізів, яких саме?..... 4
 Проходження обстеження, якого саме? 5
 Інше, що саме? 6

В4. ЧИМ БУЛИ ОБГРУНТОВАНІ ЦІ ВІДМОВИ?

Всі слушні відповіді

- Не було «талонів» до потрібного мені лікаря..... 1
 Не було амбулаторної карти (карти пацієнта) 2
 Не було реєстрації («прописки»), паспорта 3
 Не пройшли флюорографію 4
 Не пройшли обстеження гінеколога (для жінок) 5
 Час прийому лікаря закінчувався..... 6
 Не до того лікаря звернулися 7
 Відсутність реактивів для проведення аналізів 8
 Відсутність/несправність обладнання для проведення діагностичного обстеження (рентген, ЕКГ, УЗД тощо) 9
 Відсутність в години прийому необхідного спеціаліста 10
 В поліклініці немає потрібного мені спеціаліста 11
 В поліклініці не роблять потрібні мені аналізи 12
 Інше, що саме? 13

В5. СКІЛЬКИ ЧАСУ ВАМ ПОТРІБНО ДЛЯ ТОГО, ЩОБ ДІСТАТИСЯ ВІД ДОМУ ДО ПОЛІКЛІНІКИ ЗА МІСЦЕМ ПРОЖИВАННЯ?

- Менше півгодини..... 1
 Півгодини – година 2
 1-2 години..... 3
 Більше двох годин 4

В6. ЧИ ЗРУЧНО ВАМ ДОБИРАТИСЯ ДО ПОЛІКЛІНІКИ ЗА МІСЦЕМ ПРОЖИВАННЯ?

- Зручно1
 Незручно.....2
 Інше, що саме? _____.....3

В7. ЯК ЧАСТО ВИ ЗВЕРТАЛИСЯ ПО МЕДИЧНУ ДОПОМОГУ В ПОЛІКЛІНІКУ ЗА МІСЦЕМ ПРОЖИВАННЯ ПРОТЯГОМ ОСТАННІХ 3-Х РОКІВ?

- Зверталися лише 1 раз.....1
 Зверталися по 1-2 рази на рік2
 Зверталися по кілька разів на рік3
 Зверталися регулярно (не рідше 1 разу на місяць)4
- } Якщо респондент звертався більше 1 разу, запитання **В8-В16** стосуються останнього звернення

В8. ПО ЯКУ МЕДИЧНУ ДОПОМОГУ ВИ ЗВЕРТАЛИСЯ В ПОЛІКЛІНІКУ ОСТАННЬОГО РАЗУ?

Всі слушні відповіді

- Консультація лікаря-терапевта1
 Консультація сімейного лікаря2
 Консультація лікаря вузького профілю (окуліст, гінеколог, ЛОР тощо).....3
 Зробити аналізи, флюорографію, УЗД, ЕКГ тощо4
 Щоб пройти медогляд, оформити довідку тощо5
 Щоб оформити лікарняний лист6
 Інше, що? _____.....7

В9. З ЯКИМИ ТРУДНОЩАМИ ВИ СТИКАЛИСЯ ПІД ЧАС ОСТАННЬОГО ЗВЕРНЕННЯ ЗА МЕДИЧНОЮ ДОПОМОГОЮ У ПОЛІКЛІНІКУ ЗА МІСЦЕМ ПРОЖИВАННЯ?

Всі слушні відповіді

- Довгі черги на прийом до потрібного мені лікаря1
 Довгі черги в лабораторії для здачі аналізів2
 Не було «талонів» для проходження УЗД, ЕКГ тощо3
 Лікаря не було на місці в години прийому4
 Незручний для мене графік прийому лікаря.....5
 Лікарі призначають дорогі препарати6
 Інше, що саме? _____.....7
Не стикалися ні з якими труднощами8

В10. ЧИ ДОВОДИЛОСЯ ВАМ В ПОЛІКЛІНІЦІ ЗА МІСЦЕМ ПРОЖИВАННЯ ПЛАТИТИ ЗА:

<i>Дайте відповідь за кожним рядком</i>	<i>Платили офіцій-</i>	<i>Платили не офіційно, із</i>	<i>Не плати</i>	<i>Не потреб</i>
--	------------------------	--------------------------------	-----------------	------------------

	<i>но, в касу</i>	<i>рук в руки</i>	<i>ли</i>	<i>ували цієї послуги</i>
Консультацію, огляд лікаря-терапевта	1	2	3	4
Консультацію, огляд сімейного лікаря	1	2	3	4
Консультацію, огляд лікаря вузького профілю (напр., окуліста, кардіолога ін.)	1	2	3	4
Діагностику (аналізи, УЗД, ЕКГ, рентген тощо)	1	2	3	4
Медичні маніпуляції (уколи, крапельниці, перев'язки тощо)	1	2	3	4
Фізіотерапевтичні процедури	1	2	3	4
Оформлення медичних довідок, лікарняних тощо	1	2	3	4

В11. ЯК БИ ВИ ОХАРАКТЕРИЗУВАЛИ РОЗМІР ОПЛАТИ ЗА...

