

## Анализ проведенного опроса пациентов Центра охраны здоровья семьи и репродукции за июль 2023 года.

Всего в июле 2023 года в Центр охраны здоровья семьи и репродукции КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 1913 (100%) человек.

Всего заполнили анкеты – 1321 (69 %) человек.

Отказались заполнять анкеты – 592 (31%) человека.

Основной состав пациентов, заполнивших анкеты:

женщины - 1044 человека (79%), мужчины – 277 человек (21%),

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ЦОЗСиР	1913 (100%)	1594	319	1321 (69%)	592 (31%)

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	669	67,3	601	30,5	51	2,2	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	1321	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	1321	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	1321	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Среднее значение</b>	<b>1321</b>	<b>100,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>

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 июль 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	1321	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещении	1321	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Среднее значение</b>	<b>1321</b>	<b>100,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>

### 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	1076	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Объяснение врача о дальнейших действиях	245	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 июль 2023 года, в печатной форме прилагается.

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

Год  
Месяц

2023  
07

#### Внешние:

Все отлично  
 Все хорошо  
 Все устраивает  
 Ничего, все устраивает  
 Все на высшем уровне  
 Все нормально  
 Меня все устраивает  
 Ни чего, все отлично  
 Все хорошо, спасибо  
 Все ок  
 Все хорошо, все устраивает  
 Ничего, все хорошо

Все и так отлично  
Все хорошо, первое посещение  
Ничего, услуги оказываются лучшего качества  
Все понравилось, хорошие специалисты  
Все хорошо, терпения вам и здоровья  
Ничего, все отлично! Успехов!  
Мне все понравилось, нет очередей, персонал доброжелателен  
Очень доброжелательный и внимательный персонал, все понравилось  
Больше позитива  
Все хорошо, на высшем уровне  
Увеличить время приема пациентов  
Предложений не имею, все хорошо  
Всем удовлетворен  
Услуга оказана без задержек  
В данном мед. учреждении все устраивает  
Повысить зарплату. Обслуживание на самом деле отличное  
На данном этапе претензий к предложению не имею  
Услуги оказаны качественно  
Все на уровне  
Оказание услуг выполнено на высшем уровне  
Претензий не имею  
Качество оказываемых услуг считаю на высоком уровне  
Все замечательно, очень оперативный прием, все информативно  
Полностью все хорошо, быстро и комфортно  
Предложений нет, нас все устроило  
Услуги оказаны должным образом, замечаний и предложений нет  
Полностью все устроило, быстро и комфортно  
Все хорошо, грамотный специалист, быстро ведет прием  
Качество услуг устраивает, ожидание в очереди минимальное, спасибо  
Нет особых нареканий, все хорошо  
По моему мнению все работники профессионалы  
Все устроило, пожеланий на улучшение нет  
Оставаться такими же добропорядочными  
Поддерживать связь с пациентом  
Все окей  
Хороший специалист  
Хорошие специалисты  
Все замечательно, работают профессионалы  
Все устроило, ничего не надо менять  
Все отлично, внимательный персонал  
На момент приема врача все устроило  
Все на должном уровне  
Все быстро и качественно  
Оказание услуг полностью устраивает  
Меня все устроило, спасибо

Меня все устраивает, спасибо  
Все прекрасно, вовремя, быстро, так держать  
Все на высоком уровне  
Ни чего менять не нужно, все на высоте  
Прошел комплексное обследование быстро, к качеству услуг вопросов нет  
Расширить сеть оказываемых услуг в разных районах города  
Все хорошо, отличный персонал  
Здесь и так все хорошо  
С проблемами не сталкивался, все хорошо  
В данный момент видимых причин, которые могут ухудшить качество услуг, не вижу  
По моему мнению все услуги оказывали качественно  
Все понравилось, прием оказан оперативно, точно по времени, информация дана исключительно быстро, четко, пожеланий и замечаний нет  
Довести дело до конца, чтобы мы с женой были счастливы с будущей лялькой  
Продолжать работать с такой же ответственностью и вниманием к пациентам

