Анализ проведенного опроса пациентов

Центра охраны здоровья семьи и репродукции и консультативно-диагностической поликлиники за август 2022 года.

Всего в августе 2022 года в Центр охраны здоровья семьи и репродукции и в консультативно-диагностическую поликлинику КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 1991(100%) человек.

Всего заполнили анкеты – 1964 (98,6%) человек.

Отказались заполнять анкеты – 27 (1,4%) человека.

Основной состав пациентов, заполнивших анкеты:

женщины - 1561 человека (79,5%), мужчины – 403 человек (20,5%),

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ЦОЗСиР+ КДО	1991 (100%)	1671	320	1964 (98,6%)	27 (1,4%)

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 и 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 %**
ЦОСЗиР+КДО	1377	**73,7**	488	**22,0**	99	**4,3**	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 %**
ЦОСЗиР+КДО	1964	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 %**
ЦОСЗиР+КДО	1964	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 %**
ЦОСЗиР+КДО	1964	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	**1964**	**100,0**	**0**	**0,0**	**0**	**0,0**	**0**	**0,0**

Данные по разделу «Комментарии» за август 2022 года, представленные в таблице, показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год	**2022**
Месяц	**08**

Внешние услуги

по моему мнению, все очень хорошо. Спасибо!

да все устраивает

запись по телефону; прием по установленному времени

всем доволен, претензий нет

качество оказываемых услуг устроило полностью, поэтому считаю, что улучшать нечего-

все и так на высоком уровне

качество оказываемых услуг полностью устроило, все хорошо и понятно

у вас все хорошо, спасибо за помощь

скорость оказания услуги и дальнейшим сопровождение, если это возможно

все хорошо, все нормально

в комнате для сдачи спермограммы не хватает одноразовых полотенец (простынок)

все хорошо

считаю, что услуги оказываются на должном уровне

все хорошо, на высоком профессиональном уровне

ничего, все отлично, все понравилось. по моему мнению, улучшать ничего не стоит

ничего, все устраивает

все хорошо!

ничего, все было отлично

улучшить интерьер центра

все хорошо, претензий нет

скорректировать перечень обследований для пар перед эко по ОМС на более актуальный перечень, который требуют в клиники для эко

все хорошо

все хорошо

качество услуг на высоком уровне

лучше и быть не может

все удовлетворительно

все хорошо

возможно установить электронную очередь с выдачей талончиков

благодарю за вашу работу! успехов во всех ваших нужных начинаниях и делах!

все хорошо, приняли вовремя, врач отличный, все чисто

работаете хорошо, ничего не надо

все и так хорошо

все отлично

все услуги оказаны в полной мере, нечего добавить

все отлично!

качество оказываемых услуг устроило, все отлично

врач на узи была бы по вежливее

на момент прохождения обследования качество услуг меня полностью удовлетворяет

Центр охраны семейного здоровья и репродукции

все понравилось, персонал очень вежливый

качество на должном уровне

все отлично, спасибо всему персоналу

качеством оказываемых услуг полностью удовлетворена.

спасибо за качество, отзывчивость, неравнодушие

ничего, все доступно и понятно объясняет врач

меня все устроило. я считаю, что качество оказываемых услуг на высшем уровне

все хорошо на мой взгляд

меня все устроило, персонал вежливый, чистота вокруг, очередей нет. спасибо за хорошую работу

информировать население о наличии таких медицинских учреждениях

все отлично!

все отлично, качество очень хорошее

всем доволен

все хорошо

все хорошо

все устроило

в полной мере удовлетворен качеством оказываемых услуг

хорошо работать

все отлично!

все устраивает

все на должном уровне

сделать ремонт в туалете

все хорошо

все устраивает

я не знаю, что вам нужно. все устраивает

не чего не надо улучшать, все хорошо у вас

все мероприятия хорошо проводятся

все хорошо

все хорошо делаете

все на высшем уровне!

ничего! все отлично!

все хорошо

все отлично

на момент прохождения обследования, качество услуг полностью удовлетворяет

повысить заработную плату мед. работником

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 август 2022 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	1964	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещении	1964	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	**1964**	**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	1753	**100,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	0	**0,0**
Объяснение врача о дальнейших действиях	211	**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 и консультативно-диагностической поликлиники, сформированный из единой базы данных, за август 2022 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:

Руководитель ИСС

Е.А.Белоногова

Год: 2022 | Отд. ЦОЗСиР | Период с: Август по Август

Всего анкет выбрано: 211

Отчёт по анкетам (внешние услуги)

В отн. ед.