<i>Дайте відповідь за <u>кожним рядком</u></i>	<i>Незначний, цілком прийнятний для мене</i>	<i>Відчутний, але прийнятний для мене</i>	<i>Дуже дорого, непринятно для мене</i>	<i>Не плати-ли</i>	<i>Не потребували цієї послуги</i>
Консультацію, огляд лікаря-терапевта	1	2	3	4	5
Консультацію, огляд сімейного лікаря	1	2	3	4	5
Консультацію, огляд лікаря вузького профілю (напр., окуліста, кардіолога ін.)	1	2	3	4	5
Діагностику (аналізи, УЗД, рентген тощо)	1	2	3	4	5
Медичні маніпуляції (уколи, крапельниці, перев'язки тощо)	1	2	3	4	5
Фізіотерапевтичні процедури	1	2	3	4	5
Оформлення медичних довідок, лікарняних тощо	1	2	3	4	5

В12. ЗВІДКИ ВИ ДІЗНАЛИСЯ ПРО ВАРТІСТЬ ПЛАТНИХ ПОСЛУГ?

Всі слушні відповіді

Вам сказав лікар або інший співробітник мед закладу 1

Вам виписали квитанцію для оплати послуг 2

Інформація про вартість послуг висить на видному місці 3

Самі визначили суму «подяки» 4

За прийом лікаря та послуги не платили 5

В13. ЧИ ЗАДОВОЛЕНІ ВИ СПІЛКУВАННЯМ З ЛІКАРЕМ?

В цілому задоволені 1 → Перейдіть до запитання В15

Важко сказати задоволені, чи ні..... 2

В цілому не задоволені 3

В14. ЧОМУ НЕ ЗАДОВОЛЕНІ?

Всі слушні відповіді

Не отримав відповіді на всі запитання, які мене цікавили 1

Пояснення лікаря були незрозумілими 2

- Недоброзичливе/байдуже ставлення лікаря..... 3
 Недоброзичливе ставлення іншого медперсоналу 4
 Інше, що саме? _____ 5

V15. ЧИ ЗАДОВОЛЕНІ ВИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ЛІКУВАННЯ, ЯКЕ ВАМ ПРИЗНАЧИВ ЛІКАР?

- Повністю задоволені 1 →Перейдіть до запитання V17
 В основному задоволені..... 2 →Перейдіть до запитання V17
 Важко сказати, задоволені чи ні.... 3
 В основному незадоволені..... 4
 Зовсім незадоволені..... 5
 Лікар не призначав лікування... 6 →Перейдіть до запитання V17

V16. ЧОМУ ВИ НЕ ЗАДОВОЛЕНІ РЕЗУЛЬТАТАМИ ЛІКУВАННЯ, ЯКЕ ВАМ ПРИЗНАЧИВ ЛІКАР?

Всі слушні відповіді

- Після лікування ваше самопочуття не покращилося 1
 Після лікування ваше самопочуття погіршилося 2
 Після лікування виникли серйозні побічні ефекти 3
 Інше, що саме? _____ 4

V17. ЧИ СТИКАЛИСЯ ВИ ОСОБИСТО З СИТУАЦІЯМИ, КОЛИ МЕДПЕРСОНАЛ ПОЛІКЛІНІКИ БЕЗ ВАШОЇ ЗГОДИ ІНФОРМУВАВ ПРО ВАШ ДІАГНОЗ ТРЕТІХ ОСІБ?

- Так 1
 Ні 2
 Важко відповісти 3

БЛОК Г. СТАЦІОНАРНЕ ЛІКУВАННЯ

Інтерв'юер, увага! Запитання даного блоку стосуються лише лікування у стаціонарах **ДЕРЖАВНИХ** медичних закладів.

Г1. ЧИ СТИКАЛИСЯ ВИ/ВАШІ РОДИЧІ ПРОТЯГОМ ОСТАННІХ 3-Х РОКІВ З ВИПАДКАМИ ВІДМОВИ У ГОСПІТАЛІЗАЦІЇ?

- Так 1
 Ні..... 2 →Перейдіть до запитання Г3

Г2. ЧИМ БУЛА ОБГРУНТОВАНА ВІДМОВА?

Всі слушні відповіді

- Стан здоров'я не потребує стаціонарного лікування..... 1
 Переадресували до іншого мед закладу 2
 Не заплатили необхідну суму..... 3
 Похилий вік пацієнта 4
 Захворювання невиліковне, лікування не має сенсу..... 5
 Відсутність вільних місць у відділенні 6
 Інше, що саме? _____ 7

Г3. ПРОТЯГОМ ОСТАННІХ 3-Х РОКІВ ЧИ ПРОХОДИЛИ ВИ СТАЦІОНАРНЕ ЛІКУВАННЯ В БУДЬ-ЯКОМУ ДЕРЖАВНОМУ МЕДИЧНОМУ ЗАКЛАДІ?

- Так 1 →Перейдіть до запитання Г5
 Ні..... 2

Г4. ПРОТЯГОМ ОСТАННІХ 3-Х РОКІВ ЧИ ПРОХОДИЛИ ВАШІ БЛИЗЬКІ РОДИЧІ СТАЦІОНАРНЕ ЛІКУВАННЯ В БУДЬ-ЯКОМУ ДЕРЖАВНОМУ МЕДИЧНОМУ ЗАКЛАДІ?

Так..... 1

Ні.....2 →Перейдіть до запитання Д1

Г5. СКІЛЬКИ РАЗІВ ВИ (ВАШІ БЛИЗЬКІ РОДИЧІ) ПРОХОДИЛИ СТАЦІОНАРНЕ ЛІКУВАННЯ ПРОТЯГОМ ОСТАННІХ 3-Х РОКІВ?

