

## Анализ проведенного опроса пациентов Центра охраны здоровья семьи и репродукции за март 2024 года.

Всего в марте 2024 года в Центр охраны здоровья семьи и репродукции КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 1993 человека.

Всего заполнили анкеты – 1584 (79,5 %) человек.

Отказались заполнять анкеты – 409 (20,5%) человека.

Основной состав пациентов, заполнивших анкеты:

женщины - 1297 человек (81,9%), мужчины – 287 человек (18,1%),

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ЦОЗСиР	1993 (100%)	1668	325	1584 (79,5%)	409 (20,5%)

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 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	1032	<b>63,8</b>	491	<b>32,6</b>	61	<b>3,6</b>	0	<b>0,0</b>

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 %
Центр охраны здоровья семьи и репродукции	1584	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 %
Центр охраны здоровья семьи и репродукции	1584	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 %
Центр охраны здоровья семьи и репродукции	1584	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Среднее значение</b>	<b>1584</b>	<b>100,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>

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 март 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	1584	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещении	1584	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Среднее значение</b>	<b>1584</b>	<b>100,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>

### 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	1355	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Объяснение врача о дальнейших действиях	229	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, сформированный из единой базы данных, за март 2024 года, в печатной форме прилагается.

Данные по разделу «Комментарии» за март 2024 года, представленные в таблице, указывают, на какие пункты администрации больницы стоит обратить внимание в первую очередь. Большое количество пожеланий относительно улучшения

**Год**

**2024**

**Месяц**

**03**

### Внешние услуги

Все отлично

Исправить проблемы с парковкой

Все устраивает

Все хорошо

Все отлично

Все устраивает

Все хорошо и все устраивает

Все итак хорошо

Все отлично

Все прекрасно, замечательные врачи

Все хорошо

Все отлично

Все на высшем уровне

Продолжать работать и дальше

Все прекрасно

Все отлично

Все хорошо

Меня все устроило, прекрасные отзывчивые доктора

Все хорошо  
Все хорошо, спасибо  
Ничего, все отлично  
Все хорошо, спасибо за вашу работу  
Качество услуг хорошее  
Врачи знают свою работу на 5  
Все устраивает  
Иногда электронная очередь нужна  
Меня все устроило  
Все хорошо  
Все хорошо  
Все прекрасно  
Регистраторы супер  
Все хорошо  
Все отлично, все устраивает  
Все хорошо  
Все хорошо, качество услуг отличное  
Спасибо  
Все отлично  
Ничего, все и так отлично  
Все отлично, ничего не надо переделывать  
Все хорошо, можно ничего не менять  
Все отлично  
Все хорошо  
Все устраивает все отлично  
Все на хорошем уровне, улучшений не требуется  
Все супер, спасибо  
Сервис на хорошем уровне  
Меня все устроило, быстро, качественно и профессионально  
Все отлично  
Все хорошо  
Еще не закончили обследование, потом будет ясно  
Все на высшем уровне. Услугами остался доволен  
Все отлично  
Замечаний нет  
Все очень качественно  
Все отлично  
Все в порядке  
Услуги оказаны в полном объеме  
Быть такими же доброжелательными и приветливыми  
Все замечательно  
Все хорошо  
Все устраивает  
Все супер  
Все устраивает  
Все хорошо  
Все устраивает  
Все хорошо  
Все устраивает

## **Консультативно-диагностическая поликлиника**

Все хорошо

Все устраивает

Все замечательно

Все очень хорошо

Все отлично

Все у вас отлично

Мне все нравится

Все и так хорошо

Поменьше заполнять анкет

## **ЦОЗСиР**

Все отлично, можно ничего не улучшать

Все врачи и услуги полностью удовлетворяют, все объясняют, быстро записи проходят и исследования

