

**Анализ проведенного опроса пациентов
Центра охраны здоровья семьи и репродукции и консультативно-
диагностической поликлиники за ноябрь 2022 года.**

Всего в ноябре 2022 года в Центр охраны здоровья семьи и репродукции и в консультативно-диагностическую поликлинику КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 1805 (100%) человек.

Всего заполнили анкеты – 1483 (82,2%) человека.

Отказались заполнять анкеты – 322 (17,8%) человека.

Основной состав пациентов, заполнивших анкеты:

женщины - 1208 человек (81,5%), мужчины – 275 человек (18,5%),

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ЦОЗСиР+ КДО	1805 (100%)	1526	279	1483 (82,2%)	322 (17,8%)

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	951	68,9	392	23,6	140	7,5	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 %
ЦОЗСиР+КДО	1483	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 %
ЦОЗСиР+КДО	1483	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 %
ЦОЗСиР+КДО	1483	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1483	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

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

Год
Месяц

2022
11

Внешние услуги

Все отлично

Все хорошо!

Все хорошо, спасибо!

Все прекрасно

Все замечательно

Ничего, все устраивает

Все отлично!

Все устраивает

Все устроило

Все в норме

Все нормально

Качество оказываемых услуг хорошее

Все устраивает!

У вас все хорошо

Все понравилось!

Центр работает в нормальном режиме. Все устроило!

Все отлично!!!

Все и сейчас очень хорошо!

Все устраивает в полной мере

Сделать очередь по талонам, а в целом все хорошо, меня устраивает

Все устраивает

Спасибо, все отлично, персонал весь очень доброжелательный

Признавать свои ошибки, делать из них выводы. Очень рад, что нашли общий язык с врачом

Все в порядке, обслуживание на высоте!

На данный момент работой сотрудников полностью удовлетворен

Ничего, качество оказываемых услуг на высшем уровне

Все прекрасно!

Качеством оказываемых услуг доволен

Все устраивает, все хорошо

Все хорошо, все понравилось

На мой взгляд, все оказываемые услуги на должном уровне

Да все хорошо, врачи очень хорошие и грамотные

Все устраивает, спасибо!

Замечаний нет, все устраивает

Все хорошо, меня все устраивает

Все хорошо. Спасибо за прием

Ничего, все сделано на отлично!

Я не знаю, на мой взгляд все шикарно и хорошо

Все отлично! Спасибо!

Качество на высоте

Предложений нет, качество оказания услуг отличное

Все хорошо, персонал доброжелательный. Улучшений не надо

Все на высшем уровне

Все было хорошо, услуги оказали на высшем уровне

Все было качественно в услугах

Все хорошо. Все врачи очень хорошие, благодарю

Ничего, все замечательно!

Все было оказано на достойном уровне

Затрудняюсь ответить. Качество оказываемых услуг устраивает

Доволен полностью!

Удовлетворен

Ничего, все и так хорошо!

На мое личное мнение у вас замечательная клиника, очень вежливый персонал. Качество на высшем уровне. Спасибо вам огромное, что вы есть

Качеством оказываемых услуг доволен.

Врач очень подробно все объяснил. Услугами очень доволен

Претензий нет, все хорошо

Мне все понравилось

Благоприятная атмосфера, минимум ожиданий по обследованию и четкость.

Все устраивает!!!

Все устроило, думаю ваши услуги в улучшение не нуждаются

Все на высшем уровне, так держать!

Нам все нравится, спасибо большое

Ничего, продолжать в том же духе

С процедурой проведения работ остался доволен. Пожеланий на данный момент не имею

Все и так отлично!

Все хорошо, ничего менять и делать не нужно

Все отлично, все хорошо!

