

**Анализ проведенного опроса пациентов
Центра охраны здоровья семьи и репродукции и консультативно-
диагностической поликлиники за сентябрь 2022 года.**

Всего в сентябре 2022 года в Центр охраны здоровья семьи и репродукции и в консультативно-диагностическую поликлинику КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 1842 (100%) человек.

Всего заполнили анкеты – 1478 (80,2%) человек.

Отказались заполнять анкеты – 364 (19,8%) человека.

Основной состав пациентов, заполнивших анкеты:

женщины - 1200 человека (81,2%), мужчины – 278 человек (18,8%),

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ЦОЗСиР+ КДО	1842 (100%)	1561	281	1478 (80,2%)	364 (19,8%)

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	1045	74,6	383	22,3	50	3,1	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 %
ЦОЗСиР+КДО	1478	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	1478	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	1478	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1478	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

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

Год
Месяц

2022
09

Внешние услуги

не назначать исследования узи и спермограмму в один день

все отлично

все отлично

все понравилось

я не знаю, чего вам посоветовать, у вас и так все есть

все прекрасно, спасибо за заботу

все хорошо, нечего добавить

все удовлетворяет, объясняли все понятно, врачи хорошие

меня устроило все как есть

ничего, пока что все отлично

все устраивает

все в порядке, все устраивает

все отлично

на данный момент качество услуг хорошее

все понравилось, все понятно, все доступно

совершенству нет предела

все понравилось, самая хорошая клиника

все хорошо!

было оказано на 100%, большое спасибо

все хорошо, все грамотно, претензий не имею

все хорошо

все на высшем уровне, мне все понравилось, весь персонал очень вежливый

все хорошо, спасибо за качественные услуги

скорректировать перечень обследований по комплексной услуге для пар, идущих на ЭКО,

на более актуальный

все отлично!

все хорошо

все супер

все устраивает, претензий нет

персонал супер, премировать сотрудников чаще

меня все устроило! претензий нет!

все понравилось, все понятно объяснили

все понравилось, спасибо

меня все устраивает

все хорошо!

поставить телевизор

все устраивает, претензий нет

все ок

все устраивает

все отлично!

установить кулеры с прохладной питьевой водой

все отлично

все устроило

все хорошо

все устраивает

мне нравится оперативность работы, а также компетентность врачей

проблем с обращением в ЦОЗСиР не возникло, результаты были доведены, все сделано

в срок, поэтому хотелось бы пожелать подобного уровня оказания услуг в будущем и

не снижать планку, и оставаться профессионалами

полностью устраивает пунктуальность медицинского персонала

все объяснили понятно, все понравилось

все устраивает, все объяснили

все хорошо, очереди нет, все обследования прошли быстро

все оставить так как есть

все хорошо! спасибо!

качество услуг отличное

по моему мнению персонал поликлиники своевременно вносит корректировки в работу.

все хорошо, спасибо за работу!

все хорошо!

все отлично!

мне все понравилось!

на данный момент меня все устраивает, спасибо вам огромное за внимательность и вежливость

качество услуг удовлетворительно, все хорошо

по вешать часы в холле

все хорошо

очень хорошая больница

все хорошо, все объяснили хорошо

всем доволен, никто не хамил

все отлично

все абсолютно прекрасно! добрые и внимательные доктора и персонал! благодарю вас!

все отлично, продолжайте в том же духе
все было отлично, все разъяснили в полном объеме
все в норме
претензий к оказываемым услугам не имею, врач все объяснил
все на высшем уровне
все хорошо
все понятно и быстро, спасибо большое!
все устроило, всем доволен
все хорошо!
все замечательно
все отлично
все просто отлично, объясняют внятно и понятно
все очень быстро, четко и понятно. следует развиваться в том же ключе
все устраивает
все отлично!
все устраивает
услуги предоставляются в полном объеме, я довольна, претензий нет
ничего, спасибо
все хорошо!
все более, чем отлично
все супер
все оказываемые услуги полностью удовлетворяют качеством и полнотой
всеми услугами доволен
все нормально
все понятно, все хорошо!
ничего не следует делать, все и так на высшем уровне
оказаниями услуг полностью удовлетворен. работают отличные специалисты
все хорошо!
нам очень понравилась ваша замечательная больница!
качество оказываемых услуг полностью удовлетворило
все хорошо
электронные очереди-идеально; памятки по подготовке к анализам
все отлично!
все хорошо
спасибо за все!
качество оказываемых услуг хорошее
всеми услугами довольна
все отлично
хорошая клиника, профессиональный персонал

все устраивает как есть
меня все устраивает
все замечательно
продолжать в том же духе!
хороший специалист, все объясняет понятно
все и так отлично
все хорошо
все устраивает
все понравилось
все устраивает!
у вас все хорошо и персонал отличный
все хорошо
все устраивает
все хорошо
работать в таком же режиме
большее количество мед. учреждений на территории города

