

**Анализ проведенного опроса пациентов
Центра охраны здоровья семьи и репродукции и внешние услуги
за январь 2024 года.**

Всего в январе 2024 года в Центр охраны здоровья семьи и репродукции КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 1057 (100%) человек.

Всего заполнили анкеты – 1047 (99,0%) человека.

Отказались заполнять анкеты – 10 (1,0%) человека.

Основной состав пациентов, заполнивших анкеты:

женщины - 959 человек (91,6%), мужчины – 88 человек (8,4%),

| Отделение | Количество обращений | Амбулаторный прием | Внешние услуги | Заполнили анкеты | Отказались заполнять анкеты |
|-----------|----------------------|--------------------|----------------|------------------|-----------------------------|
| ЦОЗСиР | 1047 (100%) | 824 | 233 | 1047 (99,0%) | 10 (1,0%) |

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 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 | 994 | 93,9 | 29 | 3,3 | 24 | 2,8 | 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 | 1047 | 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 | 1047 | 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 | 1047 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Среднее значение | 1047 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |

Данные по разделу «Комментарии» за январь 2024 года, представленные в таблице, показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год
Месяц

2024
01

Внешние услуги

На мой взгляд итак все хорошо делают
Услугами доволен, все хорошо и быстро без очередей
У вас все хорошо
Все отлично
Пока не могу сказать, все хорошо
Ничего, в медицине все продвинуто
Все отлично, очень клевый доктор в 112 кабинете
Все устраивает
Все нормально, это отлично
Все устраивает
С благодарностью ко всем сотрудникам
Все хорошо
Поставить кофе автомат
Все хорошо
Все отлично
Все окей
Не знаю, все устраивает
Все прекрасно
Меня все устроило
Возможность забрать анализы по электронной почте
Все отлично
Все устраивает
Все нормально, спасибо
Комплексный подход к обследованию
Абсолютно все устраивает
Все хорошо, врачи добрые, относятся хорошо, поставить электронную очередь по талонам
Все хорошо
Все хорошо
Меня все устроило, все сотрудники большие молодцы
Все и так отлично
Все отлично, услуги оказаны на высшем уровне, спасибо

Все оказанные услуги на отлично
 Несколько лет назад наблюдался в вашей больнице и вот сейчас пришел опять. Приятно удивлен насколько все лучше, желаю вам дальнейшего роста
 Пока ничего не могу ответить
 Все хорошо, все устраивает
 Не вижу неудобств
 Все замечательно в оказании услуг
 Все прекрасно, нет очередей. Отношение доброжелательное, все делается в срок
 Все отлично, спасибо
 Все хорошо
 Спасибо за все, уровень оказания услуг и компетентность сотрудников на высшем уровне
 В процессе прохождения обследования все устроило
 Все устраивает, работа сотрудников на 5
 Хорошая клиника побольше бы таких. Врачи просто замечательные

Центр охраны семейного здоровья и репродукции

Все хорошо
 Все устраивает
 Все замечательно
 Все очень хорошо
 Развиваться в том же русле
 Все здорово. Все молодцы
 Отлично
 Доброжелательный персонал
 Работать так же
 Все хорошо, всем доволен
 Все хорошо. Спасибо
 Все нравится. Врачи очень внимательные
 Очень компетентные специалисты

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 2024 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 | 1047 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Чистота в помещении | 1047 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Среднее значение | 1047 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |

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 | 868 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Объяснение врача о дальнейших действиях | 179 | 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 2024 года, в печатной форме прилагается.

