

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

Всего в октябре 2024 года в Центр охраны здоровья семьи и репродукции и в консультативно-диагностическую поликлинику КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2249 (100%) человек.

Всего заполнили анкеты – 2240 (99,6%) человек.

Отказались заполнять анкеты – 9 (0,4%) человека.

Основной состав пациентов, заполнивших анкеты:

женщины - 1366 человека (61,0%), мужчины – 874 человек (39,0%),

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ЦОЗСиР+ КДО	2249 (100%)	1920	329	2240 (99,6%)	9 (0,4%)

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	1820	81,3	388	17,3	32	1,4	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	2240	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	2240	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	2240	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	2240	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

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

Год
Месяц

2024
10

Внешние услуги

Все устраивает

Все отлично

Все хорошо

Все устраивает

Все отлично

Ничего все и так на высоте

Качества обслуживания не требует улучшения

Все супер

Пожеланий нет

Все и так хорошо

Ничего все отлично

Все замечательно

Лучший персонал

Работники своего дела

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
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
Всем спасибо
Поставить туалетную бумагу
Очень спокойно у вас
Все понравилось
Отличные врачи
Все отлично
Все доктора молодцы
Самое лучшее отделение
Меня все устраивает
Поставить кондиционер
Услуги устраивают полностью предложить больше не чего
Все и так 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 2024года следующие:

1.Общие

Внешние	Полностью удовлетворен		Частично удовлетворен		Не удовлетворен		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Все устраивает	2240	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Все отлично	2240	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Все хорошо	2240	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Все устраивает	2240	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

2.Различные

Показатель	Полностью удовлетворен		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	1913	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Объяснение врача о дальнейших действиях	327	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 2024 года, в печатной форме прилагается.

Год:	2024	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Октябрь	по	Октябрь
Всего анкет выбрано:		327		Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
В отн. ед.							
Ваш пол:				Оцените степень удовлетворения:			
Ж			211	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М			116	Объяснением врача вашего состояния	327	0	0
Нет ответа:				Объясн. врача дальнейших действий	327	0	0
Ваш возраст:				Чистотой в помещениях			
До 25 лет			0	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
26-35 лет			229	Нет			0
36-45 лет			98	Да, укажите			0
Нет ответа:				Нет ответа:			
0				327			
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации				Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			
От 14 до 30 дней			327	Да			0
Более 30 дней			0	Нет, укажите			0
Нет ответа:				Нет ответа:			
0				327			
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней			267	Да, укажите			0
От 7 до 14 дней			55	Нет			0
Более 14 дней			5	Нет ответа:			
Нет ответа:				327			
0				Кто инициатор благодарения?			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Я сам(а)			
Да			327	Сотрудник			0
Нет			0	Нет ответа:			
Нет ответа:				327			
0							
Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?							
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:			
Мед. регистр.	327	0	0	0			
Медсёстры	327	0	0	0			
Врачи	327	0	0	0			