Все хорошо, понравилось

Все очень хорошо

Все отлично, претензий нет

Меня все устроило. Персонал добрый и отзывчивый
Работать в том же духе
Качество услуг оказывают на высшем уровне. Никаких замечаний нет
Все замечательно!
Все хорошо!!!
Все хорошо! Ничего не нужно
Меня все устраивает, спасибо!!!
Все услуги оказаны в полном объеме
Все понравилось, врачи доброжелательны, вежливы! Объясняют доступно! Желаем успехов!
Все и так на высшем уровне
Все услуги хорошие
Качество предоставляемых услуг на хорошем уровне
Всегда оставаться замечательными людьми, как на сегодняшний день. Спасибо за вашу работу
На данный момент все понятно, по делу, дальше будет более понятней
Все у вас хорошо, спасибо!
Ничего! Все и так хорошо!
Все хорошо, все устраивает
Все хорошо у вас
Работа доктора проводится добросовестно, все разъяснил. Услуги хорошие
Работа доктора проводится добросовестно!!!
Ничего не надо, всего достаточно
Одна из лучших больниц (поликлиник) города, очень внимательные и вежливые сотрудники. Хотелось бы парков для автомобилей значительно больше
Все прекрасно. Спасибо.
Запись на кровь с 8:00
Расширить парковку
Электронная очередь
Увеличить количество раздаточных методических материалов по прохождению анализов.
Необходимо, чтобы сотрудники четко информировали пациента. Потому, что в женской консультации №3 сказали идти в перинатальный центр, а потом отправили в женскую консультацию, а потом только отправили к вам
Улучшать работу мед. персонала надо за счет поднятия зарплаты, а не за счет советов пациентов, которые всегда недовольны
Добавить некоторых узких специалистов, например, гемостазиолога
Проблемы с парковкой
Примите решение сами
Долго ждать запись на прием к врачу
Сделать электронную очередь

В Красноярске вы лучшие! Но решить вопрос с бюрократией и бумажками. Электронный документооборот на пациента, чтобы профильный врач не ждал итоги на бумаге и направления пациентам.

Центр охраны семейного здоровья и репродукции

Все хорошо

Все устраивает

Все отлично

Все отлично!

Все хорошо!

Все устраивает, все отлично

Супер!!

Сделать больше мест для УЗИ

Все удовлетворительно!

Поддерживать все, что сделано. Все очень хорошо

Поднять зарплату сотрудникам ЦОЗСиР!

Сделать ремонт в коридоре!

Бесплатные бахилы, вода!

Кондиционеры в кабинетах!

Добавить батареи (в помещениях холодно)

Все отлично

Консультативно-диагностическая поликлиника

Все хорошо

Все устраивает

Все и так прекрасно!

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 ноябрь 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	1483	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещении	1483	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1483	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	1257	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Объяснение врача о дальнейших действиях	226	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 ноябрь 2022 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:

Руководитель ИСС

Е.А.Белоногова

Год:	2022	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Ноябрь	по	Ноябрь
Всего анкет выбрано:		226		Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
В отн. ед.							
Ваш пол:				Оцените степень удовлетворения:			
Ж	104			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М	122			Объяснением врача вашего состояния	226	0	0
Нет ответа:	0			Объясн. врача дальнейших действий	226	0	0
Ваш возраст:				Чистотой в помещениях	226	0	0
До 25 лет	7			Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
26-35 лет	155			Нет			226
36-45 лет	64			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	219			Да			0
Более 30 дней	7			Нет, укажите			0
Нет ответа:	0			Нет ответа:			226
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней	189			Да, укажите			0
От 7 до 14 дней	34			Нет			226
Более 14 дней	3			Нет ответа:			0
Нет ответа:	0			Кто инициатор благодарения?			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Я сам(а)			0
Да	224			Сотрудник			0
Нет	1			Нет ответа:			226
Нет ответа:	1						
Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?							
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:			
Мед. регистр.	226	0	0	0			
Медсёстры	226	0	0	0			
Врачи	226	0	0	0			