### **ЦОЗСиР:**

Все устраивает  
Все отлично  
Все хорошо  
Все устраивает  
Все хорошо  
Удовлетворена всем  
Все и так хорошо  
Все устраивает  
Все хорошо  
Все отлично  
Все хорошо  
Все отлично  
Все устраивает  
Все хорошо  
Все хорошо, очень благодарна  
Все хорошо  
Все устраивает  
Все отлично  
Все устраивает  
Все хорошо

Год:	2023	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Июль	по	Июль
Всего анкет выбрано: 245				Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
В отн. ед.							
<b>Ваш пол:</b>				<b>Оцените степень удовлетворения:</b>			
Ж			108	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М			137	Объяснением врача вашего состояния	245	0	0
Нет ответа:			0	Объясн. врача дальнейших действий	245	0	0
<b>Ваш возраст:</b>				Чистотой в помещениях			
До 25 лет			9	<b>Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности</b>			
26-35 лет			153	Нет			245
36-45 лет			83	Да, укажите			0
Нет ответа:			0	Нет ответа:			0
<b>Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации</b>				<b>Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения</b>			
От 14 до 30 дней			236	Да			0
Более 30 дней			9	Нет, укажите			0
Нет ответа:			0	Нет ответа:			245
<b>Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований</b>				<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>			
До 7 дней			214	Да, укажите			0
От 7 до 14 дней			30	Нет			245
Более 14 дней			1	Нет ответа:			0
Нет ответа:			0	<b>Кто инициатор благодарения?</b>			
<b>Врач принял Вас в установленное время (по записи)</b>				Я сам(а)			
Да			245	Сотрудник			0
Нет			0	Нет ответа:			245
Нет ответа:			0				
<b>Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?</b>							
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:			
Мед. регистр.	245	0	0	0			
Медсёстры	245	0	0	0			
Врачи	245	0	0	0			

Год:	2023	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Июль	по	Июль
Всего анкет выбрано: 245				Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
В %							
<b>Ваш пол:</b>				<b>Оцените степень удовлетворения:</b>			
Ж			44,1%	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М			55,9%	Объяснением врача вашего состояния	100,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:			0,0%	Объясн. врача дальнейших действий	100,0%	0,0%	0,0%
<b>Ваш возраст:</b>				Чистотой в помещениях			
До 25 лет			3,7%	<b>Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности</b>			
26-35 лет			62,4%	Нет			100,0%
36-45 лет			33,9%	Да, укажите			0,0%
Нет ответа:			0,0%	Нет ответа:			0,0%
<b>Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации</b>				<b>Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения</b>			
От 14 до 30 дней			96,3%	Да			0,0%
Более 30 дней			3,7%	Нет, укажите			0,0%
Нет ответа:			0,0%	Нет ответа:			100,0%
<b>Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований</b>				<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>			
До 7 дней			87,3%	Да, укажите			0,0%
От 7 до 14 дней			12,2%	Нет			100,0%
Более 14 дней			0,4%	Нет ответа:			0,0%
Нет ответа:			0,0%	<b>Кто инициатор благодарения?</b>			
<b>Врач принял Вас в установленное время (по записи)</b>				Я сам(а)			
Да			100,0%	Сотрудник			0,0%
Нет			0,0%	Нет ответа:			100,0%
Нет ответа:			0,0%				
<b>Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?</b>							
	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:	Июль	▼	по	Июль	▼
Всего анкет выбрано:			826			Отчёт по анкетам					
В отн. ед.											
<b>Ваш пол:</b>			<b>Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований</b>								
Ж			687	До 7 дней							0
М			139	От 7 до 14 дней							0
<i>Нет ответа:</i>			0	Более 14 дней							0
<b>Ваш возраст:</b>			<b>Персонал КДО доброжелателен и внимателен?</b>								
<i>Нет ответа:</i>			826								
До 25 лет			39								
26-35 лет			97		Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>			
36-45 лет			200	Врачи	826	0	0	0			
46-55 лет			167	Медсёстры	826	0	0	0			
Старше 55 лет			323	Мед. Регистратор	826	0	0	0			
<i>Нет ответа:</i>			0	<b>Оцените степень удовлетворения:</b>							
<b>Причина, по которой Вы обратились в КДО</b>											
<i>Нет ответа:</i>			826								
Консультация			826	Объяснением врача вашего состояния	826	0	0	0			
Обследование			0	Внешним видом персонала	826	0	0	0			
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)			0	Чистотой в помещениях	826	0	0	0			
<i>Нет ответа:</i>			0	<b>Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности</b>							
<b>Укажите способ записи на приём к врачу</b>			Нет								
<i>Нет ответа:</i>			826								
По телефону			19	Да, укажите				0			
Через Web-регистратуру			3	<i>Нет ответа:</i>							
<i>Нет ответа:</i>			0								
По электронной записи (из женской консультации)			85	<b>Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения</b>							
Лечащим врачом (на приеме при посещении)			692	Да				0			
Через регистратуру (лично)			27	Нет, укажите				0			
<i>Нет ответа:</i>			0	<i>Нет ответа:</i>							
<i>Нет ответа:</i>			826								
<b>Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту</b>			<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>								
До 7 дней			242	Да, укажите				0			
От 7 до 14 дней			534	Нет				826			
Более 14 дней			50	<i>Нет ответа:</i>							
<i>Нет ответа:</i>			0	0							
<b>Врач принял Вас в установленное время (по записи)</b>			<b>Кто инициатор благодарения?</b>								
Да			826	Я сам(а)				0			
Нет			0	Сотрудник				0			
<i>Нет ответа:</i>			0	<i>Нет ответа:</i>							
<i>Нет ответа:</i>			826								

