

**Анализ проведенного опроса пациентов
Центра охраны здоровья семьи и репродукции и консультативно-
диагностической поликлиники за сентябрь 2024 года.**

Всего в сентябре 2024 года в Центр охраны здоровья семьи и репродукции и в консультативно-диагностическую поликлинику КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 1627 (100%) человек.

Всего заполнили анкеты – 1614 (99,2%) человек.

Отказались заполнять анкеты – 13 (0,8%) человека.

Основной состав пациентов, заполнивших анкеты:

женщины - 1037 человека (64,2%), мужчины – 577 человек (35,8%),

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ЦОЗСиР+ КДО	1627 (100%)	1404	223	1614 (99,2%)	13 (0,8%)

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	1418	87,8	169	10,5	19	1,7	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	1614	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	1614	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	1614	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1614	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

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

Год
Месяц

2024
09

Внешние услуги

Все замечательно

У меня нет претензий к качеству оказываемых услуг

Замечаний нет

Все хорошо

Все устраивает

Услуги оказаны качественно

Все на уровне

Оказание услуг выполнено на высшем уровне

Ничего, все и так хорошо

Все и так хорошо

Все хорошо

Все хорошо

Все устраивает

Спасибо, все хорошо

Все норм

Все устраивает

Все и так хорошо

Все устраивает

Качество услуг очень хорошее

Все устраивает

Все на высшем уровне

Все отлично

Услуги оказаны хорошо

Все отлично

Все хорошо

Замечаний нет, все отлично

Все отлично

Ничего, все отлично

Не знаю, что написать
Все устраивает
Все хорошо
Все устраивает
Все отлично
Одноразовые бахилы на входе
Все хорошо
Все хорошо
Все хорошо
Все отлично, качество услуг на высоте, ответственные врачи и персонал
Все устраивает
Количество услуг полностью удовлетворяет
Все и так хорошо
Все хорошо
Все замечательно
Все и так хорошо
Вроде все сделали
Все хорошо
Нет замечаний
Ничего не нужно, все отлично
Все и так на высшем уровне
Все прекрасно
Все устраивает
Хорошие врачи, все стерильно, аккуратно
Все очень хорошо
Все устраивает
Все прекрасно
Все и так хорошо
Все отлично, спасибо
Все хорошо
Все отлично
Все хорошо, спасибо
Регистраторы супер
Все в полном порядке
Уровень на отлично
Все устраивает
Все отлично
Все хорошо
Все хорошо, быстро, оперативно и без очередей
Все отлично, быстро, эффективно
Все на высшем уровне
Все устраивает

Центр охраны семейного здоровья и репродукции

Все отлично
Все хорошо, спасибо
Жалоб нет

Все устраивает
 Спасибо за отличную работу
 Все супер
 Качество услуг хорошее
 Все отлично
 Все прекрасно
 Все устроило
 Все хорошо
 Все отлично
 Все понравилось
 Спасибо
 Все ОК
 Благодарю
 Благодарна всем
 Ремонт кабинетов
 Ничего
 Все нормально
 Все хорошо
 Все отлично
 Все устраивает
 Все хорошо
 Все на достойном уровне
 Все устраивает
 Все отлично
 Все устраивает
 Все отлично
 Все и так хорошо
 Все очень хорошо
 Сделать бесплатно анализы все на гормоны
 Все отлично
 Все хорошо
 Оставаться такими же доброжелательными и улыбчивыми
 Приобрести ложки для обуви

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 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	1614	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещении	1614	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1614	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	1396	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Объяснение врача о дальнейших действиях	218	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 2024 года, в печатной форме прилагается.

Год:	2024	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Сентябрь	по	Сентябрь
Всего анкет выбрано:		218		Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
В отн. ед.							
Ваш пол:				Оцените степень удовлетворения:			
Ж	116			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М	102			Объяснением врача вашего состояния	218	0	0
Нет ответа:	0			Объясн. врача дальнейших действий	218	0	0
Ваш возраст:				Чистотой в помещениях	218	0	0
До 25 лет	0			Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
26-35 лет	138			Нет			0
36-45 лет	80			Да, укажите			0
Нет ответа:	0			Нет ответа:			218
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации				Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			
От 14 до 30 дней	218			Да			0
Более 30 дней	0			Нет, укажите			0
Нет ответа:	0			Нет ответа:			218
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней	142			Да, укажите			0
От 7 до 14 дней	70			Нет			0
Более 14 дней	6			Нет ответа:			218
Нет ответа:	0			Кто инициатор благодарения?			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Я сам(а)			0
Да	218			Сотрудник			0
Нет	0			Нет ответа:			218
Нет ответа:	0						
Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?							
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:			
Мед. регистр.	218	0	0	0			
Медсёстры	218	0	0	0			
Врачи	218	0	0	0			

