

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

Всего в мае 2023 года в Центр охраны здоровья семьи и репродукции КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2113 человека.

Всего заполнили анкеты – 1315 (62,2%) человек.

Отказались заполнять анкеты – 798 (37,8%) человека.

Основной состав пациентов, заполнивших анкеты:

женщины - 1040 человек (79,1%), мужчины – 275 человек (20,9%),

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ЦОЗСиР	2113 (100%)	1797	316	1315 (62,2%)	798 (37,8%)

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 %
Центр охраны здоровья семьи и репродукции	738	67,4	494	28,5	81	4,0	1	0,1

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	1315	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	1315	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	1315	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1315	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 май 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	1315	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещении	1315	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1315	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	1315	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Объяснение врача о дальнейших действиях	1315	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 май 2023 года, в печатной форме прилагается.

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

Год
Месяц

2023
05

Внешние:

Все отлично
 Все хорошо
 Все хорошо!
 Все устраивает
 Все замечательно
 Все и так хорошо
 Все на высшем уровне
 Меня все устраивает
 Все хорошо, спасибо
 Все в порядке
 Все отлично!
 Все понятно объяснили
 Все ок

Хотелось, чтобы в этом отделении еще был дополнительный врач уролог. Один ушел в отпуск и наши анализы просрочились, надо сдавать заново

Все хорошо, так держать

Все качественно

Вроде все хорошо, без изменений

Не хватает сотрудников, часто нахожусь в очередях значительный промежуток времени

Все хорошо, все устраивает

Увеличить часы приема

Все устраивает

Повышение зарплаты

Электронную очередь

Все хорошо, всем довольна

Ничего, все хорошо

Все устраивает, огромное спасибо

Все достаточно неплохо

Электронное табло

Все на высшем уровне, спасибо

Оставить все как есть

Всем доволен

Все хорошо, единственное решить вопрос с парковкой

Двигаться в этом же направлении

Все у вас хорошо

Сделать ремонт

Продолжать в том же направлении

Мне всё понравилось, всё проходила быстро и без очередей

Всё хорошо

Всё отлично

И так всё хорошо

Все как есть устраивает

Все устраивает, ничего добавлять не нужно

Мне кажется ничего добавлять не нужно. Все хорошо

Поднять з/п всем врачам

Оставайтесь такими же приветливыми и компетентными. Очень довольна

Все отлично, понравилось

Все хорошо, персонал внимательный

Открыть семейные клиники в каждом районе

Предложений не имею

Замечаний, предложений нет

Все устроило, качеством оказываемых услуг доволен

Все хорошо, все понравилось

Все хорошо, ничего улучшать не нужно

Увеличить зону парковку автомобилей

Хотелось бы, чтобы в обследование добавили УЗИ

Все замечательно, все устраивает

Качеством оказываемых услуг удовлетворен

Ничего, по моему мнению, все отлично

Пока прохожу обследование, конкретного ничего сказать не могу. Врачи и медсестра знают свое дело, профессионалы

Консультативно-диагностическая поликлиника:

Все хорошо

Все замечательно

Все и так хорошо

Доброжелательный персонал, спасибо

Персонал доброжелательный

Все хорошо, прием вовремя проведен

Удачи вам

ЦОЗСиР:

Все хорошо

Все устраивает

Все замечательно

все отлично

Персонал вежливый, отзывчивый, спасибо

Все хорошо, спасибо

Врач принял вовремя, персонал доброжелательный

Спасибо за все, все хорошо

Все чисто, персонал приятный в общении

Всё отлично

Всё хорошо

Все и так хорошо, продолжайте в том же духе. Персонал компетентный

По моему мнению работа клиники организована, приятный персонал и обстановка. Все хорошо

Нанять больше врачей

Оставаться такими же доброжелательными к пациентам

Ничего не нужно все было на высшем уровне

Все отлично, успехов вам!

Год:	2023	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Май	по	Май
Всего анкет выбрано: 256				Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
В отн. ед.							
Ваш пол:				Оцените степень удовлетворения:			
Ж	132			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М	124			Объяснением врача вашего состояния	256	0	0
Нет ответа:	0			Объясн. врача дальнейших действий	256	0	0
Ваш возраст:				Чистотой в помещениях	256	0	0
До 25 лет	14			Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
26-35 лет	156			Нет			256
36-45 лет	86			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	251			Да			0
Более 30 дней	5			Нет, укажите			0
Нет ответа:	0			Нет ответа:			256
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней	210			Да, укажите			0
От 7 до 14 дней	43			Нет			256
Более 14 дней	3			Нет ответа:			0
Нет ответа:	0			Кто инициатор благодарения?			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Я сам(а)			0
Да	256			Сотрудник			0
Нет	0			Нет ответа:			256
Нет ответа:	0						
Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?							
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:			
Мед. регистр.	256	0	0	0			
Медсёстры	256	0	0	0			
Врачи	256	0	0	0			

