

**Анализ проведенного опроса пациентов
Центра охраны здоровья семьи и репродукции и консультативно-
диагностической поликлиники за август 2023 года.**

Всего в августе 2023 года в Центр охраны здоровья семьи и репродукции и в консультативно-диагностическую поликлинику КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2121 (100%) человек.

Всего заполнили анкеты – 1490 (70,2%) человек.

Отказались заполнять анкеты – 631 (29,8%) человека.

Основной состав пациентов, заполнивших анкеты:

женщины - 1255 человека (84,2%), мужчины – 235 человек (15,8%),

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ЦОЗСиР+ КДО	2121 (100%)	1269	217	1490 (70,2%)	631 (29,8%)

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 %
ЦОЗСиР+КДО	796	60,5	651	36,6	42	2,7	1	0,2

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 %
ЦОЗСиР+КДО	1490	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 %
ЦОЗСиР+КДО	1490	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 %
ЦОЗСиР+КДО	1490	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1490	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

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

Год
Месяц

2023
08

Внешние услуги

Все прекрасно

Качеством услуг и отношением к себе я довольна. Спасибо!

Ничего, меня все устраивает

Отдаленность получения услуг

Все очень хорошо, спасибо

Расширить спектр услуг по сдаче анализов для планирования беременности в других женских консультациях города (например, на Взлетке)

Все отлично

Все прекрасно, спасибо

Два уролога, чтобы они в отпуске могли друг друга замещать

Все хорошо, благодарю!

Все итак хорошо

Все устраивает

Все хорошо!

Претензий нет

Все хорошо, отзывчивый персонал

Все отлично

Все хорошо

Все отлично

Всем довольна!

Все отлично

Открыть филиал в Октябрьском районе

Все хорошо

Увеличить количество записей на УЗИ

Все отлично

На данном этапе обращения всем довольна

Сначала прием врача, потом анализы

Все хорошо

Все устраивает

Все хорошо

Меня все устроило

Все в порядке

Все хорошо

Поддерживать то качество, что оказываете сейчас, нас все устроило

Все хорошо

Все устраивает

Все хорошо

Меня все устроило

Все в порядке

Все отлично

Все хорошо

Все отлично

Все прекрасно, спасибо

Нет необходимости в улучшении

Все отлично

Все хорошо

Все отлично

Всем довольна!

Все отлично

Все прекрасно, спасибо

Центр охраны семейного здоровья и репродукции

Все устраивает

У вас и так все прекрасно, спасибо!

Все устраивает, благодарна персоналу за качественное лечение

Пока что все хорошо

Все и так замечательно

Все на высшем уровне

Консультативно-диагностическое отделение

Все хорошо

Ни чего менять не требуется, все хорошо

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 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	1490	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещении	1490	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1490	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	1273	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Объяснение врача о дальнейших действиях	217	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 2023 года, в печатной форме прилагается.

Год:	2023	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Август	по	Август	
Всего анкет выбрано:		217		Отчёт по анкетам (внешние услуги)				
В отн. ед.								
Ваш пол:				Оцените степень удовлетворения:				
Ж			165		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М			52	Объяснением врача вашего состояния	217	0	0	0
<i>Нет ответа:</i>				0	Объясн. врача дальнейших действий	217	0	0
Ваш возраст:				Чистотой в помещениях				
До 25 лет			7	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности				
26-35 лет			121	Нет				217
36-45 лет			89	Да, укажите				0
<i>Нет ответа:</i>				0	<i>Нет ответа:</i>			
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации				Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения				
От 14 до 30 дней			197	Да				0
Более 30 дней			20	Нет, укажите				0
<i>Нет ответа:</i>				0	<i>Нет ответа:</i>			
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?				
До 7 дней			157	Да, укажите				0
От 7 до 14 дней			51	Нет				217
Более 14 дней			9	<i>Нет ответа:</i>				
<i>Нет ответа:</i>				0	Кто инициатор благодарения?			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Я сам(а)				
Да			217	Сотрудник				0
Нет			0	<i>Нет ответа:</i>				
<i>Нет ответа:</i>				0	217			
Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?								
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>				
Мед. регистр.	217	0	0	0				
Медсёстры	217	0	0	0				
Врачи	217	0	0	0				

