Анализ проведенного опроса пациентов
Центра охраны здоровья семьи и репродукции за март 2023 года.

Всего в марте 2023 года в Центр охраны здоровья семьи и репродукции КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2109 человека.
Всего заполнили анкеты – 1539 (73%) человек.
Отказались заполнять анкеты –570 (27%) человека.
Основной состав пациентов, заполнивших анкеты:
женщины - 1253 человек (81,4%), мужчины – 286 человек (18,6%),

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ЦОЗСиР	2109 (100%)	1794	315	1539 (73%)	570 (27%)

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 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	697	**91,1**	79	**8,1**	2	**0,8**	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 %**
Центр охраны здоровья семьи и репродукции	1539	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 %**
Центр охраны здоровья семьи и репродукции	1539	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 %**
Центр охраны здоровья семьи и репродукции	1539	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	**1539**	**100,0**	**0**	**0,0**	**0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**

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 март 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	1539	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещении	1539	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	**1539**	**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	1302	**84,6**	0	**0,0**	0	**0,0**	0	**0,0**
Объяснение врача о дальнейших действиях	237	**15,4**	0	**0,0**	0	**0,0**	0	**0,0**

Среднее значение по общим показателям составило 75%, 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, сформированный из единой базы данных, за март 2023 года, в печатной форме прилагается.

Данные по разделу «Комментарии» за март 2023 года, представленные в таблице, указывают, на какие пункты администрации больницы стоит обратить внимание в первую очередь. Большое количество пожеланий относительно улучшения

Год **2023**
Месяц **03**

Внешние услуги
Все отлично
Все хорошо
Все хорошо!
Все устраивает
Все устроило
Все прекрасно
Все замечательно
Все и так хорошо
Все на высшем уровне
Все нормально
Меня все устраивает
Ни чего, все отлично
Все идеально
Все хорошо, спасибо
Все в порядке
Все устраивает. Врач очень компетентен. Спасибо!

Все услуги оказаны качественно
Спасибо, все устраивает! Быстро и грамотно. Ни чего изменять не нужно
Спасибо. Все очень хорошо организовано! Всем довольна, ничего не меняйте
Все устраивает. Персонал прекрасен
Ни чего, все устраивает
Ни чего, все хорошо
Спасибо за услуги
Анализы отправлять на электронную почту
Обслуживание хорошее, процедуры проводят быстро и безболезненно
Увеличить комнату для сдачи спермы. Возможно сделать еще одну, была очередь
Все отлично! Спасибо, качество услуг на высоте
Спасибо, отличное качество
Все на высоком профессиональном уровне
Все прекрасно, спасибо
Все хорошо, быстро получил все анализы
И так все хорошо. Доктор отзывчивый
Меня все устроило в обслуживании. Персонал хороший
Все доступно, понятно, по делу. Хороший врач
Все нравится
Мне кажется у вас все хорошо. Может только куллера с водой не хватает
И так все прекрасно
Чтобы государство выделяло больше денег на зарплаты и развитие репродуктивного центра
Все устраивает. Доволен, есть с чем сравнивать. На высшем уровне
Все отлично!
Меня все устроило. Работа была оперативна и без задержек
Все устроило! Все врачи очень доброжелательные и профессионалы своего дела
Все хорошо, ничего не надо
Качество оказываемых услуг высокое, ни чего улучшать не требуется
Все хорошо и отлично, хорошие врачи
Работа отлажена
Все отлично, спасибо
У вас все замечательно
Ничего не нужно менять, все хорошо
Нет предложений, все хорошо
Ничего не нужно
Все хорошо, мне все понравилось
Все понравилось, все очень вежливые и приветливые
Все очень хорошо
Туалетную бумагу в туалетных комнатах
Все отлично! Профессионально и по делу
Все понравилось
Врач Кибальчич Александра очень замечательный человек и отличный специалист
Я очень доволен, все хорошо
Качество услуг устраивает
Все в целом хорошо

Отличная работа врачей, ни чего менять не стоит
Ни каких претензий нет
Спасибо, все очень достойно, желаю вам дальнейшего развития
Все устраивает, в гардеробе плечики были бы не лишними
Все понравилось и устроило
Все устраивает, всем доволен, приятно приходить на обследование
Оказание услуг на хорошем уровне
Все очень хорошо, отличные сотрудники
Качество услуг соответствует
Систематизировать талоны по времени
Все устроило, услуги оказаны качественно
Указатели на вход/выход
В регистратуре уточнить поток людей, прибывших на сдачу анализов
Мало парковочных мест возле больницы
И так все хорошо
Предложений нет
Ничего, все отлично

Консультативно-диагностическая поликлиника
Все хорошо
Все устраивает
Все замечательно
Все очень хорошо
Все отлично
Все у вас отлично!
Мне все нравится
Все и так хорошо
Выдавать талоны вместо живой очереди
Поменьше заполнять анкет

ЦОЗСиР
Все хорошо
Все устраивает
Работать в том же режиме
Открыть несколько филиалов в городе
Увеличить количество мест по бесплатным талонам на УЗИ, слишком долго ждать очередь
Все нравится
Количество и качество услуг устраивает в полном объеме
Качество услуг на достойном уровне
Открыть еще один кабинет узи
Все прекрасно

Год: 2023 | Отд. ЦОЗСиР | Период с: Март по Март

Всего анкет выбрано: 237

Отчёт по анкетам (внешние услуги)

В отн. ед.