1раз.....1

2-3 рази2

Більше 3 разів.....3

→ Якщо респондент лікувався більше 1 разу, запитання Г6-Г14 стосуються останнього перебування у стаціонарі

Г6. ЧИ ДОВОДИЛОСЯ ВАМ/ВАШИМ БЛИЗЬКИМ ПРОТЯГОМ ПЕРЕБУВАННЯ У СТАЦІОНАРІ ПЛАТИТИ ЗА:

<i>Дайте відповідь за <u>кожним рядком</u></i>	<i>Платили офіційно, в касу/купували в аптеці</i>	<i>Платили не офіційно, із рук в руки/ купували безпосередньо у медпрацівника</i>	<i>Не платили/ не купували</i>	<i>Не потребували цієї послуги</i>
Оформлення у стаціонар (госпіталізацію)	1	2	3	4
Діагностичні процедури (аналізи, УЗД, рентген тощо)	1	2	3	4
Консультацію, огляд лікаря	1	2	3	4
Медичні маніпуляції (уколи, крапельниці, перев'язки тощо)	1	2	3	4
Хірургічне втручання (операція)	1	2	3	4
Оформлення медичних довідок, виписок тощо	1	2	3	4
Послуги молодшого медперсоналу (подача суден, заміна білизни тощо)	1	2	3	4
Медикаменти, інші медичні товари (шприці, крапельниці, рукавички тощо)	1	2	3	4

Г7. ЗВІДКИ ВИ ДІЗНАЛИСЯ ПРО ВАРТІСТЬ ПЛАТНИХ ПОСЛУГ?

Всі слушні відповіді

Вам сказав лікар або інший співробітник мед закладу.....1

Вам виписали квитанцію для оплати послуг2

Інформація про вартість послуг висить на видному місці3

Самі визначили суму «подяки»4

За медичні послуги не платили5

Г8. ЯК БИ ВИ ОХАРАКТЕРИЗУВАЛИ РОЗМІР ОПЛАТИ ЗА...

<i>Дайте відповідь за кожним рядком</i>	<i>Незначний, цілком прийнятний для мене</i>	<i>Відсутний, але прийнятний для мене</i>	<i>Дуже дорого, непринятно для мене</i>	<i>Не платили</i>
Оформлення у стаціонар (госпіталізацію)	1	2	3	4
Діагностичні процедури (аналізи, УЗД, рентген тощо)	1	2	3	4
Консультацію, огляд лікаря	1	2	3	4
Медичні маніпуляції (уколи, крапельниці тощо)	1	2	3	4
Хірургічне втручання (операція)	1	2	3	4
Оформлення медичних довідок, виписок тощо	1	2	3	4
Послуги молодшого медперсоналу (подача суден, заміна білизни тощо)	1	2	3	4
Ліки та інші медичні товари, які вам доводилося купувати протягом перебування в стаціонарі	1	2	3	4

Г9. ОЦІНІТЬ, БУДЬ-ЛАСКА, ЗА П'ЯТИБАЛЬНОЮ ШКАЛОЮ, де

1 – дуже погано, 5- дуже добре:

1. Загальний стан палати	1	2	3	4	5
2. Стан меблів в палаті	1	2	3	4	5
3. Температурний режим в палаті	1	2	3	4	5
4. Стан санвузла	1	2	3	4	5
5. Якість їжі в їдальні	1	2	3	4	5
6. Розмір порцій в їдальні	1	2	3	4	5
7. Якість постільної білизни	1	2	3	4	5
8. Якість прибирання в палаті	1	2	3	4	5

Г10. ЧИ МОГЛИ ВИ/ВАШІ РОДИЧІ ОБГОВОРТИ З ВАШИМ ЛІКАРЕМ ВСІ ЗАПИТАННЯ, ЯКІ ВАС ЦІКАВИЛИ?

Обговорили всі запитання 1

Обговорили більшість запитань 2

На більшість не отримали відповіді 3

Не пам'ятаю, важко відповісти 4

Г11. ЧИ ЗРОЗУМІЛИМИ БУЛИ ПОЯСНЕННЯ ЛІКАРЯ?

Зрозумілими 1

Частково зрозумілими 2

Незрозумілими 3

Г12. ЯКИМ БУЛО СТАВЛЕННЯ ДО ВАС/ВАШИХ РОДИЧІВ?

<i>Відповідь за</i>	<i>Доброзичливе</i>	<i>Нейтральне</i>	<i>Байдуже</i>	<i>Недоброзичливе</i>	<i>В/в</i>
---------------------	---------------------	-------------------	----------------	-----------------------	------------

КОЖНИМ РЯДКОМ					
1. Вашого лікаря	1	2	3	4	5
2. Інших лікарів	1	2	3	4	5
2. Медсестер	1	2	3	4	5
3. Санітарок	1	2	3	4	5

Коментар: _____

Г13. ЧИ ЗАДОВОЛЕНІ ВИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ЛІКУВАННЯ У СТАЦІОНАРІ?

