

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

Всего в декабре 2023 года в Центр охраны здоровья семьи и репродукции и в консультативно-диагностическую поликлинику КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 1777 (100%) человек.

Всего заполнили анкеты – 1712 (96,3%) человека.

Отказались заполнять анкеты – 65 (3,7%) человека.

Основной состав пациентов, заполнивших анкеты:

женщины - 1427 человек (83,4%), мужчины – 285 человек (16,6%),

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ЦОЗСиР+ КДО	1777 (100%)	1485	292	1712 (96,3%)	453 (3,7%)

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	1599	92,2	113	7,8	0	0,0	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	1712	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	1712	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	1712	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1712	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

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

Год
Месяц

2023
12

Внешние услуги

Все отлично
Все хорошо
Все устраивает
Все устроило
Все прекрасно
Все замечательно
Все в порядке
Я всем доволен
У вас все хорошо
Недостатков не увидел
Все устроило, спасибо
Все отлично, уровень оказания услуг на достойном уровне
Качество услуг полностью устраивает
Время записи сократить
В регистратуре подробно рассказывать об анализах
Нет пожеланий, все устраивает
Качество услуг удовлетворительно
Все просто замечательно
Все очень понравилось
От посещения клиники положительные эмоции, персонал внимателен
Все отлично
Все хорошо
Все хорошо
Все и так хорошо
Ничего, все устраивает
Все отлично
Все понравилось
Все устраивает
Меня все устраивает
Все устроило
Все нормально
Все и так отлично
Все устраивает
У вас все хорошо
Ничего, все хорошо
Замечаний нет, все устраивает
Все на высшем уровне
Ничего, все замечательно
Работать в том же духе
Спасибо, все отлично
Все чудесно, спасибо за ваш труд
Все услуги оказаны на высшем уровне
Я всем доволен! Спасибо

Высокое качество лечения, все и так отлично
Все хорошо, быстро, без очередей
Меня устраивает
Я очень довольна
Претензий не имею
Всем доволен, спасибо
Меня все устроило
Дальнейшего процветания и успехов
Всем доволен
Все устраивает, спасибо
Все устраивает, спасибо за консультацию
Все хорошо, ничего не нужно
В данный момент полностью все устроило
Все отлично. Продолжать работать
Все устроило
Всего достаточно, высокий уровень
Все хорошо с оказанием услуг
Я более чем доволен качеством оказываемых услуг
Все хорошо, продолжайте в том же ритме
Все на высоте
Продолжать в том же духе
Не прекращать работать в этом направлении

Центр охраны семейного здоровья и репродукции

Все хорошо
Все устраивает
все отлично
Всем спасибо
Все устроило
Доброжелательный персонал
Претензий нет
Меня все устраивает
Все прекрасно, спасибо вам
Так держать
Все супер
Спасибо за работу всему коллективу
Меня все устроило
Все достойно
У вас все хорошо
Доброжелательный коллектив

Консультативно-диагностическая поликлиника

Все хорошо
Спасибо
Все отлично
Все нормально
Все устраивает в полном объеме
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 декабрь 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	1712	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещении	1712	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1712	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	1463	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Объяснение врача о дальнейших действиях	249	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 декабрь 2023 года, в печатной форме прилагается.

Год:	2023	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Декабрь	по	Декабрь
Всего анкет выбрано:		249		Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
В отн. ед.							
Ваш пол:				Оцените степень удовлетворения:			
Ж			122	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М			127	Объяснением врача вашего состояния	249	0	0
Нет ответа:			0	Объясн. врача дальнейших действий	249	0	0
Ваш возраст:				Чистотой в помещениях			
До 25 лет			2	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
26-35 лет			116	Нет			249
36-45 лет			131	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			249	Да			0
Более 30 дней			0	Нет, укажите			0
Нет ответа:			0	Нет ответа:			249
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней			219	Да, укажите			0
От 7 до 14 дней			30	Нет			249
Более 14 дней			0	Нет ответа:			0
Нет ответа:			0	Кто инициатор благодарения?			0
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Я сам(а)			
Да			249	Сотрудник			0
Нет			0	Нет ответа:			249
Нет ответа:			0				
Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?							
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:			
Мед. регистр.	249	0	0	0			
Медсёстры	249	0	0	0			
Врачи	249	0	0	0			

