

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

Всего в июле 2024 года в Центр охраны здоровья семьи и репродукции КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2192 (100%) человек.

Всего заполнили анкеты – 2185 (99,7 %) человек.

Отказались заполнять анкеты – 7 (0,3 %) человека.

Основной состав пациентов, заполнивших анкеты:

женщины - 1442 человека (66,0%), мужчины – 743 человек (34,0%),

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ЦОЗСиР	2192 (100%)	1904	288	2185 (99,7%)	7 (0,3%)

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	2010	87,7	124	8,7	51	3,6	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	2185	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	2185	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	2185	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	2185	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 июль 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	2185	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещении	2185	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	2185	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	1900	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Объяснение врача о дальнейших действиях	285	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 2024 года, в печатной форме прилагается.

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

Год
Месяц

2024
07

Внешние:

Все отлично
 Все хорошо
 Все хорошо
 Все устраивает
 Все прекрасно, все молодцы
 Всем доволен
 Все хорошо, все устроило
 Все хорошо
 Все хорошо
 Все хорошо
 Все устраивает, спасибо
 Все окей
 Кондиционер

Все устраивает
Все хорошо
Претензий нет
Все хорошо
Качество удовлетворяет
Сделать электронную очередь
Всем довольна
Все устраивает
Все хорошо
Качество услуг отличное
Все устроило
В связи с большим количеством бумаг, установить копировальный аппарат, в остальном
всем довольна
Все хорошо у вас, хорошая больница
Нам все нравится
Меня все устроило, так держать
Все устроило
Все хорошо
Все устраивает, хотелось бы филиал в Советском районе на Взлетке
Ничего
Менять ничего не нужно, все в пределах нормы
Все отлично
Все хорошо
Считаю, что услуги и так оказываются на хорошем уровне и менять ничего не надо
Претензий не имею
Лично меня все устроило, спасибо
Увеличить количество специальность
Устраивает все
Все устраивает
Все хорошо
Электронную очередь
Все хорошо
Все устраивает
Качество оказываемых услуг устраивает
Не грустить
Все нормально и так
Все хорошо
Кондиционер
Все хорошо
Все устраивает
Все большие молодцы
Все отлично
Всем доволен
Ремонт
Все хорошо
Все шикарно
Уменьшить режим ожидания, остальное все хорошо
Все отлично
Ничего
Все отлично, все устраивает
Ничего, все хорошо
Увеличить время работы поликлиники

Все доступно объясняют, все понравилось
Ничего, все отлично
Все хорошо
Все отлично
Все на высшем уровне
Прием по времени
Повесить кондиционеры
Все устраивает
Все хорошо
Все устраивает
Услуги оказываются качественно
Отличная клиника, замечательный персонал
Все отлично

ЦОЗСиР:

Все отлично
Все хорошо
Увеличить информированность о Центре, что можно встать сюда на учет и проходить обследование бесплатно
Все устраивает, благодарю всех
Выдать всем премию
Все хорошо
Все хорошо, спасибо
Ничего, все молодцы
Все хорошо
Все отлично
Включить в состав врачей гемостазиолога
Все хорошо
Все супер
Все отлично
Все уже отлично

Год:	2024	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Июль	по	Июль
Всего анкет выбрано: 285				Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
В отн. ед.							
Ваш пол:				Оцените степень удовлетворения:			
Ж	157			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М	128			Объяснением врача вашего состояния	285	0	0
Нет ответа:	0			Объясн. врача дальнейших действий	285	0	0
Ваш возраст:				Чистотой в помещениях	285	0	0
До 25 лет	0			Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
26-35 лет	153			Нет			0
36-45 лет	132			Да, укажите			0
Нет ответа:	0			Нет ответа:			285
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации				Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			
От 14 до 30 дней	285			Да			0
Более 30 дней	0			Нет, укажите			0
Нет ответа:	0			Нет ответа:			285
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней	209			Да, укажите			0
От 7 до 14 дней	54			Нет			0
Более 14 дней	22			Нет ответа:			285
Нет ответа:	0			Кто инициатор благодарения?			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Я сам(а)			0
Да	285			Сотрудник			0
Нет	0			Нет ответа:			285
Нет ответа:	0						
Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?							
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:			
Мед. регистр.	285	0	0	0			
Медсёстры	285	0	0	0			
Врачи	285	0	0	0			

Год:	2024	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Июль	по	Июль
Всего анкет выбрано: 285				Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
В %							
Ваш пол:				Оцените степень удовлетворения:			
Ж	55,1%			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М	44,9%			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	100,0%	0,0%	0,0%
До 25 лет	0,0%			Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
26-35 лет	53,7%			Нет			0,0%
36-45 лет	46,3%			Да, укажите			0,0%
Нет ответа:	0,0%			Нет ответа:			100,0%
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации				Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			
От 14 до 30 дней	100,0%			Да			0,0%
Более 30 дней	0,0%			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	73,3%			Да, укажите			0,0%
От 7 до 14 дней	19,0%			Нет			0,0%
Более 14 дней	7,7%			Нет ответа:			100,0%
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:	2024	Отд.	КДО	Период с:	Июль	по	Июль
Всего анкет выбрано: 879				Отчёт по анкетам			
В отн. ед.							
Ваш пол:	Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований						
Ж	487	До 7 дней					879
М	392	От 7 до 14 дней					0
Нет ответа:	0	Более 14 дней					0
Ваш возраст:	Персонал КДО доброжелателен и внимателен?						
До 25 лет	83						0
26-35 лет	234		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
36-45 лет	293	Врачи	879	0	0	0	
46-55 лет	171	Медсёстры	879	0	0	0	
Старше 55 лет	98	Мед. Регистратор	879	0	0	0	
Нет ответа:	0	Оцените степень удовлетворения:					0
Причина, по которой Вы обратились в КДО			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:	
Консультация	879	Объяснением врача вашего состояния	879	0	0	0	
Обследование	0	Внешним видом персонала	879	0	0	0	
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	0	Чистотой в помещениях	879	0	0	0	
Нет ответа:	0	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности					0
Укажите способ записи на приём к врачу	Нет						
По телефону	0	Да, укажите					0
Через Web-регистратуру	0	Нет ответа:					879
По электронной записи (из женской консультации)	0	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения					0
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	879	Да					0
Через регистратуру (лично)	0	Нет, укажите					0
Нет ответа:	0	Нет ответа:					879
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту	Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?						
До 7 дней	845	Да, укажите					0
От 7 до 14 дней	23	Нет					0
Более 14 дней	11	Нет ответа:					879
Нет ответа:	0	Кто инициатор благодарения?					0
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	Я сам(а)						
Да	879	Сотрудник					0
Нет	0	Нет ответа:					879
Нет ответа:	0						0

