Анализ проведенного опроса пациентов

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

Всего в октябре 2022 года в Центр охраны здоровья семьи и репродукции и в консультативно-диагностическую поликлинику КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 1653 (100%) человек.

Всего заполнили анкеты – 1149 (69,5%) человек.

Отказались заполнять анкеты – 504 (30,5%) человека.

Основной состав пациентов, заполнивших анкеты:

женщины - 934 человека (81,3%), мужчины – 215 человек (18,7%),

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ЦОЗСиР+ КДО	1653 (100%)	1374	279	1149 (69,5%)	504 (30,5%)

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	769	**73,3**	288	**20,4**	92	**6,3**	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	1149	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	1149	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	1149	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	**1149**	**100,0**	**0**	**0,0**	**0**	**0,0**	**0**	**0,0**

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

Год	**2022**
Месяц	**10**

Внешние услуги

Все отлично

Все хорошо

Все хорошо!

Все хорошо, спасибо!

Все прекрасно

Все замечательно

Все супер

Спасибо

Все хорошо, спасибо

Ничего, все устраивает

Качество услуг на высоком уровне

Все отлично!

Все устраивает

Меня все устраивает

Все ок

Все понятно и быстро, спасибо большое!

Все устроило, всем доволен

Ничего, спасибо

Все более, чем отлично

Всеми услугами доволен

Все устраивает!

Все просто отлично, объясняют внятно

Все очень быстро, четко

Услуги предоставляются в полном объеме, я довольна

Все оказываемые услуги полностью удовлетворяют

Спасибо за внимание и доброжелательность

Персонал и врачи вежливые

Все отлично, спасибо всем

Качество услуг хорошее

Спасибо за отзывчивость

Все так хорошо

Все в порядке

Все отлично

Все понятно объяснили

Спасибо, все понравилось

Качество услуг на высшем уровне

У вас все хорошо

Претензий не имею, все на высшем уровне, спасибо!

Все устроило. Наилучшие пожелания всему коллективу!

Все идеально, спасибо

Меня все устроило, ничего улучшать не нужно

Все в совершенстве

Я удовлетворен качеством услуг

Спасибо, что вы есть

Все хорошо, только в регистратуре люди работают по настроению

Второй раз у вас. Лично меня все устраивает. Спасибо огромное персоналу

Всем доволен

Все понравилось, все понятно

У вас все замечательно! Спасибо!

Ничего, все отлично

Услуги оказаны как надо

Меня все устраивает, продолжайте работать так же!

Реализовать, чтобы через госуслуги приходило уведомление, что через пару дней вы записаны на прием к врачу, время приема. В остальном все понравилось, остался доволен

Все хорошо, улучшать поликлинику

Улучшать нечего

По моему мнению, все хорошо

Устраивает все

Все понравилось!

Все устраивает в полном объеме

Все устраивает в данном учреждении

Требуется электронная очередь

Больше врачей

Все хорошо. Возможность электронной записи и получение результатов анализов

Увеличить количество врачей

Совершенствоваться

Охраннику больше любви!

Не подскажу, разве, что не такой долгий прием к врачу

Сократить время ожидания результатов анализов

При большой очереди, хорошо было бы установить электронные талоны

Все хорошо, четко и по делу, главное не испортить со временем

Прогрессировать и не останавливаться на достигнутом

Не знаю, что пожелать

Центр охраны семейного здоровья и репродукции

Все хорошо

Все устраивает

Все отлично!

Ничего, все хорошо

Повысить сотрудникам зарплату!

Всем довольна

Все устраивает!

Все хорошо, спасибо!

Хорошо

Улучшить условия труда работников

Повысить заработную плату

Консультативно-диагностическая поликлиника

Все хорошо!