- Повністю задоволені 1 →Перейдіть до запитання Г14
 В основному задоволені..... 2 →Перейдіть до запитання Г14
 Важко сказати, задоволені чи ні.... 3
 В основному незадоволені..... 4
 Зовсім незадоволені..... 5

Г14. ЧОМУ ВИ НЕ ЗАДОВОЛЕНІ РЕЗУЛЬТАТАМИ ЛІКУВАННЯ У СТАЦІОНАРІ:

- Після лікування ваше самопочуття не покращилося 1
 Після лікування ваше самопочуття погіршилося 2
 Після лікування виникли серйозні побічні ефекти 3
 Інше, що саме? _____ 4

Г15. ЯКЩО У ВАС АБО ВАШИХ РОДИЧІВ ВИНИКНЕ НЕОБХІДНІСТЬ ПРОЙТИ АНАЛОГІЧНИЙ КУРС ЛІКУВАННЯ, ЧИ ЗВЕРНЕТЕСЯ/ ПОРЕКОМЕНДУЄТЕ ЗВЕРНУТИСЯ ДО ДАНОГО МЕДЗАКЛАДУ?

- Так 1
 Ні 2
 Важко відповісти 3

БЛОК Д. ШВИДКА МЕДИЧНА ДОПОМОГА

Інтерв'юер, увага! Запитання даного блоку стосуються лише тих респондентів, які користувалися послугами ДЕРЖАВНОЇ швидкої допомоги.

Д1. ЧИ ВИКЛИКАЛИ ВИ ПРОТЯГОМ ОСТАННІХ 3-Х РОКІВ ДЕРЖАВНУ ШВИДКУ МЕДИЧНУ ДОПОМОГУ ДЛЯ СЕБЕ АБО СВОЇХ БЛИЗЬКИХ?

- Так 1
 Ні..... 2 →Перейдіть до запитання Е1

Д2. ЧИ СТИКАЛИСЯ ВИ З ВИПАДКАМИ ВІДМОВИ ШВИДКОЇ ВИЇЗДЖАТИ НА ВИКЛИК?

- Так 1
 Ні..... 2 →Перейдіть до запитання Д4

Д3. ЧИМ БУЛА ОБҐРУНТОВАНА ВІДМОВА?

- Стан пацієнта не загрожує життю та здоров'ю 1
 Територіальна віддаленість, погана дорога, несприятливі погодні умови ... 2
 Немає вільних машин..... 3
 Інше, що саме? _____ 4

Д4. ЯК ЧАСТО ВИ ВИКЛИКАЛИ ШВИДКУ МЕДИЧНУ ДОПОМОГУ ПРОТЯГОМ ОСТАННІХ 3-Х РОКІВ?

- Викликали лише 1 раз 1
- Викликали по 1-2 рази на рік 2
- Викликали по кілька разів на рік 3
- Викликали регулярно (не рідше 1 разу на місяць) 4

Якщо респондент викликав швидку більше 1 разу, запитання Д5-Д12 стосуються останнього виклику

Д5. ПІД ЧАС ОСТАННЬОГО ЗВЕРНЕННЯ ЧЕРЕЗ ЯКИЙ ЧАС ПІСЛЯ ВИКЛИКУ ПРИЇХАЛА ШВИДКА ДОПОМОГА?

- Менше, ніж за 10 хвилин 1 →Перейдіть зо запитання Д7
- Протягом 10-30 хвилин 2
- Через півгодини – годину 3
- Більше, ніж через годину 4
- Взагалі не приїхала..... 5 →Перейдіть зо запитання Д7

Д6. ЧИМ БУЛА ОБҐРУНТОВАНА ЗАТРИМКА?

- Нічим 1
- Стан пацієнта не загрожує життю та здоров'ю 2
- Територіальна віддаленість, погана дорога, несприятливі погодні умови ... 3
- Всі машини зайняті 4
- Інше, що саме? _____ 5

Д7. ЧИ ЗМОГЛИ ВИ ОБГОВОРТИ З ЛІКАРЕМ ШВИДКОЇ ВСІ ЗАПИТАННЯ, ЯКІ ВАС ЦІКАВИЛИ?

- Обговорили всі запитання 1
- Обговорили більшість запитань 2
- На більшість не отримали відповіді 3
- Не пам'ятаю, важко відповісти 4

Д8. ЧИ ЗРОЗУМІЛИМИ БУЛИ ДЛЯ ВАС ПОЯСНЕННЯ ЛІКАРЯ?

- Зрозумілими 1
- Частково зрозумілими 2
- Незрозумілими 3

Д9. ЧИ «ДАВАЛИ ЗРОЗУМІТИ» ВАМ СПІВРОБІТНИКИ ШВИДКОЇ ДОПОМОГИ, ЩО ЗА ПЕВНУ ПОСЛУГУ, ПРЕПАРАТ ТРЕБА ЗАПЛАТИТИ?

- Так 1
- Ні 2 →Перейдіть до запитання Д11

Д10. ЗА ЩО САМЕ?

Всі слушні відповіді

- За приїзд бригади..... 1
- За транспортування до машини 2
- За транспортування до медзакладу 3
- За більш якісний препарат 4
- За маніпуляції (напр., уколи)..... 5
- Інше, що саме? _____ 6

Д11. ЧИ СТИКАЛИСЯ ВИ З НАСТУПНИМИ СИТУАЦІЯМИ?

Всі слушні відповіді

- У швидкої були неякісні препарати/не було препаратів, яких ви потребували..... 1
Надано неякісну допомогу, а саме? _____ 2
Недоброзичливе ставлення бригади швидкої допомоги 3
Після наданої допомоги стан пацієнта не покращився..... 4
Не стикалися ні з чим із перерахованого..... 5
Д12. ЧИ ЗАДОВОЛЕНІ ВИ ОТРИМАНОЮ МЕДИЧНОЮ ДОПОМОГОЮ?

