

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

Всего в сентябре 2023 года в Центр охраны здоровья семьи и репродукции и в консультативно-диагностическую поликлинику КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2090 (100%) человек.

Всего заполнили анкеты – 1428 (68,3%) человек.

Отказались заполнять анкеты – 662 (31,7%) человека.

Основной состав пациентов, заполнивших анкеты:

женщины - 1138 человека (79,7%), мужчины – 290 человек (20,3%),

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ЦОЗСиР+ КДО	2090 (100%)	1179	249	1428 (68,3%)	662 (31,7%)

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	534	37,4	864	60,5	19	1,3	11	0,8

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	1428	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	1428	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	1428	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1428	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

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

Год
Месяц

2023
09

Внешние услуги

Все отлично
 Все хорошо
 (пусто)
 Все устроило
 Меня все устроило
 Все прекрасно
 Все в порядке
 спасибо
 Все супер
 Претензий нет
 Все понравилось, доктор дал хорошие разъяснения, спасибо
 Все быстро, на высшем уровне
 Доволен обслуживанием
 По возможности добавить второй кабинет УЗИ

Центр охраны семейного здоровья и репродукции

Все и так замечательно
 Все хорошо
 Все и так замечательно
 Все хорошо
 Все отлично
 Все устраивает
 Все хорошо
 Все хорошо, очень благодарна
 Все хорошо
 Все устраивает
 Все отлично
 Все устраивает
 Все устраивает

Все отлично
 Все хорошо
 Все хорошо, очень благодарна
 Все и так замечательно
 Все отлично
 Все устраивает
 Качество отличное
 Все устраивает
 Все отлично
 Все хорошо
 Все хорошо, очень благодарна
 Все и так замечательно
 Все отлично
 Все отлично
 Все устраивает

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 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	1428	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещении	1428	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1428	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	1179	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Объяснение врача о дальнейших действиях	249	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 2023 года, в печатной форме прилагается.

Год:	2023	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Сентябрь	по	Сентябрь	
Всего анкет выбрано:		249		Отчёт по анкетам (внешние услуги)				
В отн. ед.								
Ваш пол:				Оцените степень удовлетворения:				
Ж			173		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М			76	Объяснением врача вашего состояния	249	0	0	0
Нет ответа:			0	Объясн. врача дальнейших действий	249	0	0	0
Ваш возраст:				Чистотой в помещениях				
До 25 лет			7	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности	249	0	0	0
26-35 лет			154	Нет				249
36-45 лет			88	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			230	Да				0
Более 30 дней			19	Нет, укажите				0
Нет ответа:			0	Нет ответа:				249
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?				
До 7 дней			187	Да, укажите				0
От 7 до 14 дней			53	Нет				249
Более 14 дней			9	Нет ответа:				0
Нет ответа:			0	Кто инициатор благодарения?				0
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Я сам(а)				
Да			249	Сотрудник				0
Нет			0	Нет ответа:				249
Нет ответа:			0					
Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?								
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:				
Мед. регистр.	249	0	0	0				
Медсёстры	249	0	0	0				
Врачи	249	0	0	0				

Год:	2023	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Сентябрь	по	Сентябрь	
Всего анкет выбрано:		249		Отчёт по анкетам (внешние услуги)				
В %								
Ваш пол:				Оцените степень удовлетворения:				
Ж			69,5%		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М			30,5%	Объяснением врача вашего состояния	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:			0,0%	Объясн. врача дальнейших действий	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ваш возраст:				Чистотой в помещениях				
До 25 лет			2,8%	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
26-35 лет			61,8%	Нет				100,0%
36-45 лет			35,3%	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			92,4%	Да				0,0%
Более 30 дней			7,6%	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			75,1%	Да, укажите				0,0%
От 7 до 14 дней			21,3%	Нет				100,0%
Более 14 дней			3,6%	Нет ответа:				0,0%
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%					
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:	2023	Отд.	КДО	Период с:	Сентябрь	по	Сентябрь
Всего анкет выбрано:		808		Отчёт по анкетам			
В отн. ед.							
Ваш пол:	Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований						
Ж	625	До 7 дней					0
М	183	От 7 до 14 дней					0
Нет ответа:	0	Более 14 дней					0
Ваш возраст:	Персонал КДО доброжелателен и внимателен?						
До 25 лет	45						808
26-35 лет	147	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:		
36-45 лет	198	Врачи	808	0	0	0	
46-55 лет	147	Медсёстры	808	0	0	0	
Старше 55 лет	271	Мед. Регистратор	808	0	0	0	
Нет ответа:	0	Оцените степень удовлетворения:					
Причина, по которой Вы обратились в КДО			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:	
Консультация	808	Объяснением врача вашего состояния	808	0	0	0	
Обследование	0	Внешним видом персонала	808	0	0	0	
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	0	Чистотой в помещениях	808	0	0	0	
Нет ответа:	0	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности					
Укажите способ записи на приём к врачу	Нет						
По телефону	51	Да, укажите					808
Через Web-регистратуру	0	Нет ответа:					0
По электронной записи (из женской консультации)	84	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения					
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	653	Да					0
Через регистратуру (лично)	20	Нет, укажите					0
Нет ответа:	0	Нет ответа:					808
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту	Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?						
До 7 дней	251	Да, укажите					0
От 7 до 14 дней	547	Нет					808
Более 14 дней	10	Нет ответа:					0
Нет ответа:	0	Кто инициатор благодарения?					
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	Я сам(а)						
Да	808	Сотрудник					0
Нет	0	Нет ответа:					808
Нет ответа:	0						

