

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

Всего в октябре 2023 года в Центр охраны здоровья семьи и репродукции и в консультативно-диагностическую поликлинику КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2175 (100%) человек.

Всего заполнили анкеты – 1503 (69,1%) человек.

Отказались заполнять анкеты – 672 (30,9%) человека.

Основной состав пациентов, заполнивших анкеты:

женщины - 1178 человека (78,4%), мужчины – 325 человек (21,6%),

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ЦОЗСиР+ КДО	2175 (100%)	1848	327	1503 (69,1%)	672 (30,9%)

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	777	52,1	711	46,8	12	0,9	3	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 %
ЦОСЗиР+КДО	1503	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	1503	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	1503	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1503	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

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

Год
Месяц

2023
10

Внешние услуги

Ничего, все замечательно

Все хорошо

Все устраивает!

Все отлично

Все хорошо

Ничего, все хорошо

Ничего, жалоб нет

Все хорошо

Все и так замечательно

Все хорошо

Все супер

Все устраивает, отличная клиника

Я всем доволен! Спасибо

Все хорошо

Все устраивает

Все отлично

Все замечательно

Все хорошо

Все хорошо

Все хорошо и замечательно

Все на высшем уровне

Я всем доволен

Все хорошо

Все устраивает

Все хорошо

Все замечательно

Количество врачей УЗИ, чтобы была возможность попадать на исследование согласно цикла

Все хорошо

По оказанию услуг ни каких претензий не имею. Все замечательно

Все отлично, вежливый персонал

Все устроило, замечаний нет
Меня все устроило, ни чего улучшать не стоит
Электронную очередь
Все отлично
Ничего, все нравится
Все нравится
Все устраивает
Меня все устроило. Весь персонал клиники очень доброжелателен
Все отлично, я опоздала, меня подождали и были мне рады
Все хорошо
Все устраивает
Все отлично
В целом все устраивает
Все устраивает
Все отлично
Все хорошо
Сделать электронную очередь
Информативное оповещение о возможностях программы населения
Все отлично
Все и так хорошо, очень доволен качеством предоставляемой услуги
Все отлично
Все на должном уровне
Качество услуг на высшем уровне
Спасибо, все устроило
Все устраивает, доволен качеством оказываемых услуг
Меня все устраивает
Все отлично
Все супер
Все устраивает
Все отлично
Все замечательно
Услуги оказаны отлично
Меня все устраивает
Все хорошо
Все устроило
Все хорошо
Все и так хорошо
Претензий нет
Все устраивает
Все очень хорошо
Предоставление услуг очень качественное
Ничего не нужно, все хорошо
Все супер, мне все нравится
Мне все нравится
Все хорошо
Все устраивает
Все хорошо
Спасибо, все устраивает, качеством услуг доволен
Все хорошо
Создать условия персоналу
Все хорошо
Все устраивает

У вас все хорошо
Все на высшем уровне
У вас все хорошо
Все устраивает
Все отлично
Меня все устраивает
Все хорошо
Все устроило
Все хорошо
Все и так хорошо
Претензий нет
Ничего, все нравится
Все нравится
Все устраивает
Мне все нравится
Все хорошо
Все устраивает
Все хорошо

Центр охраны семейного здоровья и репродукции

Все отлично
Все устраивает
Все отлично
Все устраивает
Все хорошо
Всем спасибо
Все отлично
Все хорошо
Все хорошо
Все хорошо, благодарю за профессионализм и грамотное разъяснение
Все хорошо
Все устраивает
Замечаний нет, молодцы, персонал очень внимательный
Все хорошо
Все устраивает
Все отлично
Все хорошо
Все устраивает
Всем спасибо
Все отлично
Все хорошо
Все отлично

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 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	1503	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещении	1503	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1503	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	1239	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Объяснение врача о дальнейших действиях	264	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 2023 года, в печатной форме прилагается.