- Повністю задоволені 1
В основному задоволені..... 2
Важко сказати, задоволені чи ні.... 3
В основному незадоволені..... 4
Зовсім незадоволені..... 5

БЛОК Е. ЗАПИТАННЯ ДЛЯ ВСІХ

Е1. ПРОТЯГОМ ОСТАННІХ 3-Х РОКІВ ЧИ ДОВОДИЛОСЬ ВАМ/ВАШИМ БЛИЗЬКИМ ЧЕРЕЗ БРАК КОШТІВ ВІДМОВЛЯТИСЯ ВІД:

Всі слушні відповіді

- Проходження діагностичних процедур, рекомендованих лікарем..... 1
Придбання ліків, призначених лікарем 2
Госпіталізації 3
Хірургічного втручання 4
Фізіотерапевтичних та інших лікувальних процедур 5
Інше, що саме? _____ 6
Не доводилося відмовлятися ні від чого 7

Е2. ЯКУ ІНФОРМАЦІЮ ПРОТЯГОМ ОСТАННІХ 12 МІСЯЦІВ, НАДАВАЛИ ВАМ МЕДПРАЦІВНИКИ ПОЛІКЛІНІКИ ЗА МІСЦЕМ ПРОЖИВАННЯ/СІМЕЙНОЇ АМБУЛАТОРІЇ ЗА ВЛАСНОЮ ІНІЦІАТИВОЮ?

Всі слушні відповіді

- Про необхідність зробити флюорографію 1
Про необхідність профілактичних обстежень, яких саме? _____ ...2
Про необхідність профілактичного відвідування гінеколога (для жінок) 3
Про необхідність профілактичного відвідування інших лікарів, яких саме? _____ 4
Про способи попередження небезпечних захворювань (наприклад, ВІЛ/СНІД, туберкульоз, сказ тощо) 5
Про можливість зробити щеплення від грипу 6
Про можливість зробити щеплення від гепатиту В (жовтяниця) 7
Про необхідність вести здоровий спосіб життя, правильно харчуватися..... 8
Інше, що саме? _____ 9
Нічого із перерахованого 10 } Перейти
Не звертався протягом останніх 12 місяців до поліклініки за місцем } до
проживання/сімейної амбулаторії..... 11 } запитання Е4

Е3. ЯКИМ ЧИНОМ ЦЕ ВІДБУВАЄТЬСЯ?

Всі слушні відповіді

- Телефонують додому або на мобільний..... 1
Нагадують, коли я приходжу в поліклініку/амбулаторію 2
Без результату флюорографії/ огляду у відповідних лікарів не приймають лікарі вузького профілю (або не видається талончик) 3
Без результату флюорографії/ огляду у відповідних лікарів не видають довідки..... 4
Лікар нагадує, коли приходять за викликом додому 5
Ця інформація висить на видному місці в поліклініці/амбулаторії 6
Інше, що саме? _____ 7

E4. ЧИ ЧУЛИ ВИ, ЩО В УКРАЇНІ ЗАРАЗ ВПРОВАДЖУЄТЬСЯ СІМЕЙНА МЕДИЦИНА?

Так..... 1

Ні 2 → Перейдіть до запитання E13

E5. ЩО САМЕ, НА ВАШУ ДУМКУ, ОЗНАЧАТИМЕ ДЛЯ ПАЦІЄНТА СІМЕЙНА МЕДИЦИНА:

Всі слушні відповіді

Самостійний вибір пацієнтом сімейного лікаря..... 1

Один лікар виконує функції терапевта і педіатра 2

Частину функцій лікарів вузького профілю виконує сімейний лікар 3

Зміниться назва посади, а суть роботи лікаря не зміниться..... 4

Інше, що саме? _____ 5

Важко відповісти 6

E6. ЗАРАЗ Я БУДУ ЗАЧИТУВАТИ ВАМ ОСНОВНІ СКЛАДОВІ СІМЕЙНОЇ МЕДИЦИНИ. ПОДУМАЙТЕ, БУДЬ-ЛАСКА, І СКАЖІТЬ, ЯК ВИ СТАВИТЕСЯ ДО КОЖНОГО З НИХ?

<i>Дайте відповідь за кожним рядком</i>	В цілому підтримую	В цілому не підтримую	Важко відповісти
1. Самостійний вибір пацієнтом сімейного лікаря	1	2	3
2. Один лікар виконує функції терапевта і педіатра	1	2	3
3. Частину функцій лікарів вузького профілю виконує сімейний лікар	1	2	3
4. Лише лікар визначає необхідність направлення до іншого вузького спеціаліста	1	2	3

E7. НА ВАШУ ДУМКУ, ЯК ЗМІНИТЬСЯ ЯКІСТЬ НАДАННЯ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ З ПЕРЕХОДОМ ДО СІМЕЙНОЇ МЕДИЦИНИ?

Покращиться 1

Суттєво не зміниться..... 2

Погіршиться 3

Важко відповісти 4

E8. ЯК ЗМІНЯТЬСЯ ВИТРАТИ ПАЦІЄНТІВ НА ОТРИМАННЯ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ З ПЕРЕХОДОМ ДО СІМЕЙНОЇ МЕДИЦИНИ?

