

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

Всего в ноябре 2024 года в Центр охраны здоровья семьи и репродукции и в консультативно-диагностическую поликлинику КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 1761 (100%) человек.

Всего заполнили анкеты - 1761 (100%) человека.

Отказались заполнять анкеты – 0 (0%) человека.

Основной состав пациентов, заполнивших анкеты:

женщины – 1404 человек (79,7%), мужчины – 357 человек (20,3%),

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ЦОЗСиР+ КДО	1761 (100%)	1647	114	1761 (100%)	0 (0%)

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	1387	78,8	348	19,8	26	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 %
ЦОЗСиР+КДО	1761	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	1761	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	1761	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1761	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

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

Год
Месяц

2024
11

Внешние услуги

Все отлично
Все в норме, быть в хорошем настроении
Все замечательно
У вас итак хорошее качество услуг
Качество оказания услуг на профессиональном уровне
Все хорошо
Все отлично
Все хорошо
Все достаточно на высоком уровне
Все хорошо
Все устраивает, профессионально
Все отлично
Все хорошо
Все полностью устраивает
Меня все устраивает
Меня все устроило, спасибо
Все хорошо у вас
Спасибо, все хорошо, на высоком уровне
Все на высшем уровне, меня все устраивает

Центр охраны семейного здоровья и репродукции

Все отлично
Все в норме, быть в хорошем настроении
Все замечательно
У вас итак хорошее качество услуг
Качество оказания услуг на профессиональном уровне
Все хорошо
Все отлично
Предложений нет, все услуги оказаны быстро, качественно
Все быстро и понятно
Все отлично
После первого посещения могу оставить положительный отзыв. Очередей нет, внимательный и вежливый персонал
Все хорошо
Все отлично, спасибо
Ничего, все итак хорошо
Спасибо, все очень понравилось
Ничего, качество услуг соответствует
Все хорошо
Все итак отлично
Все прошло достаточно оперативно

Все отлично
 Все устраивает
 Все отлично, спасибо
 Все хорошо
 Все нормально
 Претензий по качеству нет
 Все хорошо
 Все нормально
 Спасибо Вам за ваш не легкий труд
 Все хорошо
 Я считаю, что нужно современное оборудовании, а так все хорошо
 Все отлично
 Наличии кофе автомата
 Все хорошо благодарю
 Все устраивает
 Что бы цены на оказание услуг были ниже
 Все отлично
 Улыбаться
 Все отлично
 Все хорошо
 Меня все устроило
 За все большое спасибо
 Очень вежливый персонал
 Все хорошо
 Все понравилось
 Все хорошо

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 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	1761	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещении	1761	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1761	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	1647	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Объяснение врача о дальнейших действиях	114	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 2024года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:

И.О. Руководителя ИСС

Т.Ю. Аршинская