Ваш пол:	
Ж	117
М	120
Нет ответа:	0
Ваш возраст:	
До 25 лет	7
26-35 лет	133
36-45 лет	97
Нет ответа:	0
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации	
От 14 до 30 дней	234
Более 30 дней	3
Нет ответа:	*0*
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований	
До 7 дней	228
От 7 до 14 дней	7
Более 14 дней	2
Нет ответа:	*0*
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	
Да	237
Нет	0
Нет ответа:	*0*

Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?

	Да	Не очень	Нет	*Нет ответа:*
Мед. регистр.	237	0	0	0
Медсёстры	237	0	0	0
Врачи	237	0	0	0

Оцените степень удовлетворения:

	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	*Нет ответа:*
Объяснением врача вашего состояния	237	0	0	0
Объясн. врача дальнейших действий	237	0	0	0
Чистотой в помещениях	237	0	0	0

Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности	
Нет	237
Да, укажите	0
Нет ответа:	*0*
Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения	
Да	0
Нет, укажите	0
Нет ответа:	*237*
Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?	
Да, укажите	0
Нет	237
Нет ответа:	*0*
Кто инициатор благодарения?	
Я сам(а)	0
Сотрудник	0
Нет ответа:	*237*

Год: 2023 | Отд. ЦОЗСиР | Период с: Март по Март

Всего анкет выбрано: 237

Отчёт по анкетам (внешние услуги)

В %

Ваш пол:	
Ж	49,4%
М	50,6%
Нет ответа:	0,0%
Ваш возраст:	
До 25 лет	3,0%
26-35 лет	56,1%
36-45 лет	40,9%
Нет ответа:	0,0%
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации	
От 14 до 30 дней	98,7%
Более 30 дней	1,3%
Нет ответа:	*0,0%*
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований	
До 7 дней	96,2%
От 7 до 14 дней	3,0%
Более 14 дней	0,8%
Нет ответа:	*0,0%*
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	
Да	100,0%
Нет	0,0%
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%
Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Оцените степень удовлетворения:

	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	*Нет ответа:*
Объяснением врача вашего состояния	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Объясн. врача дальнейших действий	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Чистотой в помещениях	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности	
Нет	100,0%
Да, укажите	0,0%
Нет ответа:	*0,0%*
Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения	
Да	0,0%
Нет, укажите	0,0%
Нет ответа:	*100,0%*
Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?	
Да, укажите	0,0%
Нет	100,0%
Нет ответа:	*0,0%*
Кто инициатор благодарения?	
Я сам(а)	0,0%
Сотрудник	0,0%
Нет ответа:	*100,0%*

Год: 2023 Отд. КДО Период с: Март по Март

Всего анкет выбрано: 761

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Ваш пол:	
Ж	601
М	160
Нет ответа:	0
Ваш возраст:	
До 25 лет	27
26-35 лет	103
36-45 лет	187
46-55 лет	167
Старше 55 лет	277
Нет ответа:	0
Причина, по которой Вы обратились в КДО	
Консультация	758
Обследование	0
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	2
Нет ответа:	*1*
Укажите способ записи на приём к врачу	
По телефону	68
Через Web-регистратуру	4
По электронной записи (из женской консультации)	139
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	503
Через регистратуру (лично)	47
Нет ответа:	*0*
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту	
До 7 дней	294
От 7 до 14 дней	351
Более 14 дней	115
Нет ответа:	*1*
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	
Да	758
Нет	3
Нет ответа:	*0*

Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований	
До 7 дней	0
От 7 до 14 дней	0
Более 14 дней	0
Нет ответа:	*761*

Персонал КДО доброжелателен и внимателен?	Да	Не очень	Нет	*Нет ответа:*
Врачи	761	0	0	0
Медсёстры	761	0	0	0
Мед. Регистратор	761	0	0	0

Оцените степень удовлетворения:	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	*Нет ответа:*
Объяснением врача вашего состояния	761	0	0	0
Внешним видом персонала	761	0	0	0
Чистотой в помещениях	761	0	0	0

Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности	
Нет	761
Да, укажите	0
Нет ответа:	*0*
Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения	
Да	0
Нет, укажите	0
Нет ответа:	*761*
Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?	
Да, укажите	0
Нет	761
Нет ответа:	*0*
Кто инициатор благодарения?	
Я сам(а)	0
Сотрудник	0
Нет ответа:	*761*

