

**Анализ проведенного опроса пациентов  
Центра охраны здоровья семьи и репродукции за май 2022 года.**

Всего в мае 2022 года в Центр охраны здоровья семьи и репродукции КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 1788 человека.

Всего заполнили анкеты – 1328 (74,3%) человек.

Отказались заполнять анкеты – 460 (25,7%) человека.

Основной состав пациентов, заполнивших анкеты:

женщины - 1075 человек (80,9%), мужчины – 253 человек (19,1%),

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ЦОЗСиР	1788 (100%)	1501	287	1328 (74,3%)	460 (25,7%)

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 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 %
Центр охраны здоровья семьи и репродукции	794	63,3	381	27,2	153	9,5	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 %
Центр охраны здоровья семьи и репродукции	1328	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	1327	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
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	1327	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
<b>Среднее значение</b>	<b>1327</b>	<b>99,9</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>1</b>	<b>0,1</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 май 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	1328	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещении	1327	99,9	1	0,1	0	0,0	0	0,0
<b>Среднее значение</b>	<b>1328</b>	<b>100,0</b>	<b>1</b>	<b>0,1</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	1173	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Объяснение врача о дальнейших действиях	155	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 май 2022 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:  
Руководитель ИСС  
Е.А.Белоногова

Год:	2022	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Май	по	Май
Всего анкет выбрано:		155		Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
В отн. ед.							
Ваш пол:		Оцените степень удовлетворения:					
Ж	78			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М	77	Объяснением врача вашего состояния		155	0	0	0
Нет ответа:	0	Объясн. врача дальнейших действий		155	0	0	0
Ваш возраст:		Чистотой в помещениях		155	0	0	0
До 25 лет	10	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности					
26-35 лет	87	Нет					155
36-45 лет	57	Да, укажите					0
Нет ответа:	1	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	146	Да					0
Более 30 дней	8	Нет, укажите					0
Нет ответа:	1	Нет ответа:					155
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований		Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?					
До 7 дней	118	Да, укажите					0
От 7 до 14 дней	33	Нет					155
Более 14 дней	4	Нет ответа:					0
Нет ответа:	0	Нет ответа:					0
Врач принял Вас в установленное время (по записи)		Кто инициатор благодарения?					
Да	155	Я сам(а)					0
Нет	0	Сотрудник					0
Нет ответа:	0	Нет ответа:					155
Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?							
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:			
Мед. регистр.	155	0	0	0			
Медсёстры	155	0	0	0			
Врачи	155	0	0	0			

Год:	2022	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Май	по	Май
Всего анкет выбрано:		155		Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
В %							
Ваш пол:		Оцените степень удовлетворения:					
Ж	50,3%			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М	49,7%	Объяснением врача вашего состояния		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:	0,0%	Объясн. врача дальнейших действий		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ваш возраст:		Чистотой в помещениях		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
До 25 лет	6,5%	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности					
26-35 лет	56,1%	Нет					100,0%
36-45 лет	36,8%	Да, укажите					0,0%
Нет ответа:	0,6%	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	94,2%	Да					0,0%
Более 30 дней	5,2%	Нет, укажите					0,0%
Нет ответа:	0,6%	Нет ответа:					100,0%
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований		Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?					
До 7 дней	76,1%	Да, укажите					0,0%
От 7 до 14 дней	21,3%	Нет					100,0%
Более 14 дней	2,6%	Нет ответа:					0,0%
Нет ответа:	0,0%	Нет ответа:					0,0%
Врач принял Вас в установленное время (по записи)		Кто инициатор благодарения?					
Да	100,0%	Я сам(а)					0,0%
Нет	0,0%	Сотрудник					0,0%
Нет ответа:	0,0%	Нет ответа:					100,0%
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:	2022	Отд.	КДО	Период с:	Май	по	Май
Всего анкет выбрано: 574				Отчёт по анкетам			
В отн. ед.							
<b>Ваш пол:</b>				<b>Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований</b>			
Ж			438	До 7 дней			1
М			136	От 7 до 14 дней			0
<i>Нет ответа:</i>				0	Более 14 дней		0
<b>Ваш возраст:</b>				<i>Нет ответа:</i>			
До 25 лет			20	Персонал КДО доброжелателен и внимателен?			
26-35 лет			94	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
36-45 лет			128	Врачи	574	0	0
46-55 лет			96	Медсёстры	574	0	0
Старше 55 лет			236	Мед. Регистратор	574	0	0
<i>Нет ответа:</i>				0	<b>Оцените степень удовлетворения:</b>		
<b>Причина, по которой Вы обратились в КДО</b>				Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Консультация			572	Объяснением врача вашего состояния	574	0	0
Обследование			0	Внешним видом персонала	574	0	0
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)			2	Чистотой в помещениях	573	1	0
<i>Нет ответа:</i>				0	<b>Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности</b>		
<b>Укажите способ записи на приём к врачу</b>				Нет			
По телефону			63	Да, укажите			574
Через Web-регистратуру			2	<i>Нет ответа:</i>			
По электронной записи (из женской консультации)			84	<b>Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения</b>			
Лечащим врачом (на приеме при посещении)			373	Да			0
Через регистратуру (лично)			52	Нет, укажите			0
<i>Нет ответа:</i>				0	<i>Нет ответа:</i>		
<b>Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту</b>				<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>			
До 7 дней			141	Да, укажите			0
От 7 до 14 дней			285	Нет			574
Более 14 дней			148	<i>Нет ответа:</i>			
<i>Нет ответа:</i>				0	<b>Кто инициатор благодарения?</b>		
<b>Врач принял Вас в установленное время (по записи)</b>				Я сам(а)			
Да			574	Сотрудник			0
Нет			0	<i>Нет ответа:</i>			
<i>Нет ответа:</i>				0	574		

