

Всего анкет выбрано: 132

Отчёт по анкетам (внешние услуги)

В отн. ед.

Ваш пол:					Оцените степень удовлетворения:				
Ж					80				
М					52	Объяснением врача вашего состояния			
Нет ответа:					0	Объясн. врача дальнейших действий			
Ваш возраст:					8	Чистотой в помещениях			
До 25 лет					83	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
26-35 лет					41	Нет			
36-45 лет					0	Да, укажите			
Нет ответа:					125	Нет ответа:			
Как Долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации					7	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			
От 14 до 30 дней					0	Да			
Более 30 дней					108	Нет, укажите			
Нет ответа:					19	Нет ответа:			
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований					5	Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней					0	Да, укажите			
От 7 до 14 дней					131	Нет			
Более 14 дней					1	Нет ответа:			
Нет ответа:					132	Кто инициатор благодарения?			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)					1	Я сам(а)			
Да					0	Сотрудник			
Нет					131	Нет ответа:			
Нет ответа:					0				
Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?									
Да					132	Уд.			
Не очень					0	Ч.уд.			
Нет					0	Не уд.			
Нет ответа:					0	Нет ответа:			
Мед. регистр.					132	0			
Медсёстры					132	0			
Врачи					132	0			

Всего анкет выбрано: 132

Отчёт по анкетам (внешние услуги)

В %

Оцените степень удовлетворения:					
Ваш пол:	Ж	60,6%	Уд.	Ч.уд.	Не уд.
М		39,4%	100,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:		0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Ваш возраст:	До 25 лет	6,1%	100,0%	0,0%	0,0%
26-35 лет		62,9%	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности		
36-45 лет		31,1%	Нет		
Нет ответа:		0,0%	Да, укажите		
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации		94,7%	Нет ответа:		
От 14 до 30 дней		5,3%	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для малоомобильных групп населения		
Более 30 дней		0,0%	Да		
Нет ответа:		81,8%	Нет, укажите		
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований		14,4%	Нет ответа:		
До 7 дней		3,8%	Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?		
От 7 до 14 дней		0,0%	Да, укажите		
Более 14 дней		100,0%	Нет		
Нет ответа:		0,0%	Нет ответа:		
Врач принял Вас в установленное время (по записи)		100,0%	Кто инициатор благодарения?		
Да		0,0%	Я сам(а)		
Нет		0,0%	Сотрудник		
Нет ответа:		0,0%	Нет ответа:		
Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?		0,0%			
Мед. регистр.	Да	100,0%	Не очень	Нет	Нет ответа:
		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Медсёстры		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Врачи		100,0%	0,0%	0,0%	99,2%

Год:

2023



ОГД.

КДО



Период с:

Январь



по

Январь



Всего анкет выбрано:

589

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Ваш пол:	Ж	460	Укажите срок ожидания диагностики./инстр. исследований				
	М	129	До 7 дней				
Нет ответа:		0	От 7 до 14 дней				
Ваш возраст:		0	Более 14 дней				
До 25 лет		12	Нет ответа:				
26-35 лет		74	Персонал КДО доброжелателен и внимателен?				
36-45 лет		135					
46-55 лет		121	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
Старше 55 лет		247	Медсёстры	589	0	0	0
Нет ответа:		0	Мед. Регистратор	589	0	0	0
Причина, по которой Вы обратились в КДО		0	Оцените степень удовлетворения:				
Консультация		582	Объяснением врача вашего состояния	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Обследование		6	Внешним видом персонала	588	1	0	0
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)		1	Чистотой в помещениях	587	1	0	0
Нет ответа:		0	Имеется ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности				
Укажите способ записи на приём к врачу		0	Нет				
По телефону		51	Да, укажите				
Через Web-регистрацию		2	Нет ответа:				
По электронной записи (из женской консультации)		102	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения				
Лечением врачом (на приеме при посещении)		386	Да				
Через регистрацию (лично)		48	Нет, укажите				
Нет ответа:		0	Нет ответа:				
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту		154	Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?				
До 7 дней		241	Да, укажите				
От 7 до 14 дней		194	Нет				
Более 14 дней		0	Нет ответа:				
Нет ответа:		0	Кто инициатор благодарения?				
Врач принял Вас в установленное время (по записи)		589	Я сам(а)				
Да		0	Сотрудник				
Нет		0	Нет ответа:				
Нет ответа:		0	589				