Все супер

Все нормально

Не хватает кулер

Поставить кулер с водой

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 октябрь 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	1149	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещении	1149	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	**1149**	**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	941	**100,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	0	**0,0**
Объяснение врача о дальнейших действиях	208	**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 октябрь 2022 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:

Руководитель ИСС

Е.А.Белоногова

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

Всего анкет выбрано: 208

Отчёт по анкетам (внешние услуги)

В отн. ед.

Ваш пол:	
Ж	108
М	100
Нет ответа:	0
Ваш возраст:	
До 25 лет	13
26-35 лет	128
36-45 лет	67
Нет ответа:	0
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации	
От 14 до 30 дней	203
Более 30 дней	5
Нет ответа:	*0*
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований	
До 7 дней	179
От 7 до 14 дней	23
Более 14 дней	6
Нет ответа:	*0*
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	
Да	205
Нет	3
Нет ответа:	*0*

Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?

	Да	Не очень	Нет	*Нет ответа:*
Мед. регистр.	208	0	0	0
Медсёстры	208	0	0	0
Врачи	208	0	0	0

Оцените степень удовлетворения:

	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	*Нет ответа:*
Объяснением врача вашего состояния	208	0	0	0
Объясн. врача дальнейших действий	208	0	0	0
Чистотой в помещениях	208	0	0	0

Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности	
Нет	208
Да, укажите	0
Нет ответа:	*0*
Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения	
Да	0
Нет, укажите	0
Нет ответа:	*208*
Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?	
Да, укажите	0
Нет	208
Нет ответа:	*0*
Кто инициатор благодарения?	
Я сам(а)	0
Сотрудник	0
Нет ответа:	*208*

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

Всего анкет выбрано: 208

Отчёт по анкетам (внешние услуги)

В %

Ваш пол:	
Ж	51,9%
М	48,1%
Нет ответа:	0,0%
Ваш возраст:	
До 25 лет	6,3%
26-35 лет	61,5%
36-45 лет	32,2%
Нет ответа:	0,0%
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации	
От 14 до 30 дней	97,6%
Более 30 дней	2,4%
Нет ответа:	*0,0%*
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований	
До 7 дней	86,1%
От 7 до 14 дней	11,1%
Более 14 дней	2,9%
Нет ответа:	*0,0%*
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	
Да	98,6%
Нет	1,4%
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: Октябрь по Октябрь

Всего анкет выбрано: 541

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Ваш пол:	
Ж	459
М	82
Нет ответа:	0
Ваш возраст:	
До 25 лет	14
26-35 лет	92
36-45 лет	149
46-55 лет	98
Старше 55 лет	188
Нет ответа:	0
Причина, по которой Вы обратились в КДО	
Консультация	541
Обследование	0
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	0
Нет ответа:	*0*
Укажите способ записи на приём к врачу	
По телефону	46
Через Web-регистратуру	1
По электронной записи (из женской консультации)	130
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	327
Через регистратуру (лично)	37
Нет ответа:	*0*
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту	
До 7 дней	211
От 7 до 14 дней	247
Более 14 дней	83
Нет ответа:	*0*
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	
Да	539
Нет	2
Нет ответа:	*0*

Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований				
До 7 дней				7
От 7 до 14 дней				0
Более 14 дней				0
Нет ответа:				*534*
Персонал КДО доброжелателен и внимателен?				
	Да	Не очень	Нет	*Нет ответа:*
Врачи	541	0	0	0
Медсёстры	541	0	0	0
Мед. Регистратор	541	0	0	0
Оцените степень удовлетворения:				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	*Нет ответа:*
Объяснением врача вашего состояния	541	0	0	0
Внешним видом персонала	541	0	0	0
Чистотой в помещениях	541	0	0	0
Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности				
Нет				541
Да, укажите				0
Нет ответа:				*0*
Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения				
Да				0
Нет, укажите				0
Нет ответа:				*541*
Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?				
Да, укажите				0
Нет				541
Нет ответа:				*0*
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)				0
Сотрудник				0
Нет ответа:				*541*