Год:	2022	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Ноябрь	по	Ноябрь
Всего анкет выбрано:		226		Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
В %							
Ваш пол:				Оцените степень удовлетворения:			
Ж	46,0%			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М	54,0%			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	3,1%			Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
26-35 лет	68,6%			Нет			100,0%
36-45 лет	28,3%			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	96,9%			Да			0,0%
Более 30 дней	3,1%			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	83,6%			Да, укажите			0,0%
От 7 до 14 дней	15,0%			Нет			100,0%
Более 14 дней	1,3%			Нет ответа:			0,0%
Нет ответа:	0,0%			Кто инициатор благодарения?			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Я сам(а)			0,0%
Да	99,1%			Сотрудник			0,0%
Нет	0,4%			Нет ответа:			100,0%
Нет ответа:	0,4%						
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:	2022	▼	Отд.	КДО	▼	Период с:	Ноябрь	▼	по	Ноябрь	▼						
Всего анкет выбрано:			644			Отчёт по анкетам											
В отн. ед.																	
Ваш пол:			Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований														
Ж			530			До 7 дней			2								
М			114			От 7 до 14 дней			0								
Нет ответа:			0			Более 14 дней			0								
Ваш возраст:			Персонал КДО доброжелателен и внимателен?														
До 25 лет			26			Да			Не очень			Нет			Нет ответа:		
26-35 лет			86			644			0			0			0		
36-45 лет			153			Врачи			644			0			0		
46-55 лет			134			Медсёстры			644			0			0		
Старше 55 лет			245			Мед. Регистратор			644			0			0		
Нет ответа:			0			Оцените степень удовлетворения:											
Причина, по которой Вы обратились в КДО						Уд.			Ч.уд.			Не уд.			Нет ответа:		
Консультация			644			Объяснением врача вашего состояния			644			0			0		
Обследование			0			Внешним видом персонала			644			0			0		
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)			0			Чистотой в помещениях			644			0			0		
Нет ответа:			0			Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности											
Укажите способ записи на приём к врачу						Нет						644					
По телефону			88			Да, укажите						0					
Через Web-регистратуру			0			Нет ответа:											
По электронной записи (из женской консультации)			111			Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения											
Лечащим врачом (на приеме при посещении)			375			Да						0					
Через регистратуру (лично)			70			Нет, укажите						0					
Нет ответа:			0			Нет ответа:											
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту						Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?											
До 7 дней			180			Да, укажите						0					
От 7 до 14 дней			329			Нет						644					
Более 14 дней			135			Нет ответа:											
Нет ответа:			0			Кто инициатор благодарения?											
Врач принял Вас в установленное время (по записи)						Я сам(а)						0					
Да			643			Сотрудник						0					
Нет			0			Нет ответа:											
Нет ответа:			1														

Год: 2022 ▼ Отд. КДО ▼ Период с: Ноябрь ▼ по Ноябрь ▼

Всего анкет выбрано:			644			Отчёт по анкетам											
В %																	
Ваш пол:			Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований														
Ж			82,3%			До 7 дней			0,3%								
М			17,7%			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			4,0%			Да			Не очень			Нет			Нет ответа:		
26-35 лет			13,4%			100,0%			0,0%			0,0%			0,0%		
36-45 лет			23,8%			Врачи			100,0%			0,0%			0,0%		
46-55 лет			20,8%			Медсёстры			100,0%			0,0%			0,0%		
Старше 55 лет			38,0%			Санитарки			100,0%			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%		
Обследование			0,0%			Внешним видом персонала			100,0%			0,0%			0,0%		
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)			0,0%			Чистотой в помещениях			100,0%			0,0%			0,0%		
Нет ответа:			0,0%			Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности											
Укажите способ записи на прием к врачу						Нет						100,0%					
По телефону			13,7%			Да, укажите						0,0%					
Через Web-регистратуру			0,0%			Нет ответа:											
По электронной записи (из женской консультации)			17,2%			Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения											
Лечащим врачом (на приеме при посещении)			58,2%			Да						0,0%					
Через регистратуру (лично)			10,9%			Нет, укажите						0,0%					
Нет ответа:			0,0%			Нет ответа:											
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту						Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?											
До 7 дней			28,0%			Да, укажите						0,0%					
От 7 до 14 дней			51,1%			Нет						100,0%					
Более 14 дней			21,0%			Нет ответа:											
Нет ответа:			0,0%			Кто инициатор благодарения?											
Врач принял Вас в установленное время (по записи)						Я сам(а)						0,0%					
Да			99,8%			Сотрудник						0,0%					
Нет			0,0%			Нет ответа:											
Нет ответа:			0,2%														

