

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

Всего в мае 2024 года в Центр охраны здоровья семьи и репродукции КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2039 человека.

Всего заполнили анкеты – 1977 (97,0%) человек.

Отказались заполнять анкеты – 62 (3,0%) человека.

Основной состав пациентов, заполнивших анкеты:

женщины - 1633 человек (82,6%), мужчины – 344 человек (17,4%),

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ЦОЗСиР	2039 (100%)	1646	393	1977 (97,0%)	62 (3,0%)

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 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	1840	90,0	134	9,9	3	0,1	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	1977	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	1977	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	1977	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1977	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 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	1977	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещении	1977	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1977	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	1599	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Объяснение врача о дальнейших действиях	378	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 2024 года, в печатной форме прилагается.

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

Год
Месяц

2024
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

Все хорошо, так держать
Все качественно
Вроде все хорошо, без изменений
Все хорошо, все устраивает
Все устраивает
Повышение зарплаты
Электронную очередь
Все хорошо, всем довольна
Ничего, все хорошо
Все устраивает, огромное спасибо
Все достаточно неплохо
Все на высшем уровне, спасибо
Оставить все как есть
Все м доволен
Двигаться в этом же направлении
Все у вас хорошо
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
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
Все замечательно, все устраивает
Качеством оказываемых услуг удовлетворен
Ничего, по моему мнению, все отлично

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

Оставаться такими же доброжелательными к пациентам

Ничего не нужно все было на высшем уровне

Все отлично, успехов вам!

Год:	2024	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Май	по	Май
Всего анкет выбрано:		378		Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
В отн. ед.							
Ваш пол:				Оцените степень удовлетворения:			
Ж	209			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
М	169			Объяснением врача вашего состояния	378	0	0
<i>Нет ответа:</i>	0			Объясн. врача дальнейших действий	378	0	0
Ваш возраст:				Чистотой в помещениях	378	0	0
До 25 лет	12			Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
26-35 лет	250			Нет	378		
36-45 лет	116			Да, укажите	0		
<i>Нет ответа:</i>	0			<i>Нет ответа:</i>	0		
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации				Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			
От 14 до 30 дней	375			Да	0		
Более 30 дней	3			Нет, укажите	0		
<i>Нет ответа:</i>	0			<i>Нет ответа:</i>	378		
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней	298			Да, укажите	0		
От 7 до 14 дней	80			Нет	378		
Более 14 дней	0			<i>Нет ответа:</i>	0		
<i>Нет ответа:</i>	0			Кто инициатор благодарения?			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Я сам(а)	0		
Да	378			Сотрудник	0		
Нет	0			<i>Нет ответа:</i>	378		
<i>Нет ответа:</i>	0						
Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?							
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>			
Мед. регистр.	378	0	0	0			
Медсёстры	378	0	0	0			
Врачи	378	0	0	0			

Год:	2024	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Май	по	Май
Всего анкет выбрано:		378		Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
В %							
Ваш пол:				Оцените степень удовлетворения:			
Ж	55,3%			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
М	44,7%			Объяснением врача вашего состояния	100,0%	0,0%	0,0%
<i>Нет ответа:</i>	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	3,2%			Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
26-35 лет	66,1%			Нет	100,0%		
36-45 лет	30,7%			Да, укажите	0,0%		
<i>Нет ответа:</i>	0,0%			<i>Нет ответа:</i>	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	99,2%			Да	0,0%		
Более 30 дней	0,8%			Нет, укажите	0,0%		
<i>Нет ответа:</i>	0,0%			<i>Нет ответа:</i>	100,0%		
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней	78,8%			Да, укажите	0,0%		
От 7 до 14 дней	21,2%			Нет	100,0%		
Более 14 дней	0,0%			<i>Нет ответа:</i>	0,0%		
<i>Нет ответа:</i>	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%			<i>Нет ответа:</i>	100,0%		
<i>Нет ответа:</i>	0,0%						
Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?							
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>			
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:	Май	по	Май
Всего анкет выбрано: 618				Отчёт по анкетам			
В отн. ед.							
Ваш пол:	Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований						
Ж	503	До 7 дней					0
М	115	От 7 до 14 дней					0
Нет ответа:	0	Более 14 дней					0
Ваш возраст:	Персонал КДО доброжелателен и внимателен?						
До 25 лет	22						Нет ответа: 618
26-35 лет	57						
36-45 лет	192	Врачи	618	Да	Не очень	Нет	Нет ответа: 0
46-55 лет	126	Медсёстры	618	0	0	0	0
Старше 55 лет	221	Мед. Регистратор	618	0	0	0	0
Нет ответа:	0	Оцените степень удовлетворения:					
Причина, по которой Вы обратились в КДО							
Консультация	618	Объяснением врача вашего состояния	618	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа: 0
Обследование	0	Внешним видом персонала	618	0	0	0	0
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	0	Чистотой в помещениях	618	0	0	0	0
Нет ответа:	0	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности					
Укажите способ записи на приём к врачу	Нет 618						
По телефону	0	Да, укажите					0
Через Web-регистратуру	0	Нет ответа:					0
По электронной записи (из женской консультации)	0	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения					
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	618	Да					0
Через регистратуру (лично)	0	Нет, укажите					0
Нет ответа:	0	Нет ответа:					618
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту	Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?						
До 7 дней	564	Да, укажите					0
От 7 до 14 дней	51	Нет					618
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	618	Сотрудник					0
Нет	0	Нет ответа:					618
Нет ответа:	0						