Все устраивает

Все меня устраивает

Все отлично

Все устраивает

Доброжелательный персонал

Все хорошо

Меня все устраивает

Все хорошо

Все хорошо

Все отлично, спасибо

Доброжелательный и приветливый коллектив

Все хорошо

Все хорошо

Все отлично, спасибо

Все устраивает пока

Все хорошо

Все отлично, спасибо

Год:	2024	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Март	по	Март
Всего анкет выбрано:		229		Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
В отн. ед.							
<b>Ваш пол:</b>				<b>Оцените степень удовлетворения:</b>			
Ж	129			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М	100			Объяснением врача вашего состояния	229	0	0
Нет ответа:	0			Объясн. врача дальнейших действий	229	0	0
<b>Ваш возраст:</b>				Чистотой в помещениях			
До 25 лет	8			229	0	0	0
26-35 лет	107			<b>Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности</b>			
36-45 лет	114			Нет			229
Нет ответа:	0			Да, укажите			0
				Нет ответа:			
				0			
<b>Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации</b>				<b>Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения</b>			
От 14 до 30 дней	228			Да			0
Более 30 дней	1			Нет, укажите			0
Нет ответа:	0			Нет ответа:			
				229			
<b>Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований</b>				<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>			
До 7 дней	151			Да, укажите			0
От 7 до 14 дней	76			Нет			229
Более 14 дней	2			Нет ответа:			
Нет ответа:	0			0			
<b>Врач принял Вас в установленное время (по записи)</b>				<b>Кто инициатор благодарения?</b>			
Да	229			Я сам(а)			0
Нет	0			Сотрудник			0
Нет ответа:	0			Нет ответа:			
				229			
<b>Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?</b>							
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:			
Мед. регистр.	229	0	0	0			
Медсёстры	229	0	0	0			
Врачи	229	0	0	0			

Год:	2024	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Март	по	Март
Всего анкет выбрано:		229		Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
В %							
<b>Ваш пол:</b>				<b>Оцените степень удовлетворения:</b>			
Ж	56,3%			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М	43,7%			Объяснением врача вашего состояния	100,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:	0,0%			Объясн. врача дальнейших действий	100,0%	0,0%	0,0%
<b>Ваш возраст:</b>				Чистотой в помещениях			
До 25 лет	3,5%			100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
26-35 лет	46,7%			<b>Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности</b>			
36-45 лет	49,8%			Нет			100,0%
Нет ответа:	0,0%			Да, укажите			0,0%
				Нет ответа:			
				0,0%			
<b>Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации</b>				<b>Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения</b>			
От 14 до 30 дней	99,6%			Да			0,0%
Более 30 дней	0,4%			Нет, укажите			0,0%
Нет ответа:	0,0%			Нет ответа:			
				100,0%			
<b>Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований</b>				<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>			
До 7 дней	65,9%			Да, укажите			0,0%
От 7 до 14 дней	33,2%			Нет			100,0%
Более 14 дней	0,9%			Нет ответа:			
Нет ответа:	0,0%			0,0%			
<b>Врач принял Вас в установленное время (по записи)</b>				<b>Кто инициатор благодарения?</b>			
Да	100,0%			Я сам(а)			0,0%
Нет	0,0%			Сотрудник			0,0%
Нет ответа:	0,0%			Нет ответа:			
				100,0%			
<b>Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?</b>							
	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:	Март	по	Март
Всего анкет выбрано: 569				Отчёт по анкетам			
В отн. ед.							
<b>Ваш пол:</b>	<b>Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований</b>						
Ж	456	До 7 дней					0
М	113	От 7 до 14 дней					0
Нет ответа:	0	Более 14 дней					0
<b>Ваш возраст:</b>	<b>Персонал КДО доброжелателен и внимателен?</b>						
До 25 лет	18						569
26-35 лет	79		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
36-45 лет	120	Врачи	569	0	0	0	
46-55 лет	117	Медсёстры	569	0	0	0	
Старше 55 лет	235	Мед. Регистратор	569	0	0	0	
Нет ответа:	0	<b>Оцените степень удовлетворения:</b>					
<b>Причина, по которой Вы обратились в КДО</b>			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:	
Консультация	569	Объяснением врача вашего состояния	569	0	0	0	
Обследование	0	Внешним видом персонала	569	0	0	0	
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	0	Чистотой в помещениях	569	0	0	0	
Нет ответа:	0	<b>Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности</b>					
<b>Укажите способ записи на приём к врачу</b>		Нет					569
По телефону	0	Да, укажите					0
Через Web-регистратуру	0	Нет ответа:					0
По электронной записи (из женской консультации)	0	<b>Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения</b>					
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	569	Да					0
Через регистратуру (лично)	0	Нет, укажите					0
Нет ответа:	0	Нет ответа:					569
<b>Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту</b>		<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>					
До 7 дней	277	Да, укажите					0
От 7 до 14 дней	241	Нет					569
Более 14 дней	51	Нет ответа:					0
Нет ответа:	0	<b>Кто инициатор благодарения?</b>					
<b>Врач принял Вас в установленное время (по записи)</b>		Я сам(а)					0
Да	569	Сотрудник					0
Нет	0	Нет ответа:					569
Нет ответа:	0						