Год:	2022	▼	Отд.	ЦОЗСиР	▼	Период с:	Ноябрь	▼	по	Ноябрь	▼
Всего анкет выбрано:			613		Отчёт по анкетам						
В отн. ед.											
Ваш пол:			Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований								
Ж			574	До 7 дней							519
М			39	От 7 до 14 дней							83
Нет ответа:			0	Более 14 дней							10
Ваш возраст:			Нет ответа:								
До 25 лет			11	Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?							1
26-35 лет			446				Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
36-45 лет			156	Врачи	613	0	0	0	0		
46-55 лет			0	Медсёстры	613	0	0	0	0		
Старше 55 лет			0	Мед. Регистратор	613	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			46	Объяснением врача вашего состояния			613	0	0	0	
Обследование			21	Внешним видом персонала			613	0	0	0	
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)			546	Чистотой в помещениях			613	0	0	0	
Нет ответа:			0	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности							
Укажите способ записи на приём к врачу			Нет								
По телефону			336	Да, укажите							613
Через Web-регистратуру			2	Нет ответа:							0
По электронной записи (из женской консультации)			0	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения							
Лечащим врачом (на приеме при посещении)			2	Да							0
Через регистратуру (лично)			273	Нет, укажите							0
Нет ответа:			0	Нет ответа:							613
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту			Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?								
До 7 дней			582	Да, укажите							0
От 7 до 14 дней			29	Нет							613
Более 14 дней			2	Нет ответа:							0
Нет ответа:			0	Кто инициатор благодарения?							
Врач принял Вас в установленное время (по записи)			Я сам(а)								
Да			612	Сотрудник							0
Нет			0	Нет ответа:							613
Нет ответа:			1								

Год: 2022 ▼ Отд. ЦОЗСиР ▼ Период с: Ноябрь ▼ по Ноябрь ▼

Всего анкет выбрано:			613		Отчёт по анкетам						
В %											
Ваш пол:			Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований								
Ж			93,6%	До 7 дней							84,7%
М			6,4%	От 7 до 14 дней							13,5%
Нет ответа:			0,0%	Более 14 дней							1,6%
Ваш возраст:			Нет ответа:								
До 25 лет			1,8%	Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?							0,2%
26-35 лет			72,8%				Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
36-45 лет			25,4%	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			7,5%	Объяснением врача вашего состояния			100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Обследование			3,4%	Внешним видом персонала			100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)			89,1%	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			54,8%	Да, укажите							100,0%
Через Web-регистратуру			0,3%	Нет ответа:							0,0%
По электронной записи (из женской консультации)			0,0%	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения							
Лечащим врачом (на приеме при посещении)			0,3%	Да							0,0%
Через регистратуру (лично)			44,5%	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			94,9%	Да, укажите							0,0%
От 7 до 14 дней			4,7%	Нет							100,0%
Более 14 дней			0,3%	Нет ответа:							0,0%
Нет ответа:			0,0%	Кто инициатор благодарения?							
Врач принял Вас в установленное время (по записи)			Я сам(а)								
Да			99,8%	Сотрудник							0,0%
Нет			0,0%	Нет ответа:							100,0%
Нет ответа:			0,2%								