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

Всего в июне 2024 года в Центр охраны здоровья семьи и репродукции КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 1560 человека.

Всего заполнили анкеты -1557 (99,8%) человек.

Отказались заполнять анкеты -3 (0,2%) человека.

Основной состав пациентов, заполнивших анкеты:

женщины - 1063 человек (68,3%), мужчины – 494 человек (31,7%),

Отделение	Количество	Амбулаторный	Внешние	Заполнили	Отказались
	обращений	прием	услуги	анкеты	заполнять
					анкеты
ЦОЗСиР	1560 (100%)	1297	263	1557	3
				(99,8%)	(0,2%)

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	1343	85,8	212	14,2	0	0,0	0	0,0	
семьи и репродукции	1343	05,0	212	17,2	O	0,0	U	0,0	

Критерий, по которому оценивается доброжелательность и вежливость сотрудников, включает в себя три категории персонала. Данные отражены в сводной таблице:

Отделение				Врачи							
	Д	ДА		не очень		ET	Нет ответа				
	в отн.ед.	в отн.ед. в %		в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %			
Центр охраны здоровья семьи и репродукции	1557	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0			
Отделение				Медсе	естры						
	Д	A	не очень		HET		Нет ответа				
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %			
Центр охраны здоровья семьи и репродукции	1557	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0			
Отделение				Регистр	раторы						
	Д	A	HE O	ЧЕНЬ	HI	ET	Нет о	твета			
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %			
Центр охраны здоровья семьи и репродукции	1557	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0			
Среднее значение	1557	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 2024 года следующие:

1. Общие

Показатель	Полн	остью	Частично уд	довлетворен	Не удов.	іетворен	Нет ответа		
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	
Объясн. врачом состояния	1557	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
Чистота в помещении	1557	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
Среднее значение	1557	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	

2. Различные

Показатель	Полностью		Частично уд	довлетворен	Не удовл	тетворен	Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Внешний вид персонала	1297	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Объяснение врача о дальнейших действиях	260	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 2024 года, в печатной форме прилагается.

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

 Год
 2024

 Месяц
 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

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

Персонал отличный

Принимать парой

Все хорошо, не надо ничего менять

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 прекрасно, персонал замечательный

Отличные специалисты, высокое качество

Устраивает абсолютно все

Мне все очень понравилось. Быстро, качественно, доброжелательно и понятно

Все понравилось, очередей нет

Меня все устроило, высший класс

Все очень хорошо, спасибо

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 относится 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