| | | | | | | | |
|--|------|------------------------------------|--------|--|----------|--------|-------------|
| Год: | 2024 | Отд. | ЦОЗСиР | Период с: | Январь | по | Январь |
| Всего анкет выбрано: | | 868 | | Отчёт по анкетам | | | |
| | | | | В отн. ед. | | | |
| Ваш пол: | | | | Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований | | | |
| Ж | 852 | | | До 7 дней | | 868 | |
| М | 16 | | | От 7 до 14 дней | | 0 | |
| Нет ответа: | 0 | | | Более 14 дней | | 0 | |
| Ваш возраст: | | | | Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен? | | | |
| До 25 лет | 27 | | | | | Нет | |
| 26-35 лет | 551 | | | Да | Не очень | Нет | Нет ответа: |
| 36-45 лет | 287 | Врачи | | 868 | 0 | 0 | 0 |
| 46-55 лет | 2 | Медсёстры | | 868 | 0 | 0 | 0 |
| Старше 55 лет | 1 | Мед. Регистратор | | 868 | 0 | 0 | 0 |
| Нет ответа: | 0 | | | Оцените степень удовлетворения: | | | |
| Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСиР | | | | Уд. | Ч.уд. | Не уд. | Нет ответа: |
| Консультация | 0 | Объяснением врача вашего состояния | | 868 | 0 | 0 | 0 |
| Обследование | 0 | Внешним видом персонала | | 868 | 0 | 0 | 0 |
| Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию) | 868 | Чистотой в помещениях | | 868 | 0 | 0 | 0 |
| Нет ответа: | 0 | | | Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности | | | |
| Укажите способ записи на приём к врачу | | | | Нет | | | |
| По телефону | 0 | | | Да, укажите | | | |
| Через Web-регистратуру | 0 | | | Нет ответа: | | | |
| По электронной записи (из женской консультации) | 0 | | | Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения | | | |
| Лечащим врачом (на приеме при посещении) | 0 | | | Да | | | |
| Через регистратуру (лично) | 868 | | | Нет, укажите | | | |
| Нет ответа: | 0 | | | Нет ответа: | | | |
| Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту | | | | Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)? | | | |
| До 7 дней | 815 | | | Да, укажите | | | |
| От 7 до 14 дней | 29 | | | Нет | | | |
| Более 14 дней | 24 | | | Нет ответа: | | | |
| Нет ответа: | 0 | | | Кто инициатор благодарения? | | | |
| Врач принял Вас в установленное время (по записи) | | | | Я сам(а) | | | |
| Да | 868 | | | Сотрудник | | | |
| Нет | 0 | | | Нет ответа: | | | |
| Нет ответа: | 0 | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|--------|------------------------------------|--------|--|----------|--------|-------------|
| Год: | 2024 | Отд. | ЦОЗСиР | Период с: | Январь | по | Январь |
| Всего анкет выбрано: | | 868 | | Отчёт по анкетам | | | |
| | | | | В % | | | |
| Ваш пол: | | | | Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований | | | |
| Ж | 98,2% | | | До 7 дней | | 100,0% | |
| М | 1,8% | | | От 7 до 14 дней | | 0,0% | |
| Нет ответа: | 0,0% | | | Более 14 дней | | 0,0% | |
| Ваш возраст: | | | | Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен? | | | |
| До 25 лет | 3,1% | | | | | Нет | |
| 26-35 лет | 63,5% | | | Да | Не очень | Нет | Нет ответа: |
| 36-45 лет | 33,1% | Врачи | | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 46-55 лет | 0,2% | Медсёстры | | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Старше 55 лет | 0,1% | Санитарки | | 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 | 0,0% | Объяснением врача вашего состояния | | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Обследование | 0,0% | Внешним видом персонала | | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию) | 100,0% | Чистотой в помещениях | | 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 | 0,0% | | | Да, укажите | | | |
| Через Web-регистратуру | 0,0% | | | Нет ответа: | | | |
| По электронной записи (из женской консультации) | 0,0% | | | Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения | | | |
| Лечащим врачом (на приеме при посещении) | 0,0% | | | Да | | | |
| Через регистратуру (лично) | 100,0% | | | Нет, укажите | | | |
| Нет ответа: | 0,0% | | | Нет ответа: | | | |
| Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту | | | | Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)? | | | |
| До 7 дней | 93,9% | | | Да, укажите | | | |
| От 7 до 14 дней | 3,3% | | | Нет | | | |
| Более 14 дней | 2,8% | | | Нет ответа: | | | |
| Нет ответа: | 0,0% | | | Кто инициатор благодарения? | | | |
| Врач принял Вас в установленное время (по записи) | | | | Я сам(а) | | | |
| Да | 100,0% | | | Сотрудник | | | |
| Нет | 0,0% | | | Нет ответа: | | | |
| Нет ответа: | 0,0% | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|------|--|----------|-----------------------------------|-------------|--------|-------------|
| Год: | 2024 | Отд. | ЦОЗСиР | Период с: | Январь | по | Январь |
| Всего анкет выбрано: | | 179 | | Отчёт по анкетам (внешние услуги) | | | |
| В отн. ед. | | | | | | | |
| Ваш пол: | | Оцените степень удовлетворения: | | | | | |
| Ж | 107 | | | Уд. | Ч.уд. | Не уд. | Нет ответа: |
| М | 72 | Объяснением врача вашего состояния | 179 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Нет ответа: | 0 | Объясн. врача дальнейших действий | 179 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ваш возраст: | | Чистотой в помещениях | | | | | |
| До 25 лет | 11 | Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности | | | | | |
| 26-35 лет | 100 | Нет | | | | | 179 |
| 36-45 лет | 68 | Да, укажите | | | | | 0 |
| Нет ответа: | 0 | Нет ответа: | | | | | 0 |
| Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации | | Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения | | | | | |
| От 14 до 30 дней | 179 | Да | | | | | 0 |
| Более 30 дней | 0 | Нет, укажите | | | | | 0 |
| Нет ответа: | 0 | Нет ответа: | | | | | 179 |
| Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований | | Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)? | | | | | |
| До 7 дней | 179 | Да, укажите | | | | | 0 |
| От 7 до 14 дней | 0 | Нет | | | | | 179 |
| Более 14 дней | 0 | Нет ответа: | | | | | 0 |
| Нет ответа: | 0 | Кто инициатор благодарения? | | | | | |
| Врач принял Вас в установленное время (по записи) | | Я сам(а) | | | | | |
| Да | 179 | Сотрудник | | | | | 0 |
| Нет | 0 | Нет ответа: | | | | | 179 |
| Нет ответа: | 0 | | | | | | |
| Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен? | | | | | | | |
| | | Да | Не очень | Нет | Нет ответа: | | |
| Мед. регистр. | 179 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| Медсёстры | 179 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| Врачи | 179 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |

| | | | | | | | |
|---|--------|--|----------|-----------------------------------|-------------|--------|-------------|
| Год: | 2024 | Отд. | ЦОЗСиР | Период с: | Январь | по | Январь |
| Всего анкет выбрано: | | 179 | | Отчёт по анкетам (внешние услуги) | | | |
| В % | | | | | | | |
| Ваш пол: | | Оцените степень удовлетворения: | | | | | |
| Ж | 59,8% | | | Уд. | Ч.уд. | Не уд. | Нет ответа: |
| М | 40,2% | Объяснением врача вашего состояния | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Нет ответа: | 0,0% | Объясн. врача дальнейших действий | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Ваш возраст: | | Чистотой в помещениях | | | | | |
| До 25 лет | 6,1% | Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности | | | | | |
| 26-35 лет | 55,9% | Нет | | | | | 100,0% |
| 36-45 лет | 38,0% | Да, укажите | | | | | 0,0% |
| Нет ответа: | 0,0% | Нет ответа: | | | | | 0,0% |
| Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации | | Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения | | | | | |
| От 14 до 30 дней | 100,0% | Да | | | | | 0,0% |
| Более 30 дней | 0,0% | Нет, укажите | | | | | 0,0% |
| Нет ответа: | 0,0% | Нет ответа: | | | | | 100,0% |
| Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований | | Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)? | | | | | |
| До 7 дней | 100,0% | Да, укажите | | | | | 0,0% |
| От 7 до 14 дней | 0,0% | Нет | | | | | 100,0% |
| Более 14 дней | 0,0% | Нет ответа: | | | | | 0,0% |
| Нет ответа: | 0,0% | Кто инициатор благодарения? | | | | | |
| Врач принял Вас в установленное время (по записи) | | Я сам(а) | | | | | |
| Да | 100,0% | Сотрудник | | | | | 0,0% |
| Нет | 0,0% | Нет ответа: | | | | | 100,0% |
| Нет ответа: | 0,0% | | | | | | |
| Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен? | | | | | | | |
| | | Да | Не очень | Нет | Нет ответа: | | |
| Мед. регистр. | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | | |
| Медсёстры | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | | |
| Врачи | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | | |

Исполнитель:

И.О Руководителя ИСС

Г.В. Бакланова