Год:	2023	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Август	по	Август	
Всего анкет выбрано:		217		Отчёт по анкетам (внешние услуги)				
В %								
Ваш пол:				Оцените степень удовлетворения:				
Ж			76,0%		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М			24,0%	Объяснением врача вашего состояния	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Нет ответа:</i>				0,0%	Объясн. врача дальнейших действий	100,0%	0,0%	0,0%
Ваш возраст:				Чистотой в помещениях				
До 25 лет			3,2%	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности				
26-35 лет			55,8%	Нет				100,0%
36-45 лет			41,0%	Да, укажите				0,0%
<i>Нет ответа:</i>				0,0%	<i>Нет ответа:</i>			
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации				Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения				
От 14 до 30 дней			90,8%	Да				0,0%
Более 30 дней			9,2%	Нет, укажите				0,0%
<i>Нет ответа:</i>				0,0%	<i>Нет ответа:</i>			
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?				
До 7 дней			72,4%	Да, укажите				0,0%
От 7 до 14 дней			23,5%	Нет				100,0%
Более 14 дней			4,1%	<i>Нет ответа:</i>				
<i>Нет ответа:</i>				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%	<i>Нет ответа:</i>				
<i>Нет ответа:</i>				0,0%	100,0%			
Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?								
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>				
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:	Август	по	Август
Всего анкет выбрано:				841			
				Отчёт по анкетам			
				В отн. ед.			
Ваш пол:				Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований			
Ж	662			До 7 дней		0	
М	179			От 7 до 14 дней		0	
Нет ответа:	0			Более 14 дней		0	
Ваш возраст:				Персонал КДО доброжелателен и внимателен?			
До 25 лет	38						
26-35 лет	114			Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
36-45 лет	230	Врачи	841	0	0	0	0
46-55 лет	150	Медсёстры	841	0	0	0	0
Старше 55 лет	309	Мед. Регистратор	841	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	841	Объяснением врача вашего состояния		841	0	0	0
Обследование	0	Внешним видом персонала		841	0	0	0
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	0	Чистотой в помещениях		841	0	0	0
Нет ответа:	0			Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
Укажите способ записи на приём к врачу				Нет			
По телефону	39	Да, укажите		841			
Через Web-регистратуру	1	Нет ответа:		0			
По электронной записи (из женской консультации)	104			Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	671	Да		0			
Через регистратуру (лично)	26	Нет, укажите		0			
Нет ответа:	0	Нет ответа:		841			
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней	343	Да, укажите		0			
От 7 до 14 дней	465	Нет		841			
Более 14 дней	33	Нет ответа:		0			
Нет ответа:	0			Кто инициатор благодарения?			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Я сам(а)			
Да	841	Сотрудник		0			
Нет	0	Нет ответа:		841			
Нет ответа:	0						

Год:	2023	Отд.	КДО	Период с:	Август	по	Август
Всего анкет выбрано:				841			
				Отчёт по анкетам			
				В %			
Ваш пол:				Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований			
Ж	78,7%	До 7 дней		0,0%			
М	21,3%	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	4,5%						
26-35 лет	13,6%			Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
36-45 лет	27,3%	Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
46-55 лет	17,8%	Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Старше 55 лет	36,7%	Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:	0,0%			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	0,0%	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			
Укажите способ записи на прием к врачу				Нет			
По телефону	4,6%	Да, укажите		0,0%			
Через Web-регистратуру	0,1%	Нет ответа:		0,0%			
По электронной записи (из женской консультации)	12,4%			Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	79,8%	Да		0,0%			
Через регистратуру (лично)	3,1%	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	40,8%	Да, укажите		0,0%			
От 7 до 14 дней	55,3%	Нет		100,0%			
Более 14 дней	3,9%	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%						

Год:	2023	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Август	по	Август
Всего анкет выбрано:		432		Отчёт по анкетам			
В отн. ед.							
Ваш пол:				Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований			
Ж	428	До 7 дней		296			
М	4	От 7 до 14 дней		136			
Нет ответа:	0	Более 14 дней		0			
Ваш возраст:				Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?			
До 25 лет	12			Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
26-35 лет	274			432	0	0	0
36-45 лет	144	Врачи		432	0	0	0
46-55 лет	1	Медсёстры		432	0	0	0
Старше 55 лет	1	Мед. Регистратор		432	0	0	0
Нет ответа:	0			0			
Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСиР				Оцените степень удовлетворения:			
Консультация	5	Объяснением врача вашего состояния		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Обследование	23	Внешним видом персонала		432	0	0	0
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	404	Чистотой в помещениях		432	0	0	0
Нет ответа:	0			0			
Укажите способ записи на приём к врачу				Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
По телефону	164	Нет		432			
Через Web-регистратуру	0	Да, укажите		0			
По электронной записи (из женской консультации)	0	Нет		0			
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	9	Да		0			
Через регистратуру (лично)	259	Нет, укажите		0			
Нет ответа:	0			432			
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней	296	Да, укажите		0			
От 7 до 14 дней	135	Нет		432			
Более 14 дней	0	Нет		0			
Нет ответа:	1			0			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Кто инициатор благодарения?			
Да	432	Я сам(а)		0			
Нет	0	Сотрудник		0			
Нет ответа:	0			432			

Год:	2023	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Август	по	Август
Всего анкет выбрано:		432		Отчёт по анкетам			
В %							
Ваш пол:				Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований			
Ж	99,1%	До 7 дней		68,5%			
М	0,9%	От 7 до 14 дней		31,5%			
Нет ответа:	0,0%	Более 14 дней		0,0%			
Ваш возраст:				Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?			
До 25 лет	2,8%			Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
26-35 лет	63,4%			100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
36-45 лет	33,3%	Врачи		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
46-55 лет	0,2%	Медсёстры		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Старше 55 лет	0,2%	Санитарки		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:	0,0%			0,0%			
Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСиР				Оцените степень удовлетворения:			
Консультация	1,2%	Объяснением врача вашего состояния		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Обследование	5,3%	Внешним видом персонала		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	93,5%	Чистотой в помещениях		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:	0,0%			0,0%			
Укажите способ записи на прием к врачу				Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
По телефону	38,0%	Нет		100,0%			
Через Web-регистратуру	0,0%	Да, укажите		0,0%			
По электронной записи (из женской консультации)	0,0%	Нет		0,0%			
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	2,1%	Да		0,0%			
Через регистратуру (лично)	60,0%	Нет, укажите		0,0%			
Нет ответа:	0,0%			100,0%			
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней	68,5%	Да, укажите		0,0%			
От 7 до 14 дней	31,3%	Нет		100,0%			
Более 14 дней	0,0%	Нет		0,0%			
Нет ответа:	0,2%			0,0%			
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%			100,0%			

Исполнитель:

И.О. Руководителя ИСС

Г.В. Бакланова