Всего анкет выбрано: 589

Отчёт по анкетам

В %

Ваш пол:		Укажите срок ожидания диагноза/инстр. исследований	
Ж	78,1%	До 7 дней	0,0%
М	21,9%	От 7 до 14 дней	0,0%
Нет ответа:	0,0%	Более 14 дней	0,0%
Ваш возраст:		Нет ответа:	100,0%
До 25 лет	2,0%	Персонал КДО доброжелателен и внимателен?	
26-35 лет	12,6%	Да	Нет
36-45 лет	22,9%	100,0%	0,0%
46-55 лет	20,5%	100,0%	0,0%
Старше 55 лет	41,9%	100,0%	0,0%
Нет ответа:	0,0%	Оцените степень удовлетворения:	
Причина, по которой Вы обратились в КДО		Уд.	Ч.уд.
Консультация	98,8%	Объяснением врача вашего состояния	99,8%
Обследование	1,0%	Внешним видом персонала	99,8%
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	0,2%	Чистотой в помещениях	99,7%
Нет ответа:	0,0%	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности	
Укажите способ записи на прием к врачу		Нет	100,0%
По телефону	8,7%	Да, укажите	0,0%
Через Web-регистратуру	0,3%	Нет ответа:	0,0%
По электронной записи (из женской консультации)	17,3%	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для малоомобильных групп населения	
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	65,5%	Да	0,0%
Через регистратуру (лично)	8,1%	Нет, укажите	0,0%
Нет ответа:	0,0%	Нет ответа:	100,0%
Как долго Вам пришлось ожидать записи к специалисту		Приходилось благодарить сотрудников учреждений (деньги, подарки)?	
До 7 дней	26,1%	Да, укажите	0,0%
От 7 до 14 дней	40,9%	Нет	100,0%
Более 14 дней	32,9%	Нет ответа:	0,0%

Год:

2023



Отд.

ЦОЗСир



Период с:

Январь



по

Январь



Всего анкет выбрано:

414

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Ваш пол:	Ж	370	Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований				
	М	44	До 7 дней				
Нет ответа:		0	От 7 до 14 дней				
Ваш возраст:		0	Более 14 дней				
До 25 лет		8	Нет ответа:				
26-35 лет		301	Персонал ЦОЗСир доброжелателен и внимателен?				
36-45 лет		103	Да				
46-55 лет		1	Не очень				
Старше 55 лет		1	Нет				
Нет ответа:		0	Нет ответа:				
Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСир		0	Оцените степень удовлетворения:				
Консультация		45	Уд.				
Обследование		45	Ч.уд.				
Дистансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)		324	Не уд.				
Нет ответа:		0	Нет ответа:				
Укажите способ записи на приём к врачу		0	Имеется ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности				
По телефону		178	Нет				
Через Web-регистрацию		0	Да, укажите				
По электронной записи (из женской консультации)		3	Нет ответа:				
Лечащим врачом (на приеме при посещении)		5	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения				
Через регистрацию (лично)		228	Да				
Нет ответа:		0	Нет, укажите				
Как долго Вам пришлось ожидать записи к специалисту		356	Нет ответа:				
До 7 дней		58	Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?				
От 7 до 14 дней		0	Да, укажите				
Более 14 дней		0	Нет				
Нет ответа:		0	Нет ответа:				
Врач принял Вас в установленное время (по записи)		413	Кто инициатор благодарения?				
Да		0	Я сам(а)				
Нет		1	Сотрудник				
Нет ответа:		1	Нет ответа:				
			413				

Ваш пол:	Укажите срок ожидания диагноза./инстр. исследований				
Ж	89,4%	До 7 дней			80,4%
М	10,6%	От 7 до 14 дней			19,1%
Нет ответа:	0,0%	Более 14 дней			0,2%
Ваш возраст:	Нет ответа:				
До 25 лет	1,9%	Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?			
26-35 лет	72,7%	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
36-45 лет	24,9%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
46-55 лет	0,2%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Старше 55 лет	0,2%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:	0,0%	Оцените степень удовлетворения:			
Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСиР		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
	Консультация	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Обследование	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	78,3%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:	0,0%	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
Укажите способ записи на прием к врачу		Нет			
По телефону	43,0%	100,0%			
Через Web-регистрацию	0,0%	Да, укажите			
По электронной записи (из женской консультации)	0,7%	Нет ответа:			
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	1,2%	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			
Через регистрацию (лично)	55,1%	Да			
Нет ответа:	0,0%	Нет, укажите			
Как долго Вам пришлось ожидать записи к специалисту		Нет ответа:			
До 7 дней	86,0%	Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
От 7 до 14 дней	14,0%	Да, укажите			
Более 14 дней	0,0%	Нет			
		Нет ответа:			
		100,0%			
		0,0%			
		0,2%			
		99,8%			
		0,0%			

Анализ проведенного опроса пациентов

Центра охраны здоровья семьи и репродукции и консультативно-диагностической поликлиники за январь 2023 года.

Всего в январе 2023 года в Центр охраны здоровья семьи и репродукции и в консультативно-диагностическую поликлинику КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 1565 (100%) человек.

Всего заполнили анкеты – 1135 (72,5%) человека.

Отказались заполнять анкеты – 430 (27,5%) человека.