Год: 2024 Отд. КДО Период с: Март по Март

Всего анкет выбрано: 569				Отчёт по анкетам			
В %							
<b>Ваш пол:</b>	<b>Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований</b>						
Ж	80,1%	До 7 дней					0,0%
М	19,9%	От 7 до 14 дней					0,0%
Нет ответа:	0,0%	Более 14 дней					0,0%
<b>Ваш возраст:</b>	<b>Персонал КДО доброжелателен и внимателен?</b>						
До 25 лет	3,2%						100,0%
26-35 лет	13,9%		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
36-45 лет	21,1%	Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
46-55 лет	20,6%	Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Старше 55 лет	41,3%	Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Нет ответа:	0,0%	<b>Оцените степень удовлетворения:</b>					
<b>Причина, по которой Вы обратились в КДО</b>			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%	<b>Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности</b>					
<b>Укажите способ записи на прием к врачу</b>		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%	<b>Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения</b>					
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%
<b>Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту</b>		<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>					
До 7 дней	48,7%	Да, укажите					0,0%
От 7 до 14 дней	42,4%	Нет					100,0%
Более 14 дней	9,0%	Нет ответа:					0,0%
Нет ответа:	0,0%	<b>Кто инициатор благодарения?</b>					
<b>Врач принял Вас в установленное время (по записи)</b>		Я сам(а)					0,0%
Да	100,0%	Сотрудник					0,0%
Нет	0,0%	Нет ответа:					100,0%
Нет ответа:	0,0%						

Год:	2024	Отд.	ЦОЗСИР	Период с:	Март	по	Март
Всего анкет выбрано:		786		Отчёт по анкетам			
				В отн. ед.			
<b>Ваш пол:</b>				<b>Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований</b>			
Ж	712	До 7 дней		533			
М	74	От 7 до 14 дней		246			
Нет ответа:	0	Более 14 дней		7			
<b>Ваш возраст:</b>				<b>Нет ответа:</b>			
До 25 лет	9	Персонал ЦОЗСИР доброжелателен и внимателен?		0			
26-35 лет	453			Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
36-45 лет	316	Врачи	786	0	0	0	0
46-55 лет	8	Медсёстры	786	0	0	0	0
Старше 55 лет	0	Мед. Регистратор	786	0	0	0	0
Нет ответа:	0	<b>Оцените степень удовлетворения:</b>					
<b>Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСИР</b>				Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Консультация	0	Объяснением врача вашего состояния		786	0	0	0
Обследование	0	Внешним видом персонала		786	0	0	0
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	786	Чистотой в помещениях		786	0	0	0
Нет ответа:	0	<b>Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности</b>		786			
<b>Укажите способ записи на приём к врачу</b>				Нет			
По телефону	0	Да, укажите		0			
Через Web-регистратуру	0	Нет ответа:		0			
По электронной записи (из женской консультации)	0	<b>Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения</b>					
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	0	Да		0			
Через регистратуру (лично)	786	Нет, укажите		0			
Нет ответа:	0	Нет ответа:		786			
<b>Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту</b>				<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>			
До 7 дней	604	Да, укажите		0			
От 7 до 14 дней	174	Нет		786			
Более 14 дней	8	Нет ответа:		0			
Нет ответа:	0	<b>Кто инициатор благодарения?</b>					
<b>Врач принял Вас в установленное время (по записи)</b>				Я сам(а)			
Да	786	Сотрудник		0			
Нет	0	Нет ответа:		786			
Нет ответа:	0						

Год: 2024 Отд. ЦОЗСИР Период с: Март по Март

Всего анкет выбрано:		786		Отчёт по анкетам			
				В %			
<b>Ваш пол:</b>				<b>Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований</b>			
Ж	90,6%	До 7 дней		67,8%			
М	9,4%	От 7 до 14 дней		31,3%			
Нет ответа:	0,0%	Более 14 дней		0,9%			
<b>Ваш возраст:</b>				<b>Нет ответа:</b>			
До 25 лет	1,1%	Персонал ЦОЗСИР доброжелателен и внимателен?		0,0%			
26-35 лет	57,6%			Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
36-45 лет	40,2%	Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
46-55 лет	1,0%	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%	<b>Оцените степень удовлетворения:</b>					
<b>Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСИР</b>				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%	<b>Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности</b>		100,0%			
<b>Укажите способ записи на прием к врачу</b>				Нет			
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%	<b>Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения</b>					
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	0,0%	Да		0,0%			
Через регистратуру (лично)	100,0%	Нет, укажите		0,0%			
Нет ответа:	0,0%	Нет ответа:		100,0%			
<b>Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту</b>				<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>			
До 7 дней	76,8%	Да, укажите		0,0%			
От 7 до 14 дней	22,1%	Нет		100,0%			
Более 14 дней	1,0%	Нет ответа:		0,0%			
Нет ответа:	0,0%	<b>Кто инициатор благодарения?</b>					
<b>Врач принял Вас в установленное время (по записи)</b>				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  
Г.В. Бакланова