Центр охраны семейного здоровья и репродукции

все хорошо
все устраивает
все отлично
все замечательно, все молодцы!
все устраивает, спасибо персоналу
все и так хорошо, приятно удивлена бесплатной медицины
все хорошо!
меня все устраивает, вы большие молодцы.
спасибо, что вы есть!
да все устраивает
дополнительно сделать дневную очередь, так как есть срочные действия, а времени нет

Консультативно-диагностическая поликлиника

все хорошо
все устраивает
все хорошо!
все нормально
все хорошо!
узкие коридоры и маленький лифт

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 сентябрь 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	1478	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещении	1478	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1478	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	1256	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Объяснение врача о дальнейших действиях	222	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 сентябрь 2022 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:

Руководитель ИСС

Е.А.Белоногова

Год:	2022	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Сентябрь	по	Сентябрь
Всего анкет выбрано: 222				Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
В отн. ед.							
Ваш пол:				Оцените степень удовлетворения:			
Ж			121	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М			101	Объяснением врача вашего состояния	222	0	0
Нет ответа:			0	Объясн. врача дальнейших действий	222	0	0
Ваш возраст:				Чистотой в помещениях			
До 25 лет			11	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности	222	0	0
26-35 лет			134	Нет			222
36-45 лет			77	Да, укажите			0
Нет ответа:			0	Нет ответа:			0
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации				Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			
От 14 до 30 дней			216	Да			0
Более 30 дней			6	Нет, укажите			0
Нет ответа:			0	Нет ответа:			222
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней			185	Да, укажите			0
От 7 до 14 дней			31	Нет			222
Более 14 дней			6	Нет ответа:			0
Нет ответа:			0	Нет ответа:			0
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Кто инициатор благодарения?			
Да			220	Я сам(а)			0
Нет			1	Сотрудник			0
Нет ответа:			1	Нет ответа:			222
Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?							
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:			
Мед. регистр.	222	0	0				
Медсёстры	222	0	0				
Врачи	222	0	0				

Год:	2022	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Сентябрь	по	Сентябрь
Всего анкет выбрано: 222				Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
В %							
Ваш пол:				Оцените степень удовлетворения:			
Ж			54,5%	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М			45,5%	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			
До 25 лет			5,0%	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности	100,0%	0,0%	0,0%
26-35 лет			60,4%	Нет			100,0%
36-45 лет			34,7%	Да, укажите			0,0%
Нет ответа:			0,0%	Нет ответа:			0,0%
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации				Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			
От 14 до 30 дней			97,3%	Да			0,0%
Более 30 дней			2,7%	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			83,3%	Да, укажите			0,0%
От 7 до 14 дней			14,0%	Нет			100,0%
Более 14 дней			2,7%	Нет ответа:			0,0%
Нет ответа:			0,0%	Нет ответа:			0,0%
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Кто инициатор благодарения?			
Да			99,1%	Я сам(а)			0,0%
Нет			0,5%	Сотрудник			0,0%
Нет ответа:			0,5%	Нет ответа:			100,0%
Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?							
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:			
Мед. регистр.	100,0%	0,0%	0,0%				
Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%				
Врачи	100,0%	0,0%	0,0%				

Год:	2022	Отд.	КДО	Период с:	Сентябрь	по	Сентябрь
Всего анкет выбрано: 670				Отчёт по анкетам			
В отн. ед.							
Ваш пол:				Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований			
Ж			527	До 7 дней			5
М			143	От 7 до 14 дней			1
<i>Нет ответа:</i>				Более 14 дней			
				<i>Нет ответа:</i>			
Ваш возраст:				Персонал КДО доброжелателен и внимателен?			
До 25 лет			19	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
26-35 лет			97	670	0	0	0
36-45 лет			168	Врачи			
46-55 лет			143	Медсёстры	670	0	0
Старше 55 лет			241	Мед. Регистратор	670	0	0
<i>Нет ответа:</i>				Оцените степень удовлетворения:			
Причина, по которой Вы обратились в КДО				Уд.			
Консультация			657	Объяснением врача вашего состояния	670	0	0
Обследование			11	Внешним видом персонала	670	0	0
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)			0	Чистотой в помещениях	670	0	0
<i>Нет ответа:</i>				Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
Укажите способ записи на приём к врачу				Нет			
По телефону			41	Да, укажите			670
Через Web-регистратуру			0	<i>Нет ответа:</i>			
По электронной записи (из женской консультации)				Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			
Лечащим врачом (на приеме при посещении)			102	Да			0
Через регистратуру (лично)			80	Нет, укажите			0
<i>Нет ответа:</i>				<i>Нет ответа:</i>			
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней			288	Да, укажите			0
От 7 до 14 дней			338	Нет			670
Более 14 дней			44	<i>Нет ответа:</i>			
<i>Нет ответа:</i>				Кто инициатор благодарения?			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Я сам(а)			
Да			664	Сотрудник			0
Нет			5	<i>Нет ответа:</i>			
<i>Нет ответа:</i>							