Основной состав пациентов, заполнивших анкеты:

женщины - 910 человек (80,2%), мужчины – 225 человек (19,8%),

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ЦОЗСиР+ КДО	1565 (100%)	1382	183	1135 (72,5%)	430 (27,5%)

Одним из показателей, характеризующих общие критерии независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка, является показатель комфортности и времени ожидания приема врача. Для Центра охраны здоровья семьи и репродукции и консультативно – диагностического отделения показателем времени указано время ожидания записи к специалисту на амбулаторный прием, по внешним услугам – срок ожидания исследований. Результаты анкетирования представлены в таблице ниже в относительных и процентных показателях:

Отделение	До 7 дней		От 7 до 14 дней		Более 14 дней		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
ЦОЗСиР+КДО	618	64,6	318	23,2	199	12,2	0	0,0

Критерий, по которому оценивается доброжелательность и вежливость сотрудников, включает в себя три категории персонала. Данные отражены в сводной таблице:

Отделение	Врачи							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
ЦОСЗиР+КДО	1135	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Отделение	Медсестры							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
ЦОСЗиР+КДО	1135	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Отделение	Регистраторы							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
ЦОСЗиР+КДО	1135	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1135	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Данные по разделу «Комментарии» за январь 2023 года, представленные в таблице, показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год

2023

Месяц

01

Внешние услуги

Все отлично

Все хорошо

Все хорошо!

Все устраивает

Услуги оказаны быстро, качественно и своевременно

Больше улыбаться

Хорошее обслуживание врачей. В данный момент обслуживание очень хорошее по всем категориям

Ничего не надо менять и так все отлично!

Все отлично, все устраивает

Все хорошо, предложений по качеству услуг не имеется

Все устроило

Все хорошо, качество устраивает

Все прекрасно, претензий нет

Я всем довольна

Все хорошо, прием быстрый, понятный и по делу

Все хорошо. Меня все устраивает

Меня все устроило

Качество услуг на высшем уровне

Ничего, все устраивает

Ничего не надо, все устраивает

Ничего, работа персонала на 5+

Работать в том же режиме

Все хорошо!!!

Все хорошо.

Все устраивает, спасибо!

На данный момент очень хорошо организована работа поликлиники и персонала

Отлично

Все вовремя, все хорошо, все в свое время!

Все сотрудники очень внимательны ко мне, даже если я просто сидела в коридоре и ожидала записи. Спасибо за ваше отношение к пациентам

Всем доволен.

Все нравится, качество оказываемых услуг на 5

Все прекрасно

На данный момент все устраивает

Все замечательно! Спасибо!

Все замечательно

Беречь таких замечательных сотрудников.

Все по делу, нет предложений.

Претензий не имею. Все хорошо.

Услугами удовлетворена

При оказании услуг все было хорошо. Спасибо

Все в порядке. Спасибо

Качеством оказываемых услуг доволен

Все и так доброжелательны. Спасибо за работу. Лучше поощрите работников, если это возможно

Всем довольна

Бахилы, пока на улице грязь

Увеличить помещение для ожидания. Косметический ремонт

Добавить электронную запись

Сократить время ожидания от сдачи анализов до приема врача, который их огласить (месяц-это долго)

Очень долго ждала запись к гинекологу.

Все хорошо!

Все устраивает

Сложно записаться на анализы, УЗИ по ОМС

Ничего не надо, т.к. по анализам все в порядке

Центр охраны семейного здоровья и репродукции

Все хорошо

Все устраивает

Все замечательно

Все очень хорошо
 Развиваться в том же русле
 Все здорово! Молодцы!
 Отлично!!!
 Работать так же
 Все хорошо, всем доволен
 Все хорошо. Спасибо!
 Все нравится. Врачи очень внимательные
 Ускорить запись на УЗИ
 Ускорить процесс приема. Сделать больше бесплатных талонов на УЗИ

Консультативно-диагностическая поликлиника

Все хорошо
 Все устраивает
 Все добрые и вежливые!
 Все супер, спасибо.
 Все супер
 При входе в больницу написать, как подняться на 5 этаж. Пришлось идти пешком
 Не хватает кулера!!!
 Не хватает кулера

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя: 2 общих для амбулаторных и внешних услуг и 2 различных, результаты по отделению за январь 2023 года следующие:

1. Общие

Показатель	Полностью		Частично удовлетворен		Не удовлетворен		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Объясн. врачом состояния	1134	99,9	1	0,1	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещении	1133	99,7	1	0,1	0	0,0	1	0,1
Среднее значение	1134	99,8	1	0,1	0	0,0	1	0,1

2. Различные

Показатель	Полностью		Частично удовлетворен		Не удовлетворен		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Внешний вид персонала	1002	99,9	1	0,1	0	0,0	0	0,0
Объяснение врача о дальнейших действиях	132	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Среднее значение по общим показателям составило 100%, что говорит о высоком уровне организации условий оказания медицинской помощи населению, в соответствии с утвержденными критериями независимой оценки качества. Отчет по

анкетированию пациентов Центра охраны здоровья семьи и репродукции и консультативно-диагностической поликлиники, сформированный из единой базы данных, за январь 2023 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:

И.О Руководителя ИСС

Г.В. Бакланова