Год:	2024	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Сентябрь	по	Сентябрь
Всего анкет выбрано:		218		Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
В %							
Ваш пол:				Оцените степень удовлетворения:			
Ж	53,2%			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М	46,8%			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	63,3%			Нет			0,0%
36-45 лет	36,7%			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	65,1%			Да, укажите			0,0%
От 7 до 14 дней	32,2%			Нет			0,0%
Более 14 дней	2,7%			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:	Сентябрь	по	Сентябрь		
Всего анкет выбрано:		595		Отчёт по анкетам					
				В отн. ед.					
Ваш пол:				Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований					
Ж			309	До 7 дней				595	
М			286	От 7 до 14 дней				0	
Нет ответа:			0	Более 14 дней				0	
Ваш возраст:				Персонал КДО доброжелателен и внимателен?					
До 25 лет			51						
26-35 лет			131		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
36-45 лет			224	Врачи	595	0	0	0	
46-55 лет			127	Медсёстры	595	0	0	0	
Старше 55 лет			62	Мед. Регистратор	595	0	0	0	
Нет ответа:			0	Оцените степень удовлетворения:					
Причина, по которой Вы обратились в КДО					Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:	
Консультация			595	Объяснением врача вашего состояния	595	0	0	0	
Обследование			0	Внешним видом персонала	595	0	0	0	
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)			0	Чистотой в помещениях	595	0	0	0	
Нет ответа:			0	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности					
Укажите способ записи на приём к врачу				Нет					
По телефону			0	Да, укажите				0	
Через Web-регистратуру			0	Нет ответа:				595	
По электронной записи (из женской консультации)			0	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения					
Лечащим врачом (на приеме при посещении)			595	Да				0	
Через регистратуру (лично)			0	Нет, укажите				0	
Нет ответа:			0	Нет ответа:				595	
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?					
До 7 дней			512	Да, укажите				0	
От 7 до 14 дней			71	Нет				0	
Более 14 дней			12	Нет ответа:				595	
Нет ответа:			0	Кто инициатор благодарения?					
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Я сам(а)					
Да			595	Сотрудник				0	
Нет			0	Нет ответа:				595	
Нет ответа:			0						

Год:	2024	Отд.	КДО	Период с:	Сентябрь	по	Сентябрь		
Всего анкет выбрано:		595		Отчёт по анкетам					
				В %					
Ваш пол:				Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований					
Ж	51,9%			До 7 дней				100,0%	
М	48,1%			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	8,6%								
26-35 лет	22,1%				Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
36-45 лет	37,6%			Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
46-55 лет	21,3%			Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Старше 55 лет	10,4%			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	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					
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	86,0%			Да, укажите				0,0%	
От 7 до 14 дней	11,9%			Нет				0,0%	
Более 14 дней	2,1%			Нет ответа:				100,0%	
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:	2024	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Сентябрь	по	Сентябрь
Всего анкет выбрано:		801		Отчёт по анкетам			
				В отн. ед.			
Ваш пол:				Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований			
Ж	612	До 7 дней		801			
М	189	От 7 до 14 дней		0			
Нет ответа:	0	Более 14 дней		0			
Ваш возраст:				Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?			
До 25 лет	5			Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
26-35 лет	198			801	0	0	0
36-45 лет	598	Врачи		801	0	0	0
46-55 лет	0	Медсёстры		801	0	0	0
Старше 55 лет	0	Мед. Регистратор		801	0	0	0
Нет ответа:	0			Оцените степень удовлетворения:			
Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСиР				Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Консультация	0	Объяснением врача вашего состояния		801	0	0	0
Обследование	0	Внешним видом персонала		801	0	0	0
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	801	Чистотой в помещениях		801	0	0	0
Нет ответа:	0			Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
Укажите способ записи на приём к врачу				Нет			
По телефону	0	Да, укажите		0			
Через Web-регистратуру	0	Нет, укажите		801			
По электронной записи (из женской консультации)	0			Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	801	Да		0			
Через регистратуру (лично)	0	Нет, укажите		0			
Нет ответа:	0			801			
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней	764	Да, укажите		0			
От 7 до 14 дней	28	Нет		0			
Более 14 дней	9	Нет ответа:		801			
Нет ответа:	0			Кто инициатор благодарения?			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Я сам(а)			
Да	801	Сотрудник		0			
Нет	0	Нет ответа:		801			
Нет ответа:	0						

Год:	2024	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Сентябрь	по	Сентябрь
------	------	------	--------	-----------	----------	----	----------

Всего анкет выбрано:		801		Отчёт по анкетам			
				В %			
Ваш пол:				Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований			
Ж	76,4%	До 7 дней		100,0%			
М	23,6%	От 7 до 14 дней		0,0%			
Нет ответа:	0,0%	Более 14 дней		0,0%			
Ваш возраст:				Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?			
До 25 лет	0,6%			Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
26-35 лет	24,7%			100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
36-45 лет	74,6%	Врачи		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
46-55 лет	0,0%	Медсёстры		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Старше 55 лет	0,0%	Санитарки		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:	0,0%			Оцените степень удовлетворения:			
Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСиР				Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Консультация	0,0%	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)	100,0%	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	0,0%	Да, укажите		0,0%			
Через Web-регистратуру	0,0%	Нет, укажите		100,0%			
По электронной записи (из женской консультации)	0,0%			Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	100,0%	Да		0,0%			
Через регистратуру (лично)	0,0%	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	0,0%	Да, укажите		0,0%			
От 7 до 14 дней	0,0%	Нет		0,0%			
Более 14 дней	0,0%	Нет ответа:		100,0%			
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%						

Исполнитель:

И.О. Руководителя ИСС

Г.В. Бакланова