Год:	2023	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Октябрь	по	Октябрь
Всего анкет выбрано:		264		Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
В отн. ед.							
Ваш пол:				Оцените степень удовлетворения:			
Ж	123			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М	141			Объяснением врача вашего состояния	264	0	0
Нет ответа:	0			Объясн. врача дальнейших действий	264	0	0
Ваш возраст:				Чистотой в помещениях			
До 25 лет	9			Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
26-35 лет	154			Нет			264
36-45 лет	101			Да, укажите			0
Нет ответа:	0			Нет ответа:			
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации				Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			
От 14 до 30 дней	262			Да			
Более 30 дней	2			Нет, укажите			
Нет ответа:	0			Нет ответа:			
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней	106			Да, укажите			
От 7 до 14 дней	153			Нет			
Более 14 дней	5			Нет ответа:			
Нет ответа:	0			Кто инициатор благодарения?			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Я сам(а)			
Да	263			Сотрудник			
Нет	1			Нет ответа:			
Нет ответа:	0						
Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?							
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:			
Мед. регистр.	264	0	0	0			
Медсёстры	264	0	0	0			
Врачи	264	0	0	0			

Год:	2023	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Октябрь	по	Октябрь
Всего анкет выбрано:		264		Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
В %							
Ваш пол:				Оцените степень удовлетворения:			
Ж	46,6%			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М	53,4%			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	3,4%			Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
26-35 лет	58,3%			Нет			100,0%
36-45 лет	38,3%			Да, укажите			0,0%
Нет ответа:	0,0%			Нет ответа:			
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации				Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			
От 14 до 30 дней	99,2%			Да			
Более 30 дней	0,8%			Нет, укажите			
Нет ответа:	0,0%			Нет ответа:			
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней	40,2%			Да, укажите			
От 7 до 14 дней	58,0%			Нет			
Более 14 дней	1,9%			Нет ответа:			
Нет ответа:	0,0%			Кто инициатор благодарения?			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Я сам(а)			
Да	99,6%			Сотрудник			
Нет	0,4%			Нет ответа:			
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:	Октябрь	по	Октябрь
Всего анкет выбрано: 776				Отчёт по анкетам			
В отн. ед.							
Ваш пол:	Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований						
Ж	603	До 7 дней					0
М	173	От 7 до 14 дней					0
Нет ответа:	0	Более 14 дней					0
Ваш возраст:	Персонал КДО доброжелателен и внимателен?						
До 25 лет	39						776
26-35 лет	117						Нет ответа:
36-45 лет	210	Врачи	776	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
46-55 лет	150	Медсёстры	776	0	0	0	0
Старше 55 лет	260	Мед. Регистратор	776	0	0	0	0
Нет ответа:	0	Оцените степень удовлетворения:					
Причина, по которой Вы обратились в КДО							
Консультация	776	Объяснением врача вашего состояния	776	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Обследование	0	Внешним видом персонала	776	0	0	0	0
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	0	Чистотой в помещениях	776	0	0	0	0
Нет ответа:	0	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности					
Укажите способ записи на приём к врачу							
По телефону	192	Нет					776
Через Web-регистратуру	1	Да, укажите					0
По электронной записи (из женской консультации)	37	Нет ответа:					0
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	511	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения					
Через регистратуру (лично)	35	Да					0
Нет ответа:	0	Нет, укажите					0
		Нет ответа:					776
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту	Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?						
До 7 дней	331	Да, укажите					0
От 7 до 14 дней	438	Нет					776
Более 14 дней	7	Нет ответа:					0
Нет ответа:	0	Кто инициатор благодарения?					
Врач принял Вас в установленное время (по записи)							
Да	775	Я сам(а)					0
Нет	1	Сотрудник					0
Нет ответа:	0	Нет ответа:					776