Зростуть 1

Суттєво не зміняться 2

Зменшаться..... 3

Важко відповісти 4

E9. НА ВАШУ ДУМКУ, ПІСЛЯ ПЕРЕХОДУ ДО СІМЕЙНОЇ МЕДИЦИНИ, ОТРИМАТИ ДОПОМОГУ У ЛІКАРІВ ВУЗЬКОГО ПРОФІЛЮ (ПЕДІАТР, ОКУЛІСТ, КАРДІОЛОГ, НЕВРОПАТОЛОГА ТА ІН.) БУДЕ...

Простіше, ніж зараз 1

Так само, як зараз 2

Складніше, ніж зараз..... 3

Важко відповісти 4

E10. НА ВАШУ ДУМКУ, ПІСЛЯ ПЕРЕХОДУ ДО СІМЕЙНОЇ МЕДИЦИНИ, ОТРИМАТИ ДОПОМОГУ У ЛІКАРІВ ЗАГАЛЬНОЇ ПРАКТИКИ – СІМЕЙНИХ ЛІКАРІВ БУДЕ...

- Простіше, ніж зараз 1
 Так само, як зараз 2
 Складніше, ніж зараз 3
 Важко відповісти 4

E11. ЧИ ВІДОМО ВАМ, ЩО ВИ МАЄТЕ ПРАВО САМОСТІЙНО ОБИРАТИ СІМЕЙНОГО ЛІКАРЯ, У ЯКОГО ХОЧЕТЕ ЛІКУВАТИСЯ?

- Так 1
 Ні 2 → Перейдіть до запитання E13

E12. ЧИ СКОРИСТАЛИСЯ ВИ ЦИМ ПРАВОМ?

- Так 1
 Ні 2

E13. Зараз в Україні активно обговорюється ініціатива щодо запровадження загальнообов'язкового медичного страхування. це передбачає регулярну сплату громадянами або їх роботодавцями певної суми коштів (страхового внеску), за рахунок яких потім фінансуватиметься надання медичної допомоги пацієнту. ЗА ЯКИХ УМОВ ОСОБИСТО ВИ БУЛИ Б ГОТОВІ СПЛАЧУВАТИ СТРАХОВІ ВНЕСКИ?

Всі слушні відповіді

- Ні за яких 1
 Якщо їх розмір буде посильним 2
 Якщо я буду впевнений в тому, що отримаю якісну допомогу 3
 Якщо після сплати внеску я отримуватиму всі медичні послуги безкоштовно 4
 Якщо після сплати внеску я отримуватиму необхідні ліки безкоштовно 5
 Інше, що саме? 6
 Важко відповісти 7

E14. ЧИ КОРИСТУЄТЕСЯ/КОРИСТУВАЛИСЬ ВИ АБО ВАШІ БЛИЗЬКІ ПОСЛУГАМИ СТРАХОВОЇ МЕДИЦИНИ?

- Так 1
 Ні 2 } → Перейдіть до запитання E16
 Не знаю 3 }

E15. НАСКІЛЬКИ ВИ/ВОНИ ЗАДОВОЛЕНІ ДОПОМОГОЮ, ОТРИМАНОЮ В РАМКАХ СТРАХОВОЇ МЕДИЦИНИ?

- Повністю задоволені 1
 Частково задоволені 2
 Зовсім не задоволені 3
 Важко відповісти 4

E16. ЧИ Є/БУЛИ ВИ АБО ВАШІ РОДИЧІ ЧЛЕНОМ «ЛІКАРНЯНОЇ КАСИ»?

- Так 1
 Ні 2 } → Перейдіть до запитання Ж1
 Не знаю 3 }

E17. НАСКІЛЬКИ ВИ/ВОНИ ЗАДОВОЛЕНІ ПОСЛУГАМИ, ЯКІ ВОНА ЗАБЕЗПЕЧУЄ?

- Повністю задоволені 1
 Частково задоволені 2
 Зовсім не задоволені 3
 Важко відповісти 4

БЛОК Ж. СОЦІАЛЬНО-ДЕМОГРАФІЧНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Ж1. ВАШ ВІК: _____ років

Ж2. ВАША ОСВІТА:

Неповна середня 1
Повна середня 2
Середня спеціальна 3
Вища/ незакінчена вища 4

Ж3. ВАШ СІМЕЙНИЙ СТАН:

Ніколи не був/ла у шлюбі 1
Перебуваю у громадянському шлюбі (проживаємо разом без реєстрації)..... 2
Одружений/ заміжня, але живемо окремо..... 3
Одружений/ заміжня і живемо разом 4
Розлучений/на 5
Вдова/ вдівець 6

Ж4. ЯК БИ ВИ ОЦІНИЛИ МАТЕРІАЛЬНЕ СТАНОВИЩЕ ВАШОГО ДОМО-ГОСПОДАРСТВА, ТОБТО ЧЛЕНІВ ВАШОЇ РОДИНИ, КОТРІ ЖИВУТЬ РАЗОМ З ВАМИ?

Низьке 1
Нижче середнього..... 2
Середнє 3
Вище середнього..... 4
Високе 5

Ж5. ПРО ВАШУ ЗАЙНЯТІСТЬ:

Всі слушні відповіді

Працюю за наймом (в т.ч. держслужбовець)..... 1
Веду підприємницьку діяльність/маю власний бізнес..... 2
Безробітний/ на 3
На пенсії 4
Навчаюсь 5
Веду домашнє господарство, у відпустці по догляду за дитиною 6
Інше, що саме? _____ 7

Ж6. ЧИ Є У ВАС НЕПОВНОЛІТНІ ДІТИ (ДО 18 РОКІВ)?