Ваш пол:	
Ж	117
М	94
Нет ответа:	0
Ваш возраст:	
До 25 лет	17
26-35 лет	114
36-45 лет	79
Нет ответа:	1
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации	
От 14 до 30 дней	205
Более 30 дней	6
Нет ответа:	*0*
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований	
До 7 дней	180
От 7 до 14 дней	27
Более 14 дней	4
Нет ответа:	*0*
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	
Да	211
Нет	0
Нет ответа:	*0*

Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?

	Да	Не очень	Нет	*Нет ответа:*
Мед. регистр.	211	0	0	0
Медсёстры	211	0	0	0
Врачи	211	0	0	0

Оцените степень удовлетворения:

	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	*Нет ответа:*
Объяснением врача вашего состояния	211	0	0	0
Объясн. врача дальнейших действий	211	0	0	0
Чистотой в помещениях	211	0	0	0

Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности	
Нет	211
Да, укажите	0
Нет ответа:	*0*
Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения	
Да	0
Нет, укажите	0
Нет ответа:	*211*
Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?	
Да, укажите	0
Нет	211
Нет ответа:	*0*
Кто инициатор благодарения?	
Я сам(а)	0
Сотрудник	0
Нет ответа:	*211*

Год: 2022 | Отд. ЦОЗСиР | Период с: Август по Август

Всего анкет выбрано: 211

Отчёт по анкетам (внешние услуги)

В %

Ваш пол:	
Ж	55,5%
М	44,5%
Нет ответа:	0,0%
Ваш возраст:	
До 25 лет	8,1%
26-35 лет	54,0%
36-45 лет	37,4%
Нет ответа:	0,5%
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации	
От 14 до 30 дней	97,2%
Более 30 дней	2,8%
Нет ответа:	*0,0%*
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований	
До 7 дней	85,3%
От 7 до 14 дней	12,8%
Более 14 дней	1,9%
Нет ответа:	*0,0%*
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	
Да	100,0%
Нет	0,0%
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%

Оцените степень удовлетворения:

	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	*Нет ответа:*
Объяснением врача вашего состояния	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Объясн. врача дальнейших действий	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Чистотой в помещениях	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности	
Нет	100,0%
Да, укажите	0,0%
Нет ответа:	*0,0%*
Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения	
Да	0,0%
Нет, укажите	0,0%
Нет ответа:	*100,0%*
Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?	
Да, укажите	0,0%
Нет	100,0%
Нет ответа:	*0,0%*
Кто инициатор благодарения?	
Я сам(а)	0,0%
Сотрудник	0,0%
Нет ответа:	*100,0%*

Год: 2022 Отд. КДО Период с: Август по Август

Всего анкет выбрано: 867

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Ваш пол:	
Ж	646
М	221
Нет ответа:	0
Ваш возраст:	
До 25 лет	32
26-35 лет	118
36-45 лет	171
46-55 лет	184
Старше 55 лет	361
Нет ответа:	1
Причина, по которой Вы обратились в КДО	
Консультация	854
Обследование	12
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	1
Нет ответа:	*0*
Укажите способ записи на приём к врачу	
По телефону	82
Через Web-регистратуру	3
По электронной записи (из женской консультации)	144
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	530
Через регистратуру (лично)	106
Нет ответа:	*2*
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту	
До 7 дней	322
От 7 до 14 дней	450
Более 14 дней	95
Нет ответа:	*0*
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	
Да	867
Нет	0
Нет ответа:	*0*

Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований				
До 7 дней				10
От 7 до 14 дней				0
Более 14 дней				0
Нет ответа:				*857*
Персонал КДО доброжелателен и внимателен?				
	Да	Не очень	Нет	*Нет ответа:*
Врачи	867	0	0	0
Медсёстры	867	0	0	0
Мед. Регистратор	867	0	0	0
Оцените степень удовлетворения:				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	*Нет ответа:*
Объяснением врача вашего состояния	867	0	0	0
Внешним видом персонала	867	0	0	0
Чистотой в помещениях	867	0	0	0
Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности				
Нет				867
Да, укажите				0
Нет ответа:				*0*
Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения				
Да				0
Нет, укажите				0
Нет ответа:				*867*
Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?				
Да, укажите				0
Нет				867
Нет ответа:				*0*
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)				0
Сотрудник				0
Нет ответа:				*867*

Год: 2022 Отд. КДО Период с: Август по Август

Всего анкет выбрано: 867

Отчёт по анкетам

В %

Ваш пол:	
Ж	74,5%
М	25,5%
Нет ответа:	0,0%
Ваш возраст:	
До 25 лет	3,7%
26-35 лет	13,6%
36-45 лет	19,7%
46-55 лет	21,2%
Старше 55 лет	41,6%
Нет ответа:	0,1%
Причина, по которой Вы обратились в КДО	
Консультация	98,5%
Обследование	1,4%
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	0,1%
Нет ответа:	*0,0%*
Укажите способ записи на прием к врачу	
По телефону	9,5%
Через Web-регистратуру	0,3%
По электронной записи (из женской консультации)	16,6%
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	61,1%
Через регистратуру (лично)	12,2%
Нет ответа:	*0,2%*
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту	
До 7 дней	37,1%
От 7 до 14 дней	51,9%
Более 14 дней	11,0%
Нет ответа:	*0,0%*
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	
Да	100,0%
Нет	0,0%
Нет ответа:	*0,0%*

Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований				
До 7 дней				1,2%
От 7 до 14 дней				0,0%
Более 14 дней				0,0%
Нет ответа:				*98,8%*
Персонал КДО доброжелателен и внимателен?				
	Да	Не очень	Нет	*Нет ответа:*
Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Оцените степень удовлетворения:				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	*Нет ответа:*
Объяснением врача вашего состояния	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Внешним видом персонала	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Чистотой в помещениях	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности				
Нет				100,0%
Да, укажите				0,0%
Нет ответа:				*0,0%*
Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения				
Да				0,0%
Нет, укажите				0,0%
Нет ответа:				*100,0%*
Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?				
Да, укажите				0,0%
Нет				100,0%
Нет ответа:				*0,0%*
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)				0,0%
Сотрудник				0,0%
Нет ответа:				*100,0%*

Год: 2022 Отд. ЦОЗСиР Период с: Август по Август

Всего анкет выбрано: **886**

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Ваш пол:	
Ж	798
М	88
Нет ответа:	0
Ваш возраст:	
До 25 лет	18
26-35 лет	697
36-45 лет	160
46-55 лет	7
Старше 55 лет	3
Нет ответа:	1
Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСиР	
Консультация	74
Обследование	40
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	772
Нет ответа:	*0*
Укажите способ записи на приём к врачу	
По телефону	394
Через Web-регистратуру	0
По электронной записи (из женской консультации)	5
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	10
Через регистратуру (лично)	475
Нет ответа:	*2*
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту	
До 7 дней	875
От 7 до 14 дней	11
Более 14 дней	0
Нет ответа:	*0*
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	
Да	886
Нет	0
Нет ответа:	*0*

Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований				
До 7 дней				685
От 7 до 14 дней				133
Более 14 дней				66
Нет ответа:				*2*
Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?				
	Да	Не очень	Нет	*Нет ответа:*
Врачи	886	0	0	0
Медсёстры	886	0	0	0
Мед. Регистратор	886	0	0	0
Оцените степень удовлетворения:				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	*Нет ответа:*
Объяснением врача вашего состояния	886	0	0	0
Внешним видом персонала	886	0	0	0
Чистотой в помещениях	886	0	0	0
Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности				
Нет				886
Да, укажите				0
Нет ответа:				*0*
Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения				
Да				0
Нет, укажите				0
Нет ответа:				*886*
Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?				
Да, укажите				0
Нет				885
Нет ответа:				*1*
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)				0
Сотрудник				0
Нет ответа:				*886*

Год: 2022 Отд. ЦОЗСиР Период с: Август по Август

Всего анкет выбрано: **886**

Отчёт по анкетам

В %

Ваш пол:	
Ж	90,1%
М	9,9%
Нет ответа:	0,0%
Ваш возраст:	
До 25 лет	2,0%
26-35 лет	78,7%
36-45 лет	18,1%
46-55 лет	0,8%
Старше 55 лет	0,3%
Нет ответа:	0,1%
Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСиР	
Консультация	8,4%
Обследование	4,5%
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	87,1%
Нет ответа:	*0,0%*
Укажите способ записи на прием к врачу	
По телефону	44,5%
Через Web-регистратуру	0,0%
По электронной записи (из женской консультации)	0,6%
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	1,1%
Через регистратуру (лично)	53,6%
Нет ответа:	*0,2%*
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту	
До 7 дней	98,8%
От 7 до 14 дней	1,2%
Более 14 дней	0,0%
Нет ответа:	*0,0%*
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	
Да	100,0%
Нет	0,0%
Нет ответа:	*0,0%*

Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований				
До 7 дней				77,3%
От 7 до 14 дней				15,0%
Более 14 дней				7,4%
Нет ответа:				*0,2%*
Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?				
	Да	Не очень	Нет	*Нет ответа:*
Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Оцените степень удовлетворения:				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	*Нет ответа:*
Объяснением врача вашего состояния	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Внешним видом персонала	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Чистотой в помещениях	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности				
Нет				100,0%
Да, укажите				0,0%
Нет ответа:				*0,0%*
Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения				
Да				0,0%
Нет, укажите				0,0%
Нет ответа:				*100,0%*
Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?				
Да, укажите				0,0%
Нет				99,9%
Нет ответа:				*0,1%*
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)				0,0%
Сотрудник				0,0%
Нет ответа:				*100,0%*