Год:	2023	Отд.	КДО	Период с:	Октябрь	по	Октябрь
Всего анкет выбрано: 776				Отчёт по анкетам			
В %							
Ваш пол:	Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований						
Ж	77,7%	До 7 дней					0,0%
М	22,3%	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	5,0%						Нет ответа:
26-35 лет	15,1%						100,0%
36-45 лет	27,1%	Врачи	100,0%	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
46-55 лет	19,3%	Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Старше 55 лет	33,5%	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							
Консультация	100,0%	Объяснением врача вашего состояния	100,0%	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Обследование	0,0%	Внешним видом персонала	100,0%	0,0%	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%	0,0%
Нет ответа:	0,0%	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности					
Укажите способ записи на прием к врачу							
По телефону	24,7%	Нет					100,0%
Через Web-регистратуру	0,1%	Да, укажите					0,0%
По электронной записи (из женской консультации)	4,8%	Нет ответа:					0,0%
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	65,9%	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения					
Через регистратуру (лично)	4,5%	Да					0,0%
Нет ответа:	0,0%	Нет, укажите					0,0%
		Нет ответа:					100,0%
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту	Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?						
До 7 дней	42,7%	Да, укажите					0,0%
От 7 до 14 дней	56,4%	Нет					100,0%
Более 14 дней	0,9%	Нет ответа:					0,0%
Нет ответа:	0,0%	Кто инициатор благодарения?					
Врач принял Вас в установленное время (по записи)							
Да	99,9%	Я сам(а)					0,0%
Нет	0,1%	Сотрудник					0,0%
Нет ответа:	0,0%	Нет ответа:					100,0%

Год:	2023	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Октябрь	по	Октябрь
Всего анкет выбрано: 463				Отчёт по анкетам			
В отн. ед.							
Ваш пол:				Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований			
Ж	452	До 7 дней		365			
М	11	От 7 до 14 дней		98			
Нет ответа:	0	Более 14 дней		0			
Ваш возраст:				Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?			
До 25 лет	23			Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
26-35 лет	248			463	0	0	0
36-45 лет	183	Врачи		463	0	0	0
46-55 лет	6	Медсёстры		463	0	0	0
Старше 55 лет	3	Мед. Регистратор		463	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	12	Внешним видом персонала		463	0	0	0
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	446	Чистотой в помещениях		463	0	0	0
Нет ответа:	0			0			
Укажите способ записи на приём к врачу				Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
По телефону	290	Нет		463			
Через Web-регистратуру	0	Да, укажите		0			
По электронной записи (из женской консультации)	0	Нет		0			
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	21	Да		0			
Через регистратуру (лично)	152	Нет, укажите		0			
Нет ответа:	0			463			
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней	340	Да, укажите		0			
От 7 до 14 дней	120	Нет		463			
Более 14 дней	0			0			
Нет ответа:	3			0			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Кто инициатор благодарения?			
Да	462	Я сам(а)		0			
Нет	1	Сотрудник		0			
Нет ответа:	0			463			

Год: 2023 Отд. ЦОЗСиР Период с: Октябрь по Октябрь

Всего анкет выбрано: 463				Отчёт по анкетам			
В %							
Ваш пол:				Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований			
Ж	97,6%	До 7 дней		78,8%			
М	2,4%	От 7 до 14 дней		21,2%			
Нет ответа:	0,0%	Более 14 дней		0,0%			
Ваш возраст:				Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?			
До 25 лет	5,0%			Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
26-35 лет	53,6%			100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
36-45 лет	39,5%	Врачи		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
46-55 лет	1,3%	Медсёстры		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Старше 55 лет	0,6%	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	1,1%	Объяснением врача вашего состояния		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Обследование	2,6%	Внешним видом персонала		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	96,3%	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	62,6%	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)	4,5%	Да		0,0%			
Через регистратуру (лично)	32,8%	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	73,4%	Да, укажите		0,0%			
От 7 до 14 дней	25,9%	Нет		100,0%			
Более 14 дней	0,0%			0,0%			
Нет ответа:	0,6%			0,0%			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Кто инициатор благодарения?			
Да	99,8%	Я сам(а)		0,0%			
Нет	0,2%	Сотрудник		0,0%			
Нет ответа:	0,0%			100,0%			

Исполнитель:

И.О. Руководителя ИСС

Г.В. Бакланова