

**Анализ проведенного опроса пациентов
Центра охраны здоровья семьи и репродукции за апрель 2024 года.**

Всего в апреле 2024 года в Центр охраны здоровья семьи и репродукции КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2049 человека.

Всего заполнили анкеты – 1888 (92,1%) человек.

Отказались заполнять анкеты –161 (7,8%) человека.

Основной состав пациентов, заполнивших анкеты:

женщины - 1626 человек (86,1%), мужчины –262 человек (13,9%),

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ЦОЗСиР	2049 (100%)	1753	296	1888 (92,1%)	161 (7,8%)

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	1626	83,1	206	13,8	101	3,1	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	1888	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	1888	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	1888	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1888	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 апрель 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	1888	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещении	1888	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1888	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	1619	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Объяснение врача о дальнейших действиях	269	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, сформированный из единой базы данных, за апрель 2024 года, в печатной форме прилагается.

Комментарии:

Внешние:

Вы и так молодцы

Все хорошо

Замечаний нет

Предложений по улучшению нет, все прошло без замечаний

Все замечательно, спасибо

Все устраивает

Все хорошо

Меня все устраивает

Все устраивает

Все хорошо

Благодарю за отличное обслуживание

Все устраивает

Все и так отлично

Все хорошо

Меня все устроило. Отличный персонал, все на высшем уровне

Все устраивает

Увеличить кабинеты

Все хорошо

Все отлично

Все нормально

Все ок

Спасибо

Все устраивает

Проветривать помещения

Все хорошо

Все на отлично

Все положительно

Все хорошо

Все хорошо

Все устраивает

Все хорошо

Все устраивает

Ничего, и так все отлично

Все хорошо, так держать

Качество услуг, по моему мнению, отличное, ничего не требуется

Все нормально

Все отлично

Все хорошо, не требует ни каких улучшений

СМС напоминание о дате и времени приема, в остальном все хорошо

Проговаривать все правила сдачи анализов как для детей

Личный кабинет и мобильное приложение

Все отлично

Качеством услуг доволен

Все хорошо

Все устраивает

У вас лучшая клиника из тех, где я проходил обследования, изменений не требуется

Все отлично

Все хорошо

Все устраивает

Все хорошо

Все устраивает

Центр охраны семейного здоровья и репродукции:

Все отлично

Все устраивает

Все прекрасно, всем довольна

Благодарность за ваш труд

Все хорошо

Все прекрасно
 Все хорошо
 Спасибо за все
 Доброжелательный коллектив
 Все хорошо
 Все устроило

Год:	2024	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Апрель	по	Апрель
Всего анкет выбрано:		269		Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
В отн. ед.							
Ваш пол:				Оцените степень удовлетворения:			
Ж			177	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М			92	Объяснением врача вашего состояния	269	0	0
Нет ответа:			0	Объясн. врача дальнейших действий	269	0	0
Ваш возраст:				Чистотой в помещениях			
До 25 лет			15	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
26-35 лет			159	Нет			269
36-45 лет			95	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			262	Да			0
Более 30 дней			7	Нет, укажите			0
Нет ответа:			0	Нет ответа:			269
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней			208	Да, укажите			0
От 7 до 14 дней			58	Нет			269
Более 14 дней			3	Нет ответа:			0
Нет ответа:			0	Кто инициатор благодарения?			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Я сам(а)			
Да			269	Сотрудник			0
Нет			0	Нет ответа:			269
Нет ответа:				0			
Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?							
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:			
Мед. регистр.	269	0	0	0			
Медсёстры	269	0	0	0			
Врачи	269	0	0	0			

Год:	2024	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Апрель	по	Апрель
Всего анкет выбрано:		269		Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
В %							
Ваш пол:				Оцените степень удовлетворения:			
Ж			65,8%	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М			34,2%	Объяснением врача вашего состояния	100,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:			0,0%	Объясн. врача дальнейших действий	100,0%	0,0%	0,0%
Ваш возраст:				Чистотой в помещениях			
До 25 лет			5,6%	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
26-35 лет			59,1%	Нет			100,0%
36-45 лет			35,3%	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			97,4%	Да			0,0%
Более 30 дней			2,6%	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			77,3%	Да, укажите			0,0%
От 7 до 14 дней			21,6%	Нет			100,0%
Более 14 дней			1,1%	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%			
Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%			
Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%			

Год:	2024	Отд.	КДО	Период с:	Апрель	по	Апрель
Всего анкет выбрано: 653				Отчёт по анкетам			
В отн. ед.							
Ваш пол:	Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований						
Ж	518	До 7 дней					0
М	135	От 7 до 14 дней					0
Нет ответа:	0	Более 14 дней					0
Ваш возраст:	Персонал КДО доброжелателен и внимателен?						
До 25 лет	24						Нет ответа: 653
26-35 лет	78		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
36-45 лет	156	Врачи	653	0	0	0	
46-55 лет	144	Медсёстры	653	0	0	0	
Старше 55 лет	251	Мед. Регистратор	653	0	0	0	
Нет ответа:	0						
Причина, по которой Вы обратились в КДО	Оцените степень удовлетворения:						
Консультация	653	Объяснением врача вашего состояния		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Обследование	0	Внешним видом персонала		653	0	0	0
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	0	Чистотой в помещениях		653	0	0	0
Нет ответа:	0						
Укажите способ записи на приём к врачу	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности						
По телефону	0	Нет					653
Через Web-регистратуру	0	Да, укажите					0
По электронной записи (из женской консультации)	0	Нет ответа:					0
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	653	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения					
Через регистратуру (лично)	0	Да					0
Нет ответа:	0	Нет, укажите					0
		Нет ответа:					653
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту	Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?						
До 7 дней	509	Да, укажите					0
От 7 до 14 дней	92	Нет					653
Более 14 дней	52	Нет ответа:					0
Нет ответа:	0						
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	Кто инициатор благодарения?						
Да	653	Я сам(а)					0
Нет	0	Сотрудник					0
Нет ответа:	0	Нет ответа:					653

