

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

Всего в июне 2023 года в Центр охраны здоровья семьи и репродукции КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2013 человека.

Всего заполнили анкеты – 1310 (65,1%) человек.

Отказались заполнять анкеты – 703 (34,9%) человека.

Основной состав пациентов, заполнивших анкеты:

женщины - 1039 человек (79,3%), мужчины – 271 человек (20,7%),

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ЦОЗСиР	2013 (100%)	1699	314	1310 (65,1%)	703 (34,9%)

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	754	66,7	475	29,2	99	4,1	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	1310	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	1310	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	1310	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1310	100,0	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 июнь 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	1310	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещении	1310	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1310	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	1310	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Объяснение врача о дальнейших действиях	1310	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 июнь 2023 года, в печатной форме прилагается.

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

Год
Месяц

2023
06

Внешние:

Все отлично
 Все хорошо
 Все устраивает
 Все прекрасно
 Все замечательно
 Спасибо, все хорошо
 Все и так хорошо
 Все на высшем уровне
 Все нормально
 Меня все устраивает
 Все идеально
 Все хорошо, спасибо
 Все отлично!

Все очень хорошо
Все понравилось
Все хорошо, так держать
Ничего, все хорошо
Все хорошо, все доступно объяснили
Нет комментариев
Установить кулер с водой для приятного ожидания в очереди
Все положительно
Все удобно, все нравится
Ничего не делать, все хорошо
Регистраторы супер
Все удовлетворительно, персонал отзывчивый, добрый
Все отлично у вас
Все отлично, спасибо вашим врачам
Не знаю, все отлично!
Сделать ремонт в больнице
Все отлично, минус в парковочных местах
Персонал отличный
Принимать парой
Все хорошо, не надо ничего менять
Все хорошо организовано
Увеличить количество таких специалистов
Открыть еще один филиал в другой части города
Все хорошо, без очереди. Спасибо
Пока нет пожеланий, все устраивает
Обслуживание хорошее
Услуга оказана качественно
Все оказанные услуги и качество их, предоставляются на высшем медицинском уровне
Все вполне устраивает
Все супер
Оказали услуги быстро
Все хорошо, маленькие очереди, быстро и качественно
Ничего
Все прекрасно, персонал замечательный
Отличные специалисты, высокое качество
Увеличить количество парковочных мест
Нам все понравилось, дополнений не требуется, все хорошо
Платить достойную зарплату персоналу
Устраивает абсолютно все
Мне все очень понравилось. Быстро, качественно, доброжелательно и понятно
Все понравилось, очередей нет
Меня все устроило, высший класс
Оставлять возможность перезаписи пациентом (дата и время). Врачи очень хорошие, добрые, отзывчивые
Все очень хорошо, спасибо

Увеличить дни приема и расширить запись, чтобы была возможность быстрее попасть на прием

Я доволен

Все устраивает, очень большой спектр услуг. Благодарим за ваш труд!

Качество услуг нареканий нет, все отлично

Все отлично, первоклассные специалисты

Качество услуг нареканий нет. Оперативная работа

Продолжать также отлично и внимательно относиться к пациентам

ЦОЗСиР:

Все хорошо

Успехов вам

Все было хорошо

Все очень хорошо, все устраивает

Ничего, все хорошо

Регистратура и персонал отличный

Ничего

Качество услуг хорошее

Все в порядке, работники все вежливые и отличные профессионалы. В поликлинике всегда чисто. Спасибо за отличную работу

Мебель обновить в кабинетах

Все прекрасно, ничего не стоит менять

Год:	2023	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Июнь	по	Июнь
Всего анкет выбрано: 228				Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
В отн. ед.							
Ваш пол:				Оцените степень удовлетворения:			
Ж			121	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М			107	Объяснением врача вашего состояния	228	0	0
Нет ответа:			0	Объясн. врача дальнейших действий	228	0	0
Ваш возраст:				Чистотой в помещениях			
До 25 лет			7	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
26-35 лет			149	Нет			228
36-45 лет			72	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			211	Да			0
Более 30 дней			17	Нет, укажите			0
Нет ответа:			0	Нет ответа:			228
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней			176	Да, укажите			0
От 7 до 14 дней			48	Нет			228
Более 14 дней			4	Нет ответа:			0
Нет ответа:			0	Кто инициатор благодарения?			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Я сам(а)			
Да			228	Сотрудник			0
Нет			0	Нет ответа:			228
Нет ответа:			0				
Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?							
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:			
Мед. регистр.	228	0	0	0			
Медсёстры	228	0	0	0			
Врачи	228	0	0	0			