Год: 2023 Отд. КДО Период с: Март по Март

Всего анкет выбрано: 761

Отчёт по анкетам

В %

Ваш пол:	
Ж	79,0%
М	21,0%
Нет ответа:	0,0%
Ваш возраст:	
До 25 лет	3,5%
26-35 лет	13,5%
36-45 лет	24,6%
46-55 лет	21,9%
Старше 55 лет	36,4%
Нет ответа:	0,0%
Причина, по которой Вы обратились в КДО	
Консультация	99,6%
Обследование	0,0%
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	0,3%
Нет ответа:	*0,1%*
Укажите способ записи на прием к врачу	
По телефону	8,9%
Через Web-регистратуру	0,5%
По электронной записи (из женской консультации)	18,3%
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	66,1%
Через регистратуру (лично)	6,2%
Нет ответа:	*0,0%*
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту	
До 7 дней	38,6%
От 7 до 14 дней	46,1%
Более 14 дней	15,1%
Нет ответа:	*0,1%*
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	
Да	99,6%
Нет	0,4%
Нет ответа:	*0,0%*

Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований	
До 7 дней	0,0%
От 7 до 14 дней	0,0%
Более 14 дней	0,0%
Нет ответа:	*100,0%*

Персонал КДО доброжелателен и внимателен?	Да	Не очень	Нет	*Нет ответа:*
Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Оцените степень удовлетворения:	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	*Нет ответа:*
Объяснением врача вашего состояния	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Внешним видом персонала	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Чистотой в помещениях	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности	
Нет	100,0%
Да, укажите	0,0%
Нет ответа:	*0,0%*
Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения	
Да	0,0%
Нет, укажите	0,0%
Нет ответа:	*100,0%*
Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?	
Да, укажите	0,0%
Нет	100,0%
Нет ответа:	*0,0%*
Кто инициатор благодарения?	
Я сам(а)	0,0%
Сотрудник	0,0%
Нет ответа:	*100,0%*

Год: 2023 Отд. ЦОЗСиР Период с: Март по Март

Всего анкет выбрано: **541**

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Ваш пол:	
Ж	535
М	6
Нет ответа:	0
Ваш возраст:	
До 25 лет	32
26-35 лет	350
36-45 лет	159
46-55 лет	0
Старше 55 лет	0
Нет ответа:	0
Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСиР	
Консультация	13
Обследование	31
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	497
Нет ответа:	*0*
Укажите способ записи на приём к врачу	
По телефону	294
Через Web-регистратуру	0
По электронной записи (из женской консультации)	0
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	5
Через регистратуру (лично)	242
Нет ответа:	*0*
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту	
До 7 дней	459
От 7 до 14 дней	82
Более 14 дней	0
Нет ответа:	*0*
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	
Да	541
Нет	0
Нет ответа:	*0*

Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований				
До 7 дней				469
От 7 до 14 дней				72
Более 14 дней				0
Нет ответа:				*0*
Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?				
	Да	Не очень	Нет	*Нет ответа:*
Врачи	541	0	0	0
Медсёстры	541	0	0	0
Мед. Регистратор	541	0	0	0
Оцените степень удовлетворения:				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	*Нет ответа:*
Объяснением врача вашего состояния	541	0	0	0
Внешним видом персонала	541	0	0	0
Чистотой в помещениях	541	0	0	0
Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности				
Нет				541
Да, укажите				0
Нет ответа:				*0*
Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения				
Да				0
Нет, укажите				0
Нет ответа:				*541*
Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?				
Да, укажите				0
Нет				541
Нет ответа:				*0*
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)				0
Сотрудник				0
Нет ответа:				*541*

Год: 2023 Отд. ЦОЗСиР Период с: Март по Март

Всего анкет выбрано: **541**

Отчёт по анкетам

В %

Ваш пол:	
Ж	98,9%
М	1,1%
Нет ответа:	0,0%
Ваш возраст:	
До 25 лет	5,9%
26-35 лет	64,7%
36-45 лет	29,4%
46-55 лет	0,0%
Старше 55 лет	0,0%
Нет ответа:	0,0%
Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСиР	
Консультация	2,4%
Обследование	5,7%
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	91,9%
Нет ответа:	*0,0%*
Укажите способ записи на прием к врачу	
По телефону	54,3%
Через Web-регистратуру	0,0%
По электронной записи (из женской консультации)	0,0%
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	0,9%
Через регистратуру (лично)	44,7%
Нет ответа:	*0,0%*
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту	
До 7 дней	84,8%
От 7 до 14 дней	15,2%
Более 14 дней	0,0%
Нет ответа:	*0,0%*
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	
Да	100,0%
Нет	0,0%
Нет ответа:	*0,0%*

Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований				
До 7 дней				86,7%
От 7 до 14 дней				13,3%
Более 14 дней				0,0%
Нет ответа:				*0,0%*
Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?				
	Да	Не очень	Нет	*Нет ответа:*
Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Оцените степень удовлетворения:				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	*Нет ответа:*
Объяснением врача вашего состояния	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Внешним видом персонала	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Чистотой в помещениях	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности				
Нет				100,0%
Да, укажите				0,0%
Нет ответа:				*0,0%*
Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения				
Да				0,0%
Нет, укажите				0,0%
Нет ответа:				*100,0%*
Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?				
Да, укажите				0,0%
Нет				100,0%
Нет ответа:				*0,0%*
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)				0,0%
Сотрудник				0,0%
Нет ответа:				*100,0%*

Исполнитель:
И.О. Руководителя ИСС
Г.В. Бакланова