В поликлинике всегда чисто. Спасибо за отличную работу

Мебель обновить в кабинетах

Все прекрасно, ничего не стоит менять

Год:	2024	Отд.	ЦОЗСИР	•		Период с:	Июнь	-	по	Июнь	▼	
	_											
Всего анкет вы	ыбрано:	260			Отчёт по ан	кетам (вне	шние услуг	ги)				
					В отн. е	д.		Ť				
Ваш пол:					Оцените стег	ень удовлете	ворения:					
ж				141			Ī		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М				119	Объяснениел	и врача вашег	о состояния		260		0 (0
Нет ответа:				0	Объясн. врач	а дальнейши	х действий		260		0 (0
Ваш возраст:					Чистотой в по	мещениях			260		0	0
До 25 лет				0	Имеете ли В	ы установлені	ную группу ог	грани	чения трудо	способності	1	
26-35 лет				153	Нет							260
36-45 лет				107	Да, укажите							0
Нет ответа:				0	Нет ответа	:						0
Как долго Вам	пришлось ожи	дать запись в х	кенской консул	ьтации	Удовлетворе	ны ли Вы уро	внем доступі	ности	1 для маломо	обильных гр	упп населения	
От 14 до 30 дне	ей			260	Да							0
Более 30 дней				0	Нет, укажите							0
Нет ответа:				0	Нет ответа	:						260
Укажите срок	ожидания диаг	ностических (У	ЗИ) исследова		Приходилось	благодарить	сотрудников	з учре	ждения (деі	ньги, подар	и)?	
До 7 дней				260	Да, укажите							0
От 7 до 14 дней				0	Нет		1					260
Более 14 дней				0	Нет ответа							0
Нет ответа:				0	Кто инициато	р благодарен	іия?					
Врач принял Ва	ас в установлен	ное время (по	записи)		Я сам(а)							0
Да				260	Сотрудник							0
Нет				0	Нет ответа	:						260
Нет ответа:				0								
Персонал ЦО	ЗСиР доброже											
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:				_				
Мед. регистр.	260	0		0				_				
Медсёстры	260	0		0								
Врачи	260	0	0	1								
Год:	2024 🔻	Отд.	ЦОЗСИР	~		Период с:	Июнь	T	по	Июнь	-	
Всего анкет вы	ыбрано:	260			Отчёт по ан В %			уги)				
Ваш пол:					Оцените стег	ень удовлет	ворения:	_				1
Ж				54,2%					Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М				45,8%	Объяснением				100,0%		0% 0,0%	
Нет ответа:				0,0%	Объясн. врач		х действий		100,0%		0% 0,0%	-
Ваш возраст:					Чистотой в по				100,0%		0% 0,0%	0,0%
До 25 лет				0,0%	Имеете ли В	ы установлені	ную группу ог	грани	чения трудо	способності	1	
26-35 лет				58,8%	Нет							100,0%
36-45 лет				41,2%	Да, укажите							0,0%
Нет ответа:				0,0%	Нет ответа					· c · · · · · · · · · · · · · ·		0,0%
		дать запись в я	кенской консул		•	ны ли вы уро	внем доступі	ности	і для маломо	обильных гр	упп населения	0.00/
От 14 до 30 дне				100,0%	Да							0,0%
Более 30 дней				0,0%	Нет, укажите Нет ответа							0,0%
Нет ответа: Укажите срок о	0.000	HOSTING SHAW (M	(SIV) MCC20 2022	0,0%			COTOVE		wnowed so	ILFIA FORCE	na)2	100,0%
	ожидания диаг	постических (У	эн уисследован	100,0%	Приходилось	олагодарить	сотрудников	учре	ждения (деі	ный, подар	API) f	0,0%
До 7 дней От 7 до 14 дней	ă			0,0%	Да, укажите Нет							100,0%
Более 14 дней				0,0%	Нет ответа							•
Нет ответа:				0,0%	Кто инициато		ıua?					0,0%
Врач принял Ва	ac B vetauopro	HOE BROSSE (SO	sauncn)	0,0%	Я сам(а)	у олагодарен	irid;					0,0%
Да	ac b yeranobiler	III) KINISQU SCIII	Janierij	100,0%	л сам(а) Сотрудник							0,0%
нет Нет				0,0%	Нет ответа							100,0%
Нет ответа:				0,0%	riem omberna							100,0%
	ЗСиР доброже	пателен и выи	мателен?	0,0%								
персопал до	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%								
	200,070											
Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%								