Год:	2023	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Декабрь	по	Декабрь
Всего анкет выбрано:		249		Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
В %							
Ваш пол:				Оцените степень удовлетворения:			
Ж			49,0%	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М			51,0%	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			
До 25 лет			0,8%	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
26-35 лет			46,6%	Нет			100,0%
36-45 лет			52,6%	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			100,0%	Да			0,0%
Более 30 дней			0,0%	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			88,0%	Да, укажите			0,0%
От 7 до 14 дней			12,0%	Нет			100,0%
Более 14 дней			0,0%	Нет ответа:			0,0%
Нет ответа:			0,0%	Кто инициатор благодарения?			0,0%
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%				
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:	Декабрь	по	Декабрь
Всего анкет выбрано:		632		Отчёт по анкетам			
В отн. ед.							
Ваш пол:	Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований						
Ж	511	До 7 дней					0
М	121	От 7 до 14 дней					0
Нет ответа:	0	Более 14 дней					0
Ваш возраст:	Персонал КДО доброжелателен и внимателен?						
До 25 лет	24						632
26-35 лет	67						632
36-45 лет	154	Врачи	632	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
46-55 лет	126	Медсёстры	632	0	0	0	0
Старше 55 лет	261	Мед. Регистратор	632	0	0	0	0
Нет ответа:	0	Оцените степень удовлетворения:					
Причина, по которой Вы обратились в КДО				Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Консультация	632	Объяснением врача вашего состояния		632	0	0	0
Обследование	0	Внешним видом персонала		632	0	0	0
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	0	Чистотой в помещениях		632	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					632
Через Web-регистратуру	0	Нет, укажите					0
По электронной записи (из женской консультации)	0	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения					
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	632	Да					0
Через регистратуру (лично)	0	Нет, укажите					0
Нет ответа:	0	Нет ответа:					632
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту	Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?						
До 7 дней	592	Да, укажите					0
От 7 до 14 дней	40	Нет					632
Более 14 дней	0	Нет ответа:					0
Нет ответа:	0	Кто инициатор благодарения?					
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	Я сам(а)						
Да	632	Сотрудник					0
Нет	0	Нет ответа:					632
Нет ответа:	0						

Год:	2023	Отд.	КДО	Период с:	Декабрь	по	Декабрь
------	------	------	-----	-----------	---------	----	---------

Всего анкет выбрано:		632		Отчёт по анкетам			
В %							
Ваш пол:	Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований						
Ж	80,9%	До 7 дней					0,0%
М	19,1%	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	3,8%						100,0%
26-35 лет	10,6%						100,0%
36-45 лет	24,4%	Врачи	100,0%	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
46-55 лет	19,9%	Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Старше 55 лет	41,3%	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				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						
По телефону	0,0%	Да, укажите					0,0%
Через Web-регистратуру	0,0%	Нет, укажите					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)	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	93,7%	Да, укажите					0,0%
От 7 до 14 дней	6,3%	Нет					100,0%
Более 14 дней	0,0%	Нет ответа:					0,0%
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%						

Год:	2023	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Декабрь	по	Декабрь
Всего анкет выбрано:		831		Отчёт по анкетам			
В отн. ед.							
Ваш пол:	Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований						
Ж	794	До 7 дней					831
М	37	От 7 до 14 дней					0
Нет ответа:	0	Более 14 дней					0
Ваш возраст:	Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?						
До 25 лет	31						
26-35 лет	549		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
36-45 лет	245	Врачи	831	0	0	0	
46-55 лет	6	Медсёстры	831	0	0	0	
Старше 55 лет	0	Мед. Регистратор	831	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	831	0	0	0	
Обследование	3	Внешним видом персонала	831	0	0	0	
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	828	Чистотой в помещениях	831	0	0	0	
Нет ответа:	0	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности					
Укажите способ записи на приём к врачу		Нет					831
По телефону	0	Да, укажите					0
Через Web-регистратуру	0	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)	831	Да					0
Через регистратуру (лично)	0	Нет, укажите					0
Нет ответа:	0	Нет ответа:					831
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту		Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?					
До 7 дней	788	Да, укажите					0
От 7 до 14 дней	43	Нет					831
Более 14 дней	0	Нет ответа:					0
Нет ответа:	0	Кто инициатор благодарения?					
Врач принял Вас в установленное время (по записи)		Я сам(а)					0
Да	831	Сотрудник					0
Нет	0	Нет ответа:					831
Нет ответа:	0						

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

Всего анкет выбрано:		831		Отчёт по анкетам			
В %							
Ваш пол:	Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований						
Ж	95,5%	До 7 дней					100,0%
М	4,5%	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	3,7%						
26-35 лет	66,1%		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
36-45 лет	29,5%	Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
46-55 лет	0,7%	Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Старше 55 лет	0,0%	Санитарки	100,0%	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	0,4%	Внешним видом персонала	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	99,6%	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					100,0%
По телефону	0,0%	Да, укажите					0,0%
Через Web-регистратуру	0,0%	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)	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	94,8%	Да, укажите					0,0%
От 7 до 14 дней	5,2%	Нет					100,0%
Более 14 дней	0,0%	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	100,0%	Сотрудник					0,0%
Нет	0,0%	Нет ответа:					100,0%
Нет ответа:	0,0%						

Исполнитель:

И.о. Руководителя ИСС

Г.В. Бакланова