Год:	2023	Отд.	КДО	Период с:	Сентябрь	по	Сентябрь
------	------	------	-----	-----------	----------	----	----------

Всего анкет выбрано:		808		Отчёт по анкетам			
В %							

Ваш пол:	Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований						
Ж	77,4%	До 7 дней					0,0%
М	22,6%	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	5,6%						100,0%
26-35 лет	18,2%	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:		
36-45 лет	24,5%	Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
46-55 лет	18,2%	Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Старше 55 лет	33,5%	Санитарки	100,0%	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	6,3%	Да, укажите					0,0%
Через Web-регистратуру	0,0%	Нет ответа:					0,0%
По электронной записи (из женской консультации)	10,4%	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения					
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	80,8%	Да					0,0%
Через регистратуру (лично)	2,5%	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	31,1%	Да, укажите					0,0%
От 7 до 14 дней	67,7%	Нет					100,0%
Более 14 дней	1,2%	Нет ответа:					0,0%
Нет ответа:	0,0%	Кто инициатор благодарения?					
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	Я сам(а)						
							0,0%

Год:	2023	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Сентябрь	по	Сентябрь
Всего анкет выбрано:		371		Отчёт по анкетам			
В отн. ед.							
Ваш пол:				Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований			
Ж	340	До 7 дней		107			
М	31	От 7 до 14 дней		264			
Нет ответа:	0	Более 14 дней		0			
Ваш возраст:				Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?			
До 25 лет	2			Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
26-35 лет	165			371	0	0	0
36-45 лет	185	Врачи		371	0	0	0
46-55 лет	10	Медсёстры		371	0	0	0
Старше 55 лет	9	Мед. Регистратор		371	0	0	0
Нет ответа:	0			0			
Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСиР				Оцените степень удовлетворения:			
Консультация	10	Объяснением врача вашего состояния		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Обследование	30	Внешним видом персонала		371	0	0	0
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	331	Чистотой в помещениях		371	0	0	0
Нет ответа:	0			0			
Укажите способ записи на приём к врачу				Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
По телефону	210	Нет		371			
Через Web-регистратуру	0	Да, укажите		0			
По электронной записи (из женской консультации)	0	Нет		0			
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	64	Да		0			
Через регистратуру (лично)	97	Нет, укажите		0			
Нет ответа:	0			371			
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней	96	Да, укажите		0			
От 7 до 14 дней	264	Нет		371			
Более 14 дней	0	Нет		0			
Нет ответа:	11			0			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Кто инициатор благодарения?			
Да	370	Я сам(а)		0			
Нет	0	Сотрудник		0			
Нет ответа:	1			371			

Год:	2023	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Сентябрь	по	Сентябрь
Всего анкет выбрано:		371		Отчёт по анкетам			
В %							
Ваш пол:				Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований			
Ж	91,6%	До 7 дней		28,8%			
М	8,4%	От 7 до 14 дней		71,2%			
Нет ответа:	0,0%	Более 14 дней		0,0%			
Ваш возраст:				Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?			
До 25 лет	0,5%			Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
26-35 лет	44,5%			100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
36-45 лет	49,9%	Врачи		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
46-55 лет	2,7%	Медсёстры		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Старше 55 лет	2,4%	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	2,7%	Объяснением врача вашего состояния		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Обследование	8,1%	Внешним видом персонала		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	89,2%	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	56,6%	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)	17,3%	Да		0,0%			
Через регистратуру (лично)	26,1%	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	25,9%	Да, укажите		0,0%			
От 7 до 14 дней	71,2%	Нет		100,0%			
Более 14 дней	0,0%	Нет		0,0%			
Нет ответа:	3,0%			0,0%			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Кто инициатор благодарения?			
Да	99,7%	Я сам(а)		0,0%			
Нет	0,0%	Сотрудник		0,0%			
Нет ответа:	0,3%			100,0%			

Исполнитель:

И.О. Руководителя ИСС

Г.В. Бакланова