Так..... 1 → Перейдіть до анкети № 2
Ні..... 2 → Закінчіть інтерв'ю

АНКЕТА № 2 (ДИТЯЧА ПОЛІКЛІНІКА)

1. ЧИ ЗВЕРТАЛИСЯ ВИ ПО МЕДИЧНУ ДОПОМОГУ ДЛЯ СВОЄЇ НЕПОВНОЛІТНЬОЇ ДИТИНИ В ДИТЯЧУ ПОЛІКЛІНІКУ ЗА МІСЦЕМ ПРОЖИВАННЯ ПРОТЯГОМ ОСТАННІХ 3-Х РОКІВ?

Так 1

Ні 2 → Закінчіть інтерв'ю

2. ЧИ ВІДМОВЛЯЛИ ВАМ У НАДАННІ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ В ДИТЯЧІЙ ПОЛІКЛІНІЦІ ПРОТЯГОМ ОСТАННІХ 3-Х РОКІВ?

Так 1

Ні 2 → Перейдіть до запитання №5

3. В НАДАННІ ЯКИХ САМЕ ПОСЛУГ ВАМ ВІДМОВИЛИ?

Всі слушні відповіді

Консультація лікаря-педіатра 1

Консультація лікаря вузького профілю (окуліста, кардіолога тощо) 2

Здача аналізів, яких саме? 3

Проходження обстеження, якого саме? 4

Проведення щеплень 5

Видача дитині довідки про стан здоров'я 6

Інше, що саме? 7

4. ЧИМ БУЛИ ОБГРУНТОВАНІ ЦІ ВІДМОВИ?

Всі слушні відповіді

Не було «талонів» до потрібного лікаря 1

Не було амбулаторної карти (карти пацієнта) 2

Час прийому лікаря закінчувався 3

Не до того лікаря звернулися 4

Відсутність реактивів для проведення аналізів 5

Відсутність/несправність обладнання для проведення діагностичного обстеження (ЕКГ, УЗД тощо) 6

Відсутність в години прийому необхідного спеціаліста 7

Відсутність вакцини для щеплень 8

Переадресували до іншого медичного закладу 9

В поліклініці немає потрібного спеціаліста 10

В поліклініці не роблять потрібні аналізи 11

Інше, що саме? 12

5. СКІЛЬКИ ЧАСУ ВАМ ПОТРІБНО ДЛЯ ТОГО, ЩОБ ДІСТАТИСЯ ВІД ДОМУ ДО ВАШОЇ ДИТЯЧОЇ ПОЛІКЛІНІКИ?

Менше півгодини 1

Півгодини – година 2

1-2 години 3

Більше двох годин 4

6. ЧИ ЗРУЧНО ВАМ ДОБИРАТИСЯ ДО ВАШОЇ ДИТЯЧОЇ ПОЛІКЛІНІКИ?

Зручно 1

Незручно 2

Інше, _____ 3

7. ЯК ЧАСТО ВИ ЗВЕРТАЛИСЯ ПО МЕДИЧНУ ДОПОМОГУ В ДИТЯЧУ ПОЛІКЛІНІКУ ЗА МІСЦЕМ ПРОЖИВАННЯ ПРОТЯГОМ ОСТАННІХ 3-Х РОКІВ?

- Зверталися лише 1 раз 1
 Зверталися по 1-2 рази на рік 2
 Зверталися по кілька разів на рік 3
 Зверталися регулярно (не рідше 1 разу на місяць) 4

Якщо респондент звертався більше 1 разу, запитання №8-16 стосуються останнього звернення

8. ПО ЯКУ МЕДИЧНУ ДОПОМОГУ ВИ ЗВЕРТАЛИСЯ ОСТАННЬОГО РАЗУ?

Всі слушні відповіді

- Консультація лікаря-педіатра 1
 Консультація лікаря вузького профілю (окуліст, кардіолог, ЛОР тощо) 2
 Щоб зробити дитині щеплення 3
 Щоб здати аналізи, зробити дитині УЗД, ЕКГ тощо 4
 Щоб оформити дитині довідку 5
 Щоб оформити лікарняний лист (для батьків, опікунів) 6
 Інше, що саме? 7

9. З ЯКИМИ ТРУДНОЩАМИ ВИ СТИКАЛИСЯ ПІД ЧАС ОСТАННЬОГО ЗВЕРНЕННЯ ЗА МЕДИЧНОЮ ДОПОМОГОЮ У ДИТЯЧУ ПОЛІКЛІНІКУ ЗА МІСЦЕМ ПРОЖИВАННЯ?