Год:	2022	Отд.	КДО	Период с:	Май	по	Май
Всего анкет выбрано: 574				Отчёт по анкетам			
В %							
<b>Ваш пол:</b>				<b>Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований</b>			
Ж			76,3%	До 7 дней			0,2%
М			23,7%	От 7 до 14 дней			0,0%
<i>Нет ответа:</i>				0,0%	Более 14 дней		0,0%
<b>Ваш возраст:</b>				<i>Нет ответа:</i>			
До 25 лет			3,5%	Персонал КДО доброжелателен и внимателен?			
26-35 лет			16,4%	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
36-45 лет			22,3%	Врачи	100,0%	0,0%	0,0%
46-55 лет			16,7%	Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%
Старше 55 лет			41,1%	Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%
<i>Нет ответа:</i>				0,0%	<b>Оцените степень удовлетворения:</b>		
<b>Причина, по которой Вы обратились в КДО</b>				Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Консультация			99,7%	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)			0,3%	Чистотой в помещениях	99,8%	0,2%	0,0%
<i>Нет ответа:</i>				0,0%	<b>Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности</b>		
<b>Укажите способ записи на прием к врачу</b>				Нет			
По телефону			11,0%	Да, укажите			100,0%
Через Web-регистратуру			0,3%	<i>Нет ответа:</i>			
По электронной записи (из женской консультации)			14,6%	<b>Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения</b>			
Лечащим врачом (на приеме при посещении)			65,0%	Да			0,0%
Через регистратуру (лично)			9,1%	Нет, укажите			0,0%
<i>Нет ответа:</i>				0,0%	<i>Нет ответа:</i>		
<b>Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту</b>				<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>			
До 7 дней			24,6%	Да, укажите			0,0%
От 7 до 14 дней			49,7%	Нет			100,0%
Более 14 дней			25,8%	<i>Нет ответа:</i>			
<i>Нет ответа:</i>				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%	<i>Нет ответа:</i>			
<i>Нет ответа:</i>				0,0%	100,0%		

Год:	2022	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Май	по	Май
Всего анкет выбрано:		599		Отчёт по анкетам			
				В отн. ед.			
<b>Ваш пол:</b>				<b>Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований</b>			
Ж	559			До 7 дней		405	
М	40			От 7 до 14 дней		169	
Нет ответа:	0			Более 14 дней		25	
<b>Ваш возраст:</b>				<b>Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?</b>			
До 25 лет	12			Да		0	
26-35 лет	506			Не очень		0	
36-45 лет	77			Нет		0	
46-55 лет	2			Нет		0	
Старше 55 лет	1			Нет		0	
Нет ответа:	1			Нет		0	
<b>Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСиР</b>				<b>Оцените степень удовлетворения:</b>			
Консультация	68			Уд.		0	
Обследование	2			Ч.уд.		0	
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	528			Не уд.		0	
Нет ответа:	1			Нет ответа:		0	
<b>Укажите способ записи на приём к врачу</b>				<b>Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности</b>			
По телефону	444			Нет		598	
Через Web-регистратуру	0			Да, укажите		0	
По электронной записи (из женской консультации)	0			Нет		1	
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	0			Нет, укажите		0	
Через регистратуру (лично)	155			Нет, укажите		0	
Нет ответа:	0			Нет, укажите		599	
<b>Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту</b>				<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>			
До 7 дней	535			Да, укажите		0	
От 7 до 14 дней	63			Нет		599	
Более 14 дней	1			Нет		0	
Нет ответа:	0			Нет ответа:		0	
<b>Врач принял Вас в установленное время (по записи)</b>				<b>Кто инициатор благодарения?</b>			
Да	599			Я сам(а)		0	
Нет	0			Сотрудник		0	
Нет ответа:	0			Нет ответа:		599	

Год: 2022 Отд. ЦОЗСиР Период с: Май по Май

Всего анкет выбрано: 599 Отчёт по анкетам В %

<b>Ваш пол:</b>				<b>Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований</b>			
Ж	93,3%			До 7 дней		67,6%	
М	6,7%			От 7 до 14 дней		28,2%	
Нет ответа:	0,0%			Более 14 дней		4,2%	
<b>Ваш возраст:</b>				<b>Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?</b>			
До 25 лет	2,0%			Да		0,0%	
26-35 лет	84,5%			Не очень		0,0%	
36-45 лет	12,9%			Нет		0,0%	
46-55 лет	0,3%			Нет		0,0%	
Старше 55 лет	0,2%			Нет		0,0%	
Нет ответа:	0,2%			Нет		0,2%	
<b>Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСиР</b>				<b>Оцените степень удовлетворения:</b>			
Консультация	11,4%			Уд.		0,0%	
Обследование	0,3%			Ч.уд.		0,0%	
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	88,1%			Не уд.		0,0%	
Нет ответа:	0,2%			Нет ответа:		0,0%	
<b>Укажите способ записи на прием к врачу</b>				<b>Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности</b>			
По телефону	74,1%			Нет		99,8%	
Через Web-регистратуру	0,0%			Да, укажите		0,0%	
По электронной записи (из женской консультации)	0,0%			Нет		0,2%	
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	0,0%			Нет, укажите		0,0%	
Через регистратуру (лично)	25,9%			Нет, укажите		0,0%	
Нет ответа:	0,0%			Нет, укажите		100,0%	
<b>Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту</b>				<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>			
До 7 дней	89,3%			Да, укажите		0,0%	
От 7 до 14 дней	10,5%			Нет		100,0%	
Более 14 дней	0,2%			Нет		0,0%	
Нет ответа:	0,0%			Нет ответа:		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%	