Год:	2023	▼	Отд.	КДО	▼	Период с:	Июль	▼	по	Июль	▼
------	------	---	------	-----	---	-----------	------	---	----	------	---

Всего анкет выбрано: 826 Отчёт по анкетам В %

<b>Ваш пол:</b>			<b>Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований</b>										
Ж	83,2%		До 7 дней									0,0%	
М	16,8%		От 7 до 14 дней									0,0%	
<i>Нет ответа:</i>			0,0%	Более 14 дней									0,0%
<b>Ваш возраст:</b>			<b>Персонал КДО доброжелателен и внимателен?</b>										
<i>Нет ответа:</i>			100,0%										
До 25 лет	4,7%												
26-35 лет	11,7%			Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>						
36-45 лет	24,2%		Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%						
46-55 лет	20,2%		Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%						
Старше 55 лет	39,1%		Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%						
<i>Нет ответа:</i>			0,0%	<b>Оцените степень удовлетворения:</b>									
<b>Причина, по которой Вы обратились в КДО</b>													
<i>Нет ответа:</i>			826										
Консультация	100,0%		826	Объяснением врача вашего состояния	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%					
Обследование	0,0%		0	Внешним видом персонала	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%					
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	0,0%		0	Чистотой в помещениях	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%					
<i>Нет ответа:</i>			0,0%	<b>Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности</b>									
<b>Укажите способ записи на прием к врачу</b>			Нет										
<i>Нет ответа:</i>			100,0%										
По телефону	2,3%		19	Да, укажите				0,0%					
Через Web-регистратуру	0,4%		3	<i>Нет ответа:</i>									
<i>Нет ответа:</i>			0,0%										
По электронной записи (из женской консультации)	10,3%		85	<b>Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения</b>									
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	83,8%		692	Да				0,0%					
Через регистратуру (лично)	3,3%		27	Нет, укажите				0,0%					
<i>Нет ответа:</i>			0,0%	<i>Нет ответа:</i>									
<i>Нет ответа:</i>			100,0%										
<b>Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту</b>			<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>										
До 7 дней	29,3%		242	Да, укажите				0,0%					
От 7 до 14 дней	64,6%		534	Нет				100,0%					
Более 14 дней	6,1%		50	<i>Нет ответа:</i>									
<i>Нет ответа:</i>			0,0%	0,0%									
<b>Врач принял Вас в установленное время (по записи)</b>			<b>Кто инициатор благодарения?</b>										
Да	100,0%		826	Я сам(а)				0,0%					
Нет	0,0%		0	Сотрудник				0,0%					
<i>Нет ответа:</i>			0,0%	<i>Нет ответа:</i>									
<i>Нет ответа:</i>			100,0%										

