КГБУЗ ККОКБ им. профессора П.Г. Макарова

АНАЛИЗ ДАННЫХ АНКЕТИРОВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ

Период: **III квартал** **2026**
(I-IV квартал)

В отделениях медицинского профиля ККОКБ в анкетировании приняли участие 98 респондентов, из них (таблица 1):

Таблица 1 – Общая информация

Наименование структурного подразделения	**Количество респондентов**
СТАЦИОНАРНЫЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ	
Приемное отделение (ПО)	22
Офтальмологическое отделение микрохирургии глаза №1 (взрослая офтальмология) (ООМХГ №1)	15
Офтальмологическое отделение микрохирургии глаза №1 (детская офтальмология) (ООМХГ №2)	6
Офтальмологическое отделение дневного пребывания №1 (взрослая офтальмология) (ООДП №1)	4
Офтальмологическое отделение дневного пребывания №2 (взрослая офтальмология) (ООДП №2)	7
Офтальмологическое отделение дневного пребывания (детская офтальмология) (ООДПд)	11
Офтальмологическое отделение дневного пребывания №3 (ООДП №3)	8
Всего по стационарным подразделениям	73
АМБУЛАТОРНО-ПОЛИКЛИНИЧЕСКИЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ	
Консультативно-поликлиническое отделение (взрослая офтальмология) (КПОв)	10
Консультативно-поликлиническое отделение (детская офтальмология) (КПОд)	15
Всего по амбулаторно-поликлиническим подразделениям	25

Результаты анкетирования представлены в таблице 2:

Таблица 2 – Результаты анкетирования

	Вопрос	**Удовлетворенность, %**						
		ПО	ООМХГ №1	ООМХГ №2	ООДП №1	ООДП №2	ООДПд	ООДП №3
1	Вы удовлетворены комфортностью условий в приемном отделении?	77,3	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
2	Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) во время пребывания в приемном отделении?	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
3	Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
4	Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?	90,9	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

5	Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
6	Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации?	95,5	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
7	В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?	95,5	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
8	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации?	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
9	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Средняя удовлетворённость по подразделениям	95,5	100	100	100	100	100	100
	АМБУЛАТОРНО-ПОЛИКЛИНИЧЕСКИЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ							
		КПОв	КПОд					
1	Вы удовлетворены отношением врача к Вам (доброжелательность, вежливость)?	100,0	100,0		-	-	-	-
2	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации?	100,0	100,0		-	-	-	-
3	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?	80,0	100,0		-	-	-	-
4	Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?	80,0	100,0		-	-	-	-
5	Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской орга-	80,0	100,0		-	-	-	-

	низации?							
6	Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации?	100,0	100,0		-	-	-	-
7	В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?	80,0	100,0		-	-	-	-
8	Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали?	100,0	100,0		-	-	-	-
	Средняя удовлетворённость по подразделениям	88,6	100,0					

Предложения и замечания со стороны респондентов:

По результатам анкетирования у пациентов есть замечания к состоянию гардероба, отмечена нехватка мест ожидания при наличии очереди в кабинет и затрудненное ориентирование при входе в здание. На данный момент это временная проблема в связи с капитальным ремонтом центрального входа и первого этажа в учреждении.

В ходе анкетирования респонденты не зафиксировали каких-либо замечаний к оказанию медицинской помощи и отношению медицинского персонала.

Вывод:

Удовлетворены условиями оказания услуг в ККОКБ 92 % пациента (в стационарных условиях 95,5 % и 88,6% в амбулаторно-поликлинических условиях). Комфортные условия предоставления услуг отмечают 96,8 % опрошенных.

Процент удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью медицинских работников во время пребывания в МО составил в среднем 100,0%

По результатам анкетирования пациентов круглосуточного и дневного стационара все опрашиваемые пациенты довольны качеством оказываемой медицинской помощи, сроками ожидания и отношением медицинского персонала.

Также пациенты отмечают полноту и доступность информации о медицинском учреждении и навигацией внутри.

Анализ провел: Чернях К.Б. ОКК _____ «05» 10 2026 г.

(Ф.И.О. работника) (наименование подразделения) (подпись работника) (дата)