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

Всего анкет выбрано: 618				Отчёт по анкетам			
В %							
Ваш пол:	Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований						
Ж	81,4%	До 7 дней					0,0%
М	18,6%	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: 100,0%
26-35 лет	9,2%						
36-45 лет	31,1%	Врачи	100,0%	Да	Не очень	Нет	Нет ответа: 0,0%
46-55 лет	20,4%	Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Старше 55 лет	35,8%	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							
Консультация	100,0%	Объяснением врача вашего состояния	100,0%	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа: 0,0%
Обследование	0,0%	Внешним видом персонала	100,0%	0,0%	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%	0,0%
Нет ответа:	0,0%	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности					
Укажите способ записи на прием к врачу	Нет 100,0%						
По телефону	0,0%	Да, укажите					0,0%
Через Web-регистратуру	0,0%	Нет ответа:					0,0%
По электронной записи (из женской консультации)	0,0%	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения					
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	100,0%	Да					0,0%
Через регистратуру (лично)	0,0%	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	91,3%	Да, укажите					0,0%
От 7 до 14 дней	8,3%	Нет					100,0%
Более 14 дней	0,5%	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%						

Год:	2024	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Май	по	Май
Всего анкет выбрано:		981		Отчёт по анкетам			
				В отн. ед.			
Ваш пол:		Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований					
Ж	921	До 7 дней	975				
М	60	От 7 до 14 дней	6				
Нет ответа:	0	Более 14 дней	0				
Ваш возраст:		Нет ответа:					
До 25 лет	9	Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?					
26-35 лет	207	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:		
36-45 лет	765	Врачи	981	0	0	0	0
46-55 лет	0	Медсёстры	981	0	0	0	0
Старше 55 лет	0	Мед. Регистратор	981	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	0	Объяснением врача вашего состояния	981	0	0	0	0
Обследование	0	Внешним видом персонала	981	0	0	0	0
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	981	Чистотой в помещениях	981	0	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)		Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения					
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	0	Да					
Через регистратуру (лично)	981	Нет, укажите					
Нет ответа:	0	Нет ответа:					
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту		Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?					
До 7 дней	978	Да, укажите					
От 7 до 14 дней	3	Нет					
Более 14 дней	0	Нет ответа:					
Нет ответа:	0	Кто инициатор благодарения?					
Врач принял Вас в установленное время (по записи)		Я сам(а)					
Да	981	Сотрудник					
Нет	0	Нет ответа:					
Нет ответа:	0						

Год:	2024	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Май	по	Май
Всего анкет выбрано:		981		Отчёт по анкетам			
				В %			
Ваш пол:		Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований					
Ж	93,9%	До 7 дней	99,4%				
М	6,1%	От 7 до 14 дней	0,6%				
Нет ответа:	0,0%	Более 14 дней	0,0%				
Ваш возраст:		Нет ответа:					
До 25 лет	0,9%	Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?					
26-35 лет	21,1%	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:		
36-45 лет	78,0%	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	0,0%	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	0,0%	Объяснением врача вашего состояния	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Обследование	0,0%	Внешним видом персонала	100,0%	0,0%	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%	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)		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	99,7%	Да, укажите					
От 7 до 14 дней	0,3%	Нет					
Более 14 дней	0,0%	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%						

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