Год:	2023	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Июнь	по	Июнь
Всего анкет выбрано: 228				Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
В %							
Ваш пол:				Оцените степень удовлетворения:			
Ж			53,1%	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М			46,9%	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			3,1%	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
26-35 лет			65,4%	Нет			100,0%
36-45 лет			31,6%	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			92,5%	Да			0,0%
Более 30 дней			7,5%	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			77,2%	Да, укажите			0,0%
От 7 до 14 дней			21,1%	Нет			100,0%
Более 14 дней			1,8%	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:	2023	▼	Отд.	КДО	▼	Период с:	Июнь	▼	по	Июнь	▼
Всего анкет выбрано:			727			Отчёт по анкетам					
В отн. ед.											
Ваш пол:			Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований								
Ж			571			До 7 дней			0		
М			156			От 7 до 14 дней			0		
Нет ответа:			0			Более 14 дней			0		
Ваш возраст:			Персонал КДО доброжелателен и внимателен?								
До 25 лет			26						727		
26-35 лет			89			Да			Не очень		
36-45 лет			166			Врачи			727		
46-55 лет			161			Медсёстры			727		
Старше 55 лет			285			Мед. Регистратор			727		
Нет ответа:			0			Оцените степень удовлетворения:			727		
Причина, по которой Вы обратились в КДО						Уд.			Ч.уд.		
Консультация			726			Объяснением врача вашего состояния			727		
Обследование			0			Внешним видом персонала			727		
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)			0			Чистотой в помещениях			727		
Нет ответа:			1			Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			727		
Укажите способ записи на приём к врачу						Нет			727		
По телефону			33			Да, укажите			0		
Через Web-регистратуру			2			Нет ответа:			0		
По электронной записи (из женской консультации)			100			Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			727		
Лечащим врачом (на приеме при посещении)			556			Да			0		
Через регистратуру (лично)			36			Нет, укажите			0		
Нет ответа:			0			Нет ответа:			727		
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту						Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			727		
До 7 дней			278			Да, укажите			0		
От 7 до 14 дней			372			Нет			727		
Более 14 дней			77			Нет ответа:			0		
Нет ответа:			0			Кто инициатор благодарения?			727		
Врач принял Вас в установленное время (по записи)						Я сам(а)			0		
Да			727			Сотрудник			0		
Нет			0			Нет ответа:			727		
Нет ответа:			0								

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

Всего анкет выбрано:			727			Отчёт по анкетам					
В %											
Ваш пол:			Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований								
Ж			78,5%			До 7 дней			0,0%		
М			21,5%			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%						100,0%		
26-35 лет			12,2%			Да			Не очень		
36-45 лет			22,8%			Врачи			100,0%		
46-55 лет			22,1%			Медсёстры			100,0%		
Старше 55 лет			39,2%			Санитарки			100,0%		
Нет ответа:			0,0%			Оцените степень удовлетворения:			100,0%		
Причина, по которой Вы обратились в КДО						Уд.			Ч.уд.		
Консультация			99,9%			Объяснением врача вашего состояния			100,0%		
Обследование			0,0%			Внешним видом персонала			100,0%		
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)			0,0%			Чистотой в помещениях			100,0%		
Нет ответа:			0,1%			Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			100,0%		
Укажите способ записи на прием к врачу						Нет			100,0%		
По телефону			4,5%			Да, укажите			0,0%		
Через Web-регистратуру			0,3%			Нет ответа:			0,0%		
По электронной записи (из женской консультации)			13,8%			Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			727		
Лечащим врачом (на приеме при посещении)			76,5%			Да			0,0%		
Через регистратуру (лично)			5,0%			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)?			727		
До 7 дней			38,2%			Да, укажите			0,0%		
От 7 до 14 дней			51,2%			Нет			100,0%		
Более 14 дней			10,6%			Нет ответа:			0,0%		
Нет ответа:			0,0%			Кто инициатор благодарения?			727		
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:	2023	▼	Отд.	ЦОЗСиР	▼	Период с:	Июнь	▼	по	Июнь	▼				
Всего анкет выбрано:			355		Отчёт по анкетам										
В отн. ед.															
Ваш пол:											Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований				
Ж	347										До 7 дней	304			
М	8										От 7 до 14 дней	51			
Нет ответа:	0										Более 14 дней	0			
Ваш возраст:											Нет ответа:	0			
До 25 лет	23										Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?				
26-35 лет	196										Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
36-45 лет	134										Врачи	355	0	0	0
46-55 лет	2										Медсёстры	355	0	0	0
Старше 55 лет	0										Мед. Регистратор	355	0	0	0
Нет ответа:	0										Оцените степень удовлетворения:				
Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСиР											Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:	
Консультация	21										Объяснением врача вашего состояния	355	0	0	0
Обследование	31										Внешним видом персонала	355	0	0	0
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	303										Чистотой в помещениях	355	0	0	0
Нет ответа:	0										Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности				
Укажите способ записи на приём к врачу											Нет	355			
По телефону	138										Да, укажите	0			
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)	8										Да	0			
Через регистратуру (лично)	207										Нет, укажите	0			
Нет ответа:	0										Нет ответа:				
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту											Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?				
До 7 дней	300										Да, укажите	0			
От 7 до 14 дней	55										Нет	355			
Более 14 дней	0										Нет ответа:				
Нет ответа:	0										Кто инициатор благодарения?				
Врач принял Вас в установленное время (по записи)											Я сам(а)	0			
Да	355										Сотрудник	0			
Нет	0										Нет ответа:				
Нет ответа:	0										355				

Год:	2023	▼	Отд.	ЦОЗСиР	▼	Период с:	Июнь	▼	по	Июнь	▼				
Всего анкет выбрано:			355		Отчёт по анкетам										
В %															
Ваш пол:											Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований				
Ж	97,7%										До 7 дней	85,6%			
М	2,3%										От 7 до 14 дней	14,4%			
Нет ответа:	0,0%										Более 14 дней	0,0%			
Ваш возраст:											Нет ответа:	0,0%			
До 25 лет	6,5%										Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?				
26-35 лет	55,2%										Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
36-45 лет	37,7%										Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
46-55 лет	0,6%										Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Старше 55 лет	0,0%										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	5,9%										Объяснением врача вашего состояния	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Обследование	8,7%										Внешним видом персонала	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	85,4%										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	100,0%			
По телефону	38,9%										Да, укажите	0,0%			
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)	2,3%										Да	0,0%			
Через регистратуру (лично)	58,3%										Нет, укажите	0,0%			
Нет ответа:	0,0%										Нет ответа:				
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту											Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?				
До 7 дней	84,5%										Да, укажите	0,0%			
От 7 до 14 дней	15,5%										Нет	100,0%			
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)	0,0%			
Да	100,0%										Сотрудник	0,0%			
Нет	0,0%										Нет ответа:				
Нет ответа:	0,0%										100,0%				

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