Год:	2022	Отд.	КДО	Период с:	Сентябрь	по	Сентябрь
Всего анкет выбрано: 670				Отчёт по анкетам			
В %							
Ваш пол:				Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований			
Ж			78,7%	До 7 дней			0,7%
М			21,3%	От 7 до 14 дней			0,1%
<i>Нет ответа:</i>				Более 14 дней			
				<i>Нет ответа:</i>			
Ваш возраст:				Персонал КДО доброжелателен и внимателен?			
До 25 лет			2,8%	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
26-35 лет			14,5%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
36-45 лет			25,1%	Врачи			
46-55 лет			21,3%	Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%
Старше 55 лет			36,0%	Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%
<i>Нет ответа:</i>				Оцените степень удовлетворения:			
Причина, по которой Вы обратились в КДО				Уд.			
Консультация			98,1%	Объяснением врача вашего состояния	100,0%	0,0%	0,0%
Обследование			1,6%	Внешним видом персонала	100,0%	0,0%	0,0%
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)			0,0%	Чистотой в помещениях	100,0%	0,0%	0,0%
<i>Нет ответа:</i>				Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
Укажите способ записи на прием к врачу				Нет			
По телефону			6,1%	Да, укажите			100,0%
Через Web-регистратуру			0,0%	<i>Нет ответа:</i>			
По электронной записи (из женской консультации)				Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			
Лечащим врачом (на приеме при посещении)			15,2%	Да			0,0%
Через регистратуру (лично)			11,9%	Нет, укажите			0,0%
<i>Нет ответа:</i>				<i>Нет ответа:</i>			
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней			43,0%	Да, укажите			0,0%
От 7 до 14 дней			50,4%	Нет			100,0%
Более 14 дней			6,6%	<i>Нет ответа:</i>			
<i>Нет ответа:</i>				Кто инициатор благодарения?			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Я сам(а)			
Да			99,1%	Сотрудник			0,0%
Нет			0,7%	<i>Нет ответа:</i>			
<i>Нет ответа:</i>							

Год:	2022	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Сентябрь	по	Сентябрь
Всего анкет выбрано: 586				Отчёт по анкетам			
В отн. ед.							
Ваш пол:				Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований			
Ж	552				До 7 дней		518
М	34				От 7 до 14 дней		33
Нет ответа:	0				Более 14 дней		3
Ваш возраст:				Нет ответа:			
До 25 лет	26				Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?		32
26-35 лет	412				Да	Не очень	Нет
36-45 лет	144				586	0	0
46-55 лет	2				586	0	0
Старше 55 лет	1				586	0	0
Нет ответа:	1				Оцените степень удовлетворения:		
Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСиР				Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Консультация	55				586	0	0
Обследование	19				586	0	0
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	512				586	0	0
Нет ответа:	0				Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности		
Укажите способ записи на приём к врачу				Нет			
По телефону	221				Да, укажите		585
Через Web-регистратуру	1				Нет ответа:		1
По электронной записи (из женской консультации)	2				Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения		
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	1				Да		0
Через регистратуру (лично)	360				Нет, укажите		0
Нет ответа:	1				Нет ответа:		586
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней	572				Да, укажите		0
От 7 до 14 дней	14				Нет		586
Более 14 дней	0				Нет ответа:		0
Нет ответа:	0				Кто инициатор благодарения?		
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Я сам(а)			
Да	585				Сотрудник		0
Нет	1				Нет ответа:		586
Нет ответа:	0						

Год:	2022	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Сентябрь	по	Сентябрь
Всего анкет выбрано: 586				Отчёт по анкетам			
В %							
Ваш пол:				Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований			
Ж	94,2%				До 7 дней		88,4%
М	5,8%				От 7 до 14 дней		5,6%
Нет ответа:	0,0%				Более 14 дней		0,5%
Ваш возраст:				Нет ответа:			
До 25 лет	4,4%				Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?		
26-35 лет	70,3%				Да	Не очень	Нет
36-45 лет	24,6%				100,0%	0,0%	0,0%
46-55 лет	0,3%				100,0%	0,0%	0,0%
Старше 55 лет	0,2%				100,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:	0,2%				Оцените степень удовлетворения:		
Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСиР				Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Консультация	9,4%				100,0%	0,0%	0,0%
Обследование	3,2%				100,0%	0,0%	0,0%
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	87,4%				100,0%	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	37,7%				Да, укажите		99,8%
Через Web-регистратуру	0,2%				Нет ответа:		0,2%
По электронной записи (из женской консультации)	0,3%				Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения		
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	0,2%				Да		0,0%
Через регистратуру (лично)	61,4%				Нет, укажите		0,0%
Нет ответа:	0,2%				Нет ответа:		100,0%
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней	97,6%				Да, укажите		0,0%
От 7 до 14 дней	2,4%				Нет		100,0%
Более 14 дней	0,0%				Нет ответа:		0,0%
Нет ответа:	0,0%				Кто инициатор благодарения?		
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Я сам(а)			
Да	99,8%				Сотрудник		0,0%
Нет	0,2%				Нет ответа:		100,0%
Нет ответа:	0,0%						