Всі слушні відповіді

- Довгі черги на прийом до потрібного лікаря 1
 Довгі черги в лабораторії для здачі аналізів 2
 Не було «талонів» для проходження УЗД, ЕКГ тощо 3
 Лікаря не було на місці в години прийому 5
 Незручний для мене/для дитини графік прийому лікаря 6
 Лікарі призначають дорогі препарати 7
 Інше, що саме? 8
 Не стикалися ні з якими труднощами 9

10. ЧИ ДОВОДИЛОСЯ ВАМ В ДИТЯЧІЙ ПОЛІКЛІНІЦІ ЗА МІСЦЕМ ПРОЖИВАННЯ ПЛАТИТИ ЗА:

<i>Дайте відповідь за <u>кожним рядком</u></i>	<i>Платили офіційно, в касу</i>	<i>Платили не офіційно, із рук в руки</i>	<i>Не платили</i>	<i>Не потребували цієї послуги</i>
Консультацію, огляд лікаря-педіатра	1	2	3	4
Консультацію, огляд лікаря вузького профілю (напр., окуліста, ЛОР та ін.)	1	2	3	4
Діагностику (аналізи, УЗД, ЕКГ тощо)	1	2	3	4
Медичні маніпуляції (уколи, перев'язки тощо)	1	2	3	4
Фізіотерапевтичні процедури	1	2	3	4
Оформлення медичних довідок тощо	1	2	3	4
Щеплення/купувати вакцини для щеплень	1	2	3	4

11. ЯК БИ ВИ ОХАРАКТЕРИЗУВАЛИ РОЗМІР ОПЛАТИ ЗА...

<i>Дайте відповідь за кожним рядком</i>	<i>Незначний, цілком прийнятний для мене</i>	<i>Відчутний, але прийнятний для мене</i>	<i>Дуже дорого, непринятно для мене</i>	<i>Не платили</i>	<i>Не потребували цієї послуги</i>
Консультацію, огляд лікаря-педіатра	1	2	3	4	5
Консультацію, огляд лікаря вузького профілю (напр. окуліста, ЛОРа та ін.)	1	2	3	4	5
Діагностику (аналізи, УЗД, рентген тощо)	1	2	3	4	5
Медичні маніпуляції (уколи, перев'язки тощо)	1	2	3	4	5
Фізіотерапевтичні процедури	1	2	3	4	5
Оформлення медичних довідок тощо	1	2	3	4	5
Щеплення/ вакцини для щеплень	1	2	3	4	5

12. ЗВІДКИ ВИ ДІЗНАЛИСЯ ПРО ВАРТІСТЬ ПЛАТНИХ ПОСЛУГ?

Всі слушні відповіді

- Вам сказав лікар або інший співробітник мед закладу..... 1
 Вам виписали квитанцію для оплати послуг 2
 Інформація про вартість послуг висить на видному місці 3
 Самі визначили суму «подяки» 4
 За прийом лікаря та послуги не платили..... 5

13. ЧИ ЗАДОВОЛЕНІ ВИ СПІЛКУВАННЯМ З ЛІКАРЕМ?

- В цілому задоволені 1 → Перейдіть до запитання №15
 Важко сказати задоволені, чи ні..... 2
 В цілому не задоволені 3

14. ЧОМУ НЕ ЗАДОВОЛЕНІ?

Всі слушні відповіді

- Не отримав відповіді на всі запитання, які мене цікавили..... 1
 Пояснення лікаря були незрозумілими 2
 Недоброзичливе/байдуже ставлення лікаря..... 3
 Недоброзичливе ставлення іншого медперсоналу 4
 Інше, що саме? _____ 5

15. ЧИ ЗАДОВОЛЕНІ ВИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ЛІКУВАННЯ, ЯКЕ ПРИЗНАЧИВ ЛІКАР ВАШОЇ ДИТИНИ?

- Повністю задоволені 1 → Перейдіть до запитання №17
 В основному задоволені..... 2 → Перейдіть до запитання №17
 Важко сказати, задоволені чи ні.... 3
 В основному незадоволені..... 4
 Зовсім незадоволені..... 5
 Лікар не призначав лікування... 6 → Перейдіть до запитання №17

16. ЧОМУ ВИ НЕ ЗАДОВОЛЕНІ РЕЗУЛЬТАТАМИ ЛІКУВАННЯ, ЯКЕ ПРИЗНАЧИВ ЛІКАР ВАШІЙ ДИТИНІ?

- Після лікування самопочуття дитини не покращилося 1
Після лікування самопочуття дитини погіршилося 2
Після лікування виникли серйозні побічні ефекти 3
Інше, що саме? _____ 4

17. ЧИ СТИКАЛИСЯ ВИ ОСОБИСТО З СИТУАЦІЯМИ, КОЛИ МЕДПЕРСОНАЛ ПОЛІКЛІНІКИ БЕЗ ВАШОЇ ЗГОДИ ІНФОРМУВАВ ПРО ДІАГНОЗ ВАШОЇ ДИТИНИ ТРЕТІХ ОСІБ?

- Так 1
Ні 2
Важко відповісти 3

18. ЧИ НАГАДУЮТЬ ВАМ СПІВРОБІТНИКИ ДИТЯЧОЇ ПОЛІКЛІНІКИ ЗА МІСЦЕМ ПРОЖИВАННЯ ПРО НЕОБХІДНІСТЬ ЗРОБИТИ ДИТИНІ ЩЕПЛЕННЯ?

- Регулярно нагадують..... 1
Іноді нагадують..... 2
Ніколи 3
Не знаю, важко відповісти..... 4
Не перебуваємо на обліку в дитячій поліклініці ... 5
- } → Закінчіть інтерв'ю

19. ЯКИМ ЧИНОМ ЦЕ ВІДБУВАЄТЬСЯ?

Всі слушні відповіді

- Телефонують додому або на мобільний батьків/опікунів 1
Нагадують, коли я приходжу в поліклініку 2
Лікар нагадує, коли приходиться за викликом додому 3
Медсестра нагадує, коли приходиться додому 4
Інше, що саме? _____ 5