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

Всего анкет выбрано: 879 Отчёт по анкетам В %

Ваш пол:	Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований						
Ж	55,4%	До 7 дней					100,0%
М	44,6%	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	9,4%						0,0%
26-35 лет	26,6%		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
36-45 лет	33,3%	Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
46-55 лет	19,4%	Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Старше 55 лет	11,1%	Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Нет ответа:	0,0%	Оцените степень удовлетворения:					0,0%
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	0,0%	Внешним видом персонала	100,0%	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%	
Нет ответа:	0,0%	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности					0,0%
Укажите способ записи на прием к врачу	Нет						
По телефону	0,0%	Да, укажите					0,0%
Через Web-регистратуру	0,0%	Нет ответа:					100,0%
По электронной записи (из женской консультации)	0,0%	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения					0,0%
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	96,1%	Да, укажите					0,0%
От 7 до 14 дней	2,6%	Нет					0,0%
Более 14 дней	1,2%	Нет ответа:					100,0%
Нет ответа:	0,0%	Кто инициатор благодарения?					0,0%
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%						0,0%

Год:	2024	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Июль	по	Июль
Всего анкет выбрано:		1021		Отчёт по анкетам			
В отн. ед.							
Ваш пол:	Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований						
Ж	798	До 7 дней					1021
М	223	От 7 до 14 дней					0
Нет ответа:	0	Более 14 дней					0
Ваш возраст:	Нет ответа:						
До 25 лет	0	Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?					0
26-35 лет	276						0
36-45 лет	745	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:		
46-55 лет	0	Врачи	1021	0	0	0	
Старше 55 лет	0	Медсёстры	1021	0	0	0	
Нет ответа:	0	Мед. Регистратор	1021	0	0	0	
Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСиР	Оцените степень удовлетворения:						
Консультация	0	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:		
Обследование	0	Объяснением врача вашего состояния	1021	0	0	0	
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	1021	Внешним видом персонала	1021	0	0	0	
Нет ответа:	0	Чистотой в помещениях	1021	0	0	0	
Укажите способ записи на приём к врачу	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности						
По телефону	0	Нет					0
Через Web-регистратуру	0	Да, укажите					0
По электронной записи (из женской консультации)	0	Нет ответа:					1021
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	1021	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения					0
Через регистратуру (лично)	0	Да					0
Нет ответа:	0	Нет, укажите					0
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту	Нет ответа:						
До 7 дней	956	Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?					0
От 7 до 14 дней	47	Да, укажите					0
Более 14 дней	18	Нет					0
Нет ответа:	0	Нет ответа:					1021
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	Кто инициатор благодарения?						
Да	1021	Я сам(а)					0
Нет	0	Сотрудник					0
Нет ответа:	0	Нет ответа:					1021

Год:	2024	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Июль	по	Июль
Всего анкет выбрано:		1021		Отчёт по анкетам			
В %							
Ваш пол:	Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований						
Ж	78,1%	До 7 дней					100,0%
М	21,9%	От 7 до 14 дней					0,0%
Нет ответа:	0,0%	Более 14 дней					0,0%
Ваш возраст:	Нет ответа:						
До 25 лет	0,0%	Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?					0,0%
26-35 лет	27,0%						0,0%
36-45 лет	73,0%	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:		
46-55 лет	0,0%	Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Старше 55 лет	0,0%	Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Нет ответа:	0,0%	Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСиР	Оцените степень удовлетворения:						
Консультация	0,0%	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:		
Обследование	0,0%	Объяснением врача вашего состояния	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	100,0%	Внешним видом персонала	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Нет ответа:	0,0%	Чистотой в помещениях	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Укажите способ записи на прием к врачу	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности						
По телефону	0,0%	Нет					0,0%
Через Web-регистратуру	0,0%	Да, укажите					0,0%
По электронной записи (из женской консультации)	0,0%	Нет ответа:					100,0%
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	100,0%	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения					0,0%
Через регистратуру (лично)	0,0%	Да					0,0%
Нет ответа:	0,0%	Нет, укажите					0,0%
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту	Нет ответа:						
До 7 дней	93,6%	Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?					0,0%
От 7 до 14 дней	4,6%	Да, укажите					0,0%
Более 14 дней	1,8%	Нет					0,0%
Нет ответа:	0,0%	Нет ответа:					100,0%
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	Кто инициатор благодарения?						
Да	100,0%	Я сам(а)					0,0%
Нет	0,0%	Сотрудник					0,0%
Нет ответа:	0,0%	Нет ответа:					100,0%

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