Год:	2024	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Октябрь	по	Октябрь
Всего анкет выбрано:		327		Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
В %							
Ваш пол:				Оцените степень удовлетворения:			
Ж			64,5%	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М			35,4%	Объяснением врача вашего состояния	100,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:				Объясн. врача дальнейших действий	100,0%	0,0%	0,0%
Ваш возраст:				Чистотой в помещениях			
До 25 лет			0,0%	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
26-35 лет			70,0%	Нет			0,0%
36-45 лет			30,0%	Да, укажите			0,0%
Нет ответа:				Нет ответа:			
0,0%				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:				Нет ответа:			
0,0%				100,0%			
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней			81,6%	Да, укажите			0,0%
От 7 до 14 дней			16,8%	Нет			0,0%
Более 14 дней			1,5%	Нет ответа:			
Нет ответа:				100,0%			
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:			
Нет ответа:				100,0%			
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:	Октябрь	по	Октябрь
Всего анкет выбрано:		668		Отчёт по анкетам			
В отн. ед.							
Ваш пол:	Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований						
Ж	434	До 7 дней					668
М	234	От 7 до 14 дней					0
Нет ответа:	0	Более 14 дней					0
Ваш возраст:	Персонал КДО доброжелателен и внимателен?						
До 25 лет	53						0
26-35 лет	144		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
36-45 лет	320	Врачи	668	0	0	0	
46-55 лет	119	Медсёстры	668	0	0	0	
Старше 55 лет	32	Мед. Регистратор	668	0	0	0	
Нет ответа:	0	Оцените степень удовлетворения:					
Причина, по которой Вы обратились в КДО			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:	
Консультация	668	Объяснением врача вашего состояния	668	0	0	0	
Обследование	0	Внешним видом персонала	668	0	0	0	
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	0	Чистотой в помещениях	668	0	0	0	
Нет ответа:	0	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности					
Укажите способ записи на приём к врачу		Нет					0
По телефону	0	Да, укажите					0
Через Web-регистратуру	0	Нет ответа:					668
По электронной записи (из женской консультации)	0	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения					
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	668	Да					0
Через регистратуру (лично)	0	Нет, укажите					0
Нет ответа:	0	Нет ответа:					0
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту		Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?					
До 7 дней	568	Да, укажите					0
От 7 до 14 дней	85	Нет					0
Более 14 дней	15	Нет ответа:					668
Нет ответа:	0	Кто инициатор благодарения?					
Врач принял Вас в установленное время (по записи)		Я сам(а)					0
Да	668	Сотрудник					0
Нет	0	Нет ответа:					668
Нет ответа:	0						

Год:	2024	Отд.	КДО	Период с:	Октябрь	по	Октябрь
Всего анкет выбрано:		668		Отчёт по анкетам			
В %							
Ваш пол:	Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований						
Ж	64,9%	До 7 дней					100,0%
М	35,0%	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	7,9%						0,0%
26-35 лет	21,5%		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
36-45 лет	47,9%	Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
46-55 лет	17,8%	Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Старше 55 лет	4,7%	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					0,0%
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:					0,0%
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту		Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?					
До 7 дней	85,0%	Да, укажите					0,0%
От 7 до 14 дней	12,7%	Нет					0,0%
Более 14 дней	2,2%	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	0,0%	Сотрудник					0,0%
Нет	0,0%	Нет ответа:					100,0%
Нет ответа:	0,0%						

Год:	2024	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Октябрь	по	Октябрь
Всего анкет выбрано:		1245		Отчёт по анкетам			
В отн. ед.							
Ваш пол:				Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований			
Ж	721	До 7 дней		1245			
М	524	От 7 до 14 дней		0			
Нет ответа:	0	Более 14 дней		0			
Ваш возраст:				Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?			
До 25 лет	111			Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
26-35 лет	480						0
36-45 лет	654	Врачи	1245	0	0	0	0
46-55 лет	0	Медсёстры	1245	0	0	0	0
Старше 55 лет	0	Мед. Регистратор	1245	0	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		1245	0	0	0
Обследование	0	Внешним видом персонала		1245	0	0	0
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	1245	Чистотой в помещениях		1245	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:		1245			
По электронной записи (из женской консультации)	0			Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	1245	Да		0			
Через регистратуру (лично)	0	Нет, укажите		0			
Нет ответа:	0	Нет ответа:		1245			
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней	985	Да, укажите		0			
От 7 до 14 дней	248	Нет		0			
Более 14 дней	12	Нет ответа:		1245			
Нет ответа:	0			Кто инициатор благодарения?			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Я сам(а)			
Да	1245	Сотрудник		0			
Нет	0	Нет ответа:		1245			
Нет ответа:	0						

Год:	2024	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Октябрь	по	Октябрь
Всего анкет выбрано:		1245		Отчёт по анкетам			
В %							
Ваш пол:				Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований			
Ж	58,0%	До 7 дней		100,0%			
М	42,0%	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	8,9%			Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
26-35 лет	38,5%						0,0%
36-45 лет	52,6%	Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
46-55 лет	0,0%	Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Старше 55 лет	0,0%	Санитарки	100,0%	0,0%	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 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	79,1%	Да, укажите		0,0%			
От 7 до 14 дней	19,9%	Нет		0,0%			
Более 14 дней	1,0%	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

А.Т. Аршинская