Год:	2024	-	Отд.	кдо			Период с:		~	по	Июнь 🔻	,	
год.	2024		01д.	I NATO			периоде.	Июнь	•	110	HICHS .		
Всего анкет	Briguano.		501			Отчёт по ан	IKETAM						
DCCTO anker	выорано.		301			В отн. е							
Ваш пол:						Укажите сро	• •	изгиост /и	uctn u	сте поваций			
ж					338	•	к ожидания д	иагност./и	ncip. vi	сследовании			0
M		_			163		0,14		_				0
Нет ответа	· ·	_			0				_				0
Ваш возраст:						Нет ответа							501
До 25 лет					39		(О доброжел	этолон и вы	HMATO	пои?			301
26-35 лет					107	персонал пр	о доорожел	ателен и вг	ivilvia i C.	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
36-45 лет					150	Врачи				<u>да</u> 501		0 0	
46-55 лет					137					501			
Старше 55 ле	т				68		naton			501		0 0	
Нет ответа					0		пень удовлет	вопения.		301	,	5	
Причина, по	_	обрат	ились в КЛО			оцените сте	пень удовлет	Борсии.		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Консультаци:		оори.	ились в іщо		501	Объяснение	м врача ваше	TO COCTOBER	a	501	/	0 0	
Обследовани					0		дом персонал		,,	501			
		беспло	одию (не вына	шиванию)	0			iu .		501		0 0	
Нет ответа		oc crisic	одино (не выне	шиванию	0			HVIO EDVERN	/ OFDAH	ичения трудо	пособности	5	
Укажите спо		на при	ём к врачу			Нет	or yeranosier	ingio ipyiin	Orpan	ичении грудо	Chocoonocia		501
По телефону		ia iipiii	Cm K opu-1y		0								301
Через Web-р		,			0	Нет ответо	7.						0
			нской консуль	тании)	0			овнем дост	упност	и лля маломо	 обильных груг	п населения	
			при посещени		501			, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	,	л. др			(
Через регист			.ритоссьце	,	0		1						
Нет ответа					0								501
		ожил	цать запись к с	пениалисту				СОТВУЛНИ	OR VUD	ежления (леі	ньги, подарки)	2	
До 7 дней			,u. D 3u		287	Да, укажите		у сотрудии	.05 , .p	сп.дстип (дс	Пости	<u>. </u>	
От 7 до 14 дн	ей				212								501
Более 14 дне					2	Нет ответо	:						0
Нет ответа					0		ор благодаре	ния?					
	_	овлень	ное время (по	записи)		Я сам(а)							C
Да					501								C
Нет					0		7:						501
Нет ответа	1:				0								
Год:	2024	~	Отд.	кдо	-		Период с:	Июнь	~	по	Июнь 🔻		
Всего анкет ।	,		501	,		Отчёт по ан в %	,	,					
Ваш пол:						-	к ожидания д	иагност./и	нстр. и	сследований			
Ж					67,5%	До 7 дней							0,0%
M					32,5%	От 7 до 14 дн	ей						0,0%
Нет ответа	1:				0,0%	Более 14 дне	ей						0,0%
Ваш возраст:						Нет ответо							100,0%
До 25 лет					7,8%	Персонал КД	(О доброжел	ателен и вн	имате.				
26-35 лет					21,3%					Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
36-45 лет					29,9%	Врачи				100,0%	0,0%		0,0%
46-55 лет					27,3%	Медсёстры				100,0%	0,0%	6 0,0%	0,0%
Старше 55 ле	T				13,6%	Санитарки				100,0%	0,0%	6 0,0%	0,0%
Нет ответа	1:				0,0%	Оцените сте	пень удовлет	ворения:	_				
Причина, по	которой Вы	обрат	гились в КДО							Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:

Ваш пол:		Укажите срок ожидания диагност./инстр. и	сследований							
ж 67	,5%	До 7 дней				0,0%				
M 32	,5%	От 7 до 14 дней				0,0%				
Нет ответа:	,0%	Более 14 дней								
Ваш возраст:		Нет ответа:				100,0%				
До 25 лет 7	,8%	Персонал КДО доброжелателен и внимате	елен?							
26-35 лет 21	,3%	Да Не очень Нет Нет с								
36-45 лет 29	,9%	Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
46-55 лет 27	,3%	Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
Старше 55 лет	,6%	Санитарки	100,0%	0,0%	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 100	,0%	Объяснением врача вашего состояния	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
Обследование	,0%	Внешним видом персонала	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	,0%	Чистотой в помещениях	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
Нет ответа:	,0%	меете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности								
Укажите способ записи на прием к врачу		Нет 100,0%								
По телефону	,0%	Да, укажите				0,0%				
Через Web-регистратуру С	,0%	Нет ответа:				0,0%				
По электронной записи (из женской консультации)	,0%	Удовлетворены ли Вы уровнем доступнос	ти для маломо	бильных групг	1 населения					
Лечащим врачом (на приеме при посещении) 100	,0%	Да				0,0%				
Через регистратуру (лично)	,0%	Нет, укажите				0,0%				
Нет ответа:	,0%	Нет ответа:				100,0%				
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту		Приходилось благодарить сотрудников уч	реждения (ден	ьги, подарки)?	•					
До 7 дней 57	,3%	Да, укажите				0,0%				
От 7 до 14 дней 42	,3%	Нет				100,0%				
Более 14 дней	,4%	Нет ответа:				0,0%				
Нет ответа:	,0%	Кто инициатор благодарения?								
Врач принял Вас в установленное время (по записи)		Я сам(а)				0,0%				
Да 100	,0%	Сотрудник				0,0%				
Нет С	,0%	Нет ответа:				100,0%				
Нет ответа: 0,	,0%									