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

Всего анкет выбрано: 541

Отчёт по анкетам

В %

Ваш пол:	
Ж	84,8%
М	15,2%
Нет ответа:	0,0%
Ваш возраст:	
До 25 лет	2,6%
26-35 лет	17,0%
36-45 лет	27,5%
46-55 лет	18,1%
Старше 55 лет	34,8%
Нет ответа:	0,0%
Причина, по которой Вы обратились в КДО	
Консультация	100,0%
Обследование	0,0%
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	0,0%
Нет ответа:	*0,0%*
Укажите способ записи на прием к врачу	
По телефону	8,5%
Через Web-регистратуру	0,2%
По электронной записи (из женской консультации)	24,0%
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	60,4%
Через регистратуру (лично)	6,8%
Нет ответа:	*0,0%*
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту	
До 7 дней	39,0%
От 7 до 14 дней	45,7%
Более 14 дней	15,3%
Нет ответа:	*0,0%*
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	
Да	99,6%
Нет	0,4%
Нет ответа:	*0,0%*

Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований				
До 7 дней				1,3%
От 7 до 14 дней				0,0%
Более 14 дней				0,0%
Нет ответа:				*98,7%*
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: Октябрь по Октябрь

Всего анкет выбрано: 400

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Ваш пол:	
Ж	367
М	33
Нет ответа:	0
Ваш возраст:	
До 25 лет	2
26-35 лет	308
36-45 лет	84
46-55 лет	4
Старше 55 лет	2
Нет ответа:	0
Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСиР	
Консультация	52
Обследование	18
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	330
Нет ответа:	*0*
Укажите способ записи на приём к врачу	
По телефону	154
Через Web-регистратуру	0
По электронной записи (из женской консультации)	3
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	4
Через регистратуру (лично)	239
Нет ответа:	*0*
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту	
До 7 дней	379
От 7 до 14 дней	18
Более 14 дней	3
Нет ответа:	*0*
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	
Да	400
Нет	0
Нет ответа:	*0*

Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований				
До 7 дней				345
От 7 до 14 дней				47
Более 14 дней				8
Нет ответа:				*0*
Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?				
	Да	Не очень	Нет	*Нет ответа:*
Врачи	400	0	0	0
Медсёстры	400	0	0	0
Мед. Регистратор	400	0	0	0
Оцените степень удовлетворения:				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	*Нет ответа:*
Объяснением врача вашего состояния	400	0	0	0
Внешним видом персонала	400	0	0	0
Чистотой в помещениях	400	0	0	0
Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности				
Нет				400
Да, укажите				0
Нет ответа:				*0*
Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения				
Да				0
Нет, укажите				0
Нет ответа:				*400*
Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?				
Да, укажите				0
Нет				400
Нет ответа:				*0*
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)				0
Сотрудник				0
Нет ответа:				*400*

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

Всего анкет выбрано: 400

Отчёт по анкетам

В %

Ваш пол:	
Ж	91,8%
М	8,3%
Нет ответа:	0,0%
Ваш возраст:	
До 25 лет	0,5%
26-35 лет	77,0%
36-45 лет	21,0%
46-55 лет	1,0%
Старше 55 лет	0,5%
Нет ответа:	0,0%
Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСиР	
Консультация	13,0%
Обследование	4,5%
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	82,5%
Нет ответа:	*0,0%*
Укажите способ записи на прием к врачу	
По телефону	38,5%
Через Web-регистратуру	0,0%
По электронной записи (из женской консультации)	0,8%
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	1,0%
Через регистратуру (лично)	59,8%
Нет ответа:	*0,0%*
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту	
До 7 дней	94,8%
От 7 до 14 дней	4,5%
Более 14 дней	0,8%
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				86,3%
От 7 до 14 дней				11,8%
Более 14 дней				2,0%
Нет ответа:				*0,0%*
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				100,0%
Нет ответа:				*0,0%*
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)				0,0%
Сотрудник				0,0%
Нет ответа:				*100,0%*