Год:	2023	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Июль	по	Июль
Всего анкет выбрано: 250				Отчёт по анкетам			
В отн. ед.							
<b>Ваш пол:</b>				<b>Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований</b>			
Ж	249			До 7 дней		211	
М	1			От 7 до 14 дней		39	
Нет ответа:	0			Более 14 дней		0	
<b>Ваш возраст:</b>				<b>Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?</b>			
До 25 лет	10					Нет ответа: 0	
26-35 лет	156			Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
36-45 лет	81	Врачи	250	0	0	0	0
46-55 лет	2	Медсёстры	250	0	0	0	0
Старше 55 лет	1	Мед. Регистратор	250	0	0	0	0
Нет ответа:	0				<b>Оцените степень удовлетворения:</b>		
<b>Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСиР</b>				Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Консультация	4	Объяснением врача вашего состояния		250	0	0	0
Обследование	32	Внешним видом персонала		250	0	0	0
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	214	Чистотой в помещениях		249	0	0	1
Нет ответа:	0				<b>Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности</b>		
<b>Укажите способ записи на приём к врачу</b>				Нет 250			
По телефону	50			Да, укажите			
Через Web-регистратуру	1			Нет ответа: 0			
По электронной записи (из женской консультации)	0				<b>Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения</b>		
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	7			Да 0			
Через регистратуру (лично)	192			Нет, укажите 0			
Нет ответа:	0				Нет ответа: 250		
<b>Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту</b>				<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>			
До 7 дней	213			Да, укажите 0			
От 7 до 14 дней	37			Нет 250			
Более 14 дней	0			Нет ответа: 0			
Нет ответа:	0				<b>Кто инициатор благодарения?</b>		
<b>Врач принял Вас в установленное время (по записи)</b>				Я сам(а) 0			
Да	250			Сотрудник 0			
Нет	0			Нет ответа: 250			
Нет ответа:	0						

Год:	2023	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Июль	по	Июль
Всего анкет выбрано: 250				Отчёт по анкетам			
В %							
<b>Ваш пол:</b>				<b>Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований</b>			
Ж	99,6%			До 7 дней		84,4%	
М	0,4%			От 7 до 14 дней		15,6%	
Нет ответа:	0,0%			Более 14 дней		0,0%	
<b>Ваш возраст:</b>				<b>Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?</b>			
До 25 лет	4,0%					Нет ответа: 0,0%	
26-35 лет	62,4%			Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
36-45 лет	32,4%	Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
46-55 лет	0,8%	Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Старше 55 лет	0,4%	Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:	0,0%				<b>Оцените степень удовлетворения:</b>		
<b>Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСиР</b>				Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Консультация	1,6%	Объяснением врача вашего состояния		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Обследование	12,8%	Внешним видом персонала		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	85,6%	Чистотой в помещениях		99,6%	0,0%	0,0%	0,4%
Нет ответа:	0,0%				<b>Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности</b>		
<b>Укажите способ записи на прием к врачу</b>				Нет 100,0%			
По телефону	20,0%			Да, укажите 0,0%			
Через Web-регистратуру	0,4%			Нет ответа: 0,0%			
По электронной записи (из женской консультации)	0,0%				<b>Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения</b>		
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	2,8%			Да 0,0%			
Через регистратуру (лично)	76,8%			Нет, укажите 0,0%			
Нет ответа:	0,0%				Нет ответа: 100,0%		
<b>Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту</b>				<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>			
До 7 дней	85,2%			Да, укажите 0,0%			
От 7 до 14 дней	14,8%			Нет 100,0%			
Более 14 дней	0,0%			Нет ответа: 0,0%			
Нет ответа:	0,0%				<b>Кто инициатор благодарения?</b>		
<b>Врач принял Вас в установленное время (по записи)</b>				Я сам(а) 0,0%			
Да	100,0%			Сотрудник 0,0%			
Нет	0,0%			Нет ответа: 100,0%			
Нет ответа:	0,0%						

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