Год:	2023	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Май	по	Май
Всего анкет выбрано: 256				Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
В %							
Ваш пол:				Оцените степень удовлетворения:			
Ж	51,6%			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М	48,4%			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	100,0%	0,0%	0,0%
До 25 лет	5,5%			Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
26-35 лет	60,9%			Нет			100,0%
36-45 лет	33,6%			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	98,0%			Да			0,0%
Более 30 дней	2,0%			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	82,0%			Да, укажите			0,0%
От 7 до 14 дней	16,8%			Нет			100,0%
Более 14 дней	1,2%			Нет ответа:			0,0%
Нет ответа:	0,0%			Кто инициатор благодарения?			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Я сам(а)			0,0%
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:	2023	▼	Отд.	КДО	▼	Период с:	Май	▼	по	Май	▼
Всего анкет выбрано:			730		Отчёт по анкетам						
В отн. ед.											
Ваш пол:	Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований										
Ж	579	До 7 дней									0
М	151	От 7 до 14 дней									0
Нет ответа:	0	Более 14 дней									0
Ваш возраст:	Персонал КДО доброжелателен и внимателен?										
До 25 лет	26										730
26-35 лет	89										Нет ответа:
36-45 лет	176	Врачи	730	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:				
46-55 лет	153	Медсёстры	730	0	0	0	0				
Старше 55 лет	286	Мед. Регистратор	730	0	0	0	0				
Нет ответа:	0	Оцените степень удовлетворения:									
Причина, по которой Вы обратились в КДО				Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:				
Консультация	729	Объяснением врача вашего состояния		730	0	0	0				
Обследование	0	Внешним видом персонала		730	0	0	0				
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	1	Чистотой в помещениях		730	0	0	0				
Нет ответа:	0	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности									
Укажите способ записи на приём к врачу	Нет										
По телефону	43	Да, укажите									730
Через Web-регистратуру	5	Нет ответа:									0
По электронной записи (из женской консультации)	116	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения									
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	537	Да									0
Через регистратуру (лично)	29	Нет, укажите									0
Нет ответа:	0	Нет ответа:									730
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту	Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?										
До 7 дней	241	Да, укажите									0
От 7 до 14 дней	411	Нет									730
Более 14 дней	77	Нет ответа:									0
Нет ответа:	1	Кто инициатор благодарения?									
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	Я сам(а)										
Да	730	Сотрудник									0
Нет	0	Нет ответа:									730
Нет ответа:	0										

Год: 2023 ▼ Отд. КДО ▼ Период с: Май ▼ по Май ▼

Всего анкет выбрано:			730		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	3,6%										Нет ответа:
26-35 лет	12,2%										100,0%
36-45 лет	24,1%	Врачи	100,0%	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:				
46-55 лет	21,0%	Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
Старше 55 лет	39,2%	Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
Нет ответа:	0,0%	Оцените степень удовлетворения:									
Причина, по которой Вы обратились в КДО				Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:				
Консультация	99,9%	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)	0,1%	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	5,9%	Да, укажите									0,0%
Через Web-регистратуру	0,7%	Нет ответа:									0,0%
По электронной записи (из женской консультации)	15,9%	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения									
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	73,6%	Да									0,0%
Через регистратуру (лично)	4,0%	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	33,0%	Да, укажите									0,0%
От 7 до 14 дней	56,3%	Нет									100,0%
Более 14 дней	10,5%	Нет ответа:									0,0%
Нет ответа:	0,1%	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%										

Год:	2023	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Май	по	Май
Всего анкет выбрано:		329		Отчёт по анкетам			
				В отн. ед.			
Ваш пол:				Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований			
Ж	329			До 7 дней		295	
М	0			От 7 до 14 дней		34	
Нет ответа:	0			Более 14 дней		0	
Ваш возраст:				Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?			
До 25 лет	12					Нет ответа:	
26-35 лет	213			Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
36-45 лет	103	Врачи	329	0	0	0	0
46-55 лет	0	Медсёстры	329	0	0	0	0
Старше 55 лет	1	Мед. Регистратор	329	0	0	0	0
Нет ответа:	0			Оцените степень удовлетворения:			
Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСиР				Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Консультация	14	Объяснением врача вашего состояния		329	0	0	0
Обследование	28	Внешним видом персонала		329	0	0	0
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	287	Чистотой в помещениях		329	0	0	0
Нет ответа:	0			Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
Укажите способ записи на приём к врачу				Нет			
По телефону	141			Да, укажите			
Через Web-регистратуру	1			Нет ответа:			
По электронной записи (из женской консультации)	1			Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	10			Да			
Через регистратуру (лично)	176			Нет, укажите			
Нет ответа:	0			Нет ответа:			
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней	287			Да, укажите			
От 7 до 14 дней	40			Нет			
Более 14 дней	1			Нет ответа:			
Нет ответа:	1			Кто инициатор благодарения?			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Я сам(а)			
Да	327			Сотрудник			
Нет	0			Нет ответа:			
Нет ответа:	2						

Год:	2023	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Май	по	Май
Всего анкет выбрано:		329		Отчёт по анкетам			
				В %			
Ваш пол:				Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований			
Ж	100,0%			До 7 дней		89,7%	
М	0,0%			От 7 до 14 дней		10,3%	
Нет ответа:	0,0%			Более 14 дней		0,0%	
Ваш возраст:				Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?			
До 25 лет	3,6%					Нет ответа:	
26-35 лет	64,7%			Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
36-45 лет	31,3%	Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
46-55 лет	0,0%	Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Старше 55 лет	0,3%	Санитарки	100,0%	0,0%	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	4,3%	Объяснением врача вашего состояния		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Обследование	8,5%	Внешним видом персонала		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	87,2%	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	42,9%			Да, укажите			
Через Web-регистратуру	0,3%			Нет ответа:			
По электронной записи (из женской консультации)	0,3%			Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	3,0%			Да			
Через регистратуру (лично)	53,5%			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	87,2%			Да, укажите			
От 7 до 14 дней	12,2%			Нет			
Более 14 дней	0,3%			Нет ответа:			
Нет ответа:	0,3%			Кто инициатор благодарения?			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Я сам(а)			
Да	99,4%			Сотрудник			
Нет	0,0%			Нет ответа:			
Нет ответа:	0,6%						

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