Год: 2024 Отд. КДО Период с: Апрель по Апрель

Всего анкет выбрано: 653				Отчёт по анкетам			
В %							
Ваш пол:	Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований						
Ж	79,3%	До 7 дней					0,0%
М	20,7%	От 7 до 14 дней					0,0%
Нет ответа:	0,0%	Более 14 дней					0,0%
Ваш возраст:	Персонал КДО доброжелателен и внимателен?						
До 25 лет	3,7%						Нет ответа: 100,0%
26-35 лет	11,9%		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
36-45 лет	23,9%	Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
46-55 лет	22,1%	Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Старше 55 лет	38,4%	Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Нет ответа:	0,0%						
Причина, по которой Вы обратились в КДО	Оцените степень удовлетворения:						
Консультация	100,0%	Объяснением врача вашего состояния		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Обследование	0,0%	Внешним видом персонала		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	0,0%	Чистотой в помещениях		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:	0,0%						
Укажите способ записи на прием к врачу	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности						
По телефону	0,0%	Нет					100,0%
Через Web-регистратуру	0,0%	Да, укажите					0,0%
По электронной записи (из женской консультации)	0,0%	Нет ответа:					0,0%
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	100,0%	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения					
Через регистратуру (лично)	0,0%	Да					0,0%
Нет ответа:	0,0%	Нет, укажите					0,0%
		Нет ответа:					100,0%
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту	Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?						
До 7 дней	77,9%	Да, укажите					0,0%
От 7 до 14 дней	14,1%	Нет					100,0%
Более 14 дней	8,0%	Нет ответа:					0,0%
Нет ответа:	0,0%						
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	Кто инициатор благодарения?						
Да	100,0%	Я сам(а)					0,0%
Нет	0,0%	Сотрудник					0,0%
Нет ответа:	0,0%	Нет ответа:					100,0%

Год:	2024	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Апрель	по	Апрель
Всего анкет выбрано: 966				Отчёт по анкетам			
				В отн. ед.			
Ваш пол:	Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований						
Ж	931	До 7 дней	837				
М	35	От 7 до 14 дней	128				
Нет ответа:	0	Более 14 дней	1				
Ваш возраст:	Нет ответа:						
До 25 лет	32	Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?					0
26-35 лет	586	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:		
36-45 лет	346	Врачи	966	0	0	0	
46-55 лет	1	Медсёстры	966	0	0	0	
Старше 55 лет	1	Мед. Регистратор	966	0	0	0	
Нет ответа:	0	Оцените степень удовлетворения:					0
Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСиР							
Консультация	0	Объяснением врача вашего состояния	966	0	0	0	
Обследование	0	Внешним видом персонала	966	0	0	0	
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	966	Чистотой в помещениях	966	0	0	0	
Нет ответа:	0	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности					0
Укажите способ записи на приём к врачу							
По телефону	0	Нет					966
Через Web-регистратуру	0	Да, укажите					0
По электронной записи (из женской консультации)	0	Нет ответа:					0
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	0	Да	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения				0
Через регистратуру (лично)	966	Нет, укажите					0
Нет ответа:	0	Нет ответа:					966
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту	Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?						
До 7 дней	909	Да, укажите					0
От 7 до 14 дней	56	Нет					966
Более 14 дней	1	Нет ответа:					0
Нет ответа:	0	Кто инициатор благодарения?					0
Врач принял Вас в установленное время (по записи)							
Да	966	Я сам(а)					0
Нет	0	Сотрудник					0
Нет ответа:	0	Нет ответа:					966

Год:	2024	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Апрель	по	Апрель
Всего анкет выбрано: 966				Отчёт по анкетам			
				В %			
Ваш пол:	Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований						
Ж	96,4%	До 7 дней	86,6%				
М	3,6%	От 7 до 14 дней	13,3%				
Нет ответа:	0,0%	Более 14 дней	0,1%				
Ваш возраст:	Нет ответа:						
До 25 лет	3,3%	Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?					0,0%
26-35 лет	60,7%	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:		
36-45 лет	35,8%	Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
46-55 лет	0,1%	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:					0,0%
Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСиР							
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					0,0%
Укажите способ записи на прием к врачу							
По телефону	0,0%	Нет					100,0%
Через Web-регистратуру	0,0%	Да, укажите					0,0%
По электронной записи (из женской консультации)	0,0%	Нет ответа:					0,0%
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	0,0%	Да	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения				0,0%
Через регистратуру (лично)	100,0%	Нет, укажите					0,0%
Нет ответа:	0,0%	Нет ответа:					100,0%
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту	Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?						
До 7 дней	94,1%	Да, укажите					0,0%
От 7 до 14 дней	5,8%	Нет					100,0%
Более 14 дней	0,1%	Нет ответа:					0,0%
Нет ответа:	0,0%	Кто инициатор благодарения?					0,0%
Врач принял Вас в установленное время (по записи)							
Да	100,0%	Я сам(а)					0,0%
Нет	0,0%	Сотрудник					0,0%
Нет ответа:	0,0%	Нет ответа:					100,0%

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