Год:	2024	Отд.	ЦОЗСИР	~	Период с:	Июнь 🔻	по	Июнь 🔻		
Всего анкет в	ыбрано:	796			Отчёт по анкетам					
					В отн. ед.					
Ваш пол:					Укажите срок ожидания	циагност./инстр.	исследований			
ж				584	До 7 дней					796
M				212						(
Нет ответа:				0	Более 14 дней					(
Ваш возраст:					Нет ответа:					0
До 25 лет				0	Персонал <mark>ЦОЗСиР</mark> доброз	келателен и вни	имателен?			
26-35 лет				246			Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
36-45 лет				550	Врачи		796	0		0 (
46-55 лет				0	Медсёстры		796	0		0 0
Старше 55 лет				0	Мед. Регистратор		796	0		0 0
Нет ответа:				0	Оцените степень удовлет	ворения:				
Причина, по к	оторой Вы обра	тились в <mark>ЦОЗС</mark>	иР				Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Консультация				0	Объяснением врача ваше	го состояния	796	0		0 0
Обследование	2			0	Внешним видом персона.	па	796	0		0 0
Диспансерное	набл. по беспл	одию (не вына	ашиванию)	796	Чистотой в помещениях		796	0		0 0
Нет ответа:				0	Имеете ли Вы установле	ную группу огр	аничения трудо	способности		
Укажите спос	об записи на при	іём к врачу			Нет					796
По телефону				0	Да, укажите					(
Через Web-ре	гистратуру			0	Нет ответа:					0
По электронн	ой записи (из же	нской консуль	тации)	0	Удовлетворены ли Вы ур	овнем доступно	сти для малом	обильных групг	1 населения	
Лечащим врач	юм (на приеме	при посещени	и)	0	Да					(
Через регистр	атуру (лично)			796	Нет, укажите					(
Нет ответа:				0	Нет ответа:					796
Как долго Вам	пришлось ожи	дать запись к с	пециалисту		Приходилось благодарит	ь сотрудников у	чреждения (де	ньги, подарки)?		
До 7 дней	T .			796	Да, укажите					
От 7 до 14 дне	й			0	Нет					796
Более 14 дней	i			0	Нет ответа:					C
Нет ответа:				0	Кто инициатор благодаре	ния?				
Врач принял В	вас в установлен	ное время (по	записи)		Я сам(а)					(
Да			,	796	`,					(
Нет				0	Нет ответа:					796
Нет ответа:				0						
Год:	2024 🔻	Отд.	ЦОЗСИР	-	Период с:	Июнь 🔻	по	Июнь 🔻		

Всего анкет выбрано: 796	Отчёт по анкетам								
beero anker bbiopano. 750	B%								
Ваш пол:	Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований								
Ж 73,4		сследовании			100.0%				
M 26,6									
Hem ответа: 0.0°									
Ваш возраст:	Нет ответа:								
До 25 лет 0,0		иателен?			0,0%				
26-35 лет 31.0°		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:				
36-45 лет 69.0°		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
46-55 лет 0,0°	T ·	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
Старше 55 лет 0,0	- Transfer	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
Нет ответа: 0,0			.,	.,	.,				
Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСиР	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:				
Консультация 0,0	6 Объяснением врача вашего состояния	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
Обследование 0,0	6 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%				
<i>Нет ответа:</i> 0,09	Имеете ли Вы установленную группу огра	ничения трудос	пособности						
Укажите способ записи на прием к врачу	100,0%								
По телефону 0,0	б Да, укажите				0,0%				
Через Web-регистратуру 0,0	6 Нет ответа:				0,0%				
По электронной записи (из женской консультации) 0,0	Удовлетворены ли Вы уровнем доступнос	ти для маломо	бильных групп	населения					
Лечащим врачом (на приеме при посещении) 0,0	6 Да				0,0%				
Через регистратуру (лично) 100,0	6 Нет, укажите				0,0%				
Hem omsema: 0,05	Нет ответа:				100,0%				
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту	Приходилось благодарить сотрудников уч	реждения (ден	ьги, подарки)?						
До 7 дней 100,0	6 Да, укажите				0,0%				
От 7 до 14 дней 0,0	6 Нет				100,0%				
Более 14 дней 0,0°	0,0% Hem ответа: 0,								
Нет ответа: 0,09	Кто инициатор благодарения?								
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	Я сам(а)				0,0%				
Да 100,0	1 71 1				0,0%				
Нет 0,0					100,0%				
Нет ответа: 0,09	5								

Исполнитель:

И.О. Руководителя ИСС

Г.В. Бакланова