

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

Всего в июне 2024 года в Центр охраны здоровья семьи и репродукции КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 1560 человека.

Всего заполнили анкеты – 1557 (99,8%) человек.

Отказались заполнять анкеты – 3 (0,2%) человека.

Основной состав пациентов, заполнивших анкеты:

женщины - 1063 человек (68,3%), мужчины – 494 человек (31,7%),

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ЦОЗСиР	1560 (100%)	1297	263	1557 (99,8%)	3 (0,2%)

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	1343	85,8	212	14,2	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 %
Центр охраны здоровья семьи и репродукции	1557	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	1557	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	1557	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Среднее значение</b>	<b>1557</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>

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 июнь 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	1557	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещении	1557	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Среднее значение</b>	<b>1557</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	1297	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Объяснение врача о дальнейших действиях	260	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 июнь 2024 года, в печатной форме прилагается.

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

Год  
Месяц

2024  
06

### Внешние:

Все отлично  
 Все хорошо  
 Все устраивает  
 Все прекрасно  
 Все замечательно  
 Спасибо, все хорошо  
 Все и так хорошо  
 Все на высшем уровне  
 Все нормально  
 Меня все устраивает  
 Все идеально  
 Все хорошо, спасибо  
 Все отлично!

Все очень хорошо  
Все понравилось  
Все хорошо, так держать  
Ничего, все хорошо  
Все хорошо, все доступно объяснили  
Нет комментариев  
Все удобно, все нравится  
Ничего не делать, все хорошо  
Регистраторы супер  
Все удовлетворительно, персонал отзывчивый, добрый  
Все отлично у вас  
Все отлично, спасибо вашим врачам  
Не знаю, все отлично  
Персонал отличный  
Принимать парой  
Все хорошо, не надо ничего менять  
Все хорошо, без очереди  
Спасибо  
Пока нет пожеланий, все устраивает  
Обслуживание хорошее  
Услуга оказана качественно  
Все оказанные услуги и качество их, предоставляются на высшем медицинском уровне  
Все вполне устраивает  
Все супер  
Оказали услуги быстро  
Все прекрасно, персонал замечательный  
Отличные специалисты, высокое качество  
Устраивает абсолютно все  
Мне все очень понравилось. Быстро, качественно, доброжелательно и понятно  
Все понравилось, очередей нет  
Меня все устроило, высший класс  
Все очень хорошо, спасибо  
Я доволен  
Все устраивает, очень большой спектр услуг. Благодарим за ваш труд  
Качество услуг нареканий нет, все отлично  
Все отлично, первоклассные специалисты  
Качество услуг нареканий нет. Оперативная работа  
Продолжать также отлично и внимательно относиться к пациентам

### **ЦОЗСиР:**

Все хорошо  
Успехов вам  
Все было хорошо  
Все очень хорошо, все устраивает  
Ничего, все хорошо

Регистратура и персонал отличный

Ничего

Качество услуг хорошее

В поликлинике всегда чисто. Спасибо за отличную работу

Мебель обновить в кабинетах

Все прекрасно, ничего не стоит менять

Год:	2024	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Июнь	по	Июнь			
Всего анкет выбрано:		260		Отчёт по анкетам (внешние услуги)						
				В отн. ед.						
<b>Ваш пол:</b>				<b>Оцените степень удовлетворения:</b>						
Ж	141			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:			
М	119			Объяснением врача вашего состояния	260	0	0	0		
Нет ответа:	0			Объясн. врача дальнейших действий	260	0	0	0		
<b>Ваш возраст:</b>				Чистотой в помещениях				260	0	0
До 25 лет	0			<b>Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности</b>						
26-35 лет	153			Нет						260
36-45 лет	107			Да, укажите						0
Нет ответа:	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	260			Да						0
Более 30 дней	0			Нет, укажите						0
Нет ответа:	0			Нет ответа:						260
<b>Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований</b>				<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>						
До 7 дней	260			Да, укажите						0
От 7 до 14 дней	0			Нет						260
Более 14 дней	0			Нет ответа:						0
Нет ответа:	0			Нет ответа:						0
<b>Врач принял Вас в установленное время (по записи)</b>				<b>Кто инициатор благодарения?</b>						
Да	260			Я сам(а)						0
Нет	0			Сотрудник						0
Нет ответа:	0			Нет ответа:						260
<b>Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?</b>										
		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:					
Мед. регистр.	260	0	0	0	0					
Медсёстры	260	0	0	0	0					
Врачи	260	0	0	1	0					

Год:	2024	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Июнь	по	Июнь			
Всего анкет выбрано:		260		Отчёт по анкетам (внешние услуги)						
				В %						
<b>Ваш пол:</b>				<b>Оцените степень удовлетворения:</b>						
Ж	54,2%			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:			
М	45,8%			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%		
<b>Ваш возраст:</b>				Чистотой в помещениях				100,0%	0,0%	0,0%
До 25 лет	0,0%			<b>Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности</b>						
26-35 лет	58,8%			Нет						100,0%
36-45 лет	41,2%			Да, укажите						0,0%
Нет ответа:	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	100,0%			Да						0,0%
Более 30 дней	0,0%			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	100,0%			Да, укажите						0,0%
От 7 до 14 дней	0,0%			Нет						100,0%
Более 14 дней	0,0%			Нет ответа:						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%
<b>Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?</b>										
		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:					
Мед. регистр.	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%					
Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%					
Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%					

Год:	2024	Отд.	КДО	Период с:	Июнь	по	Июнь
Всего анкет выбрано: 501				Отчёт по анкетам			
В отн. ед.							
<b>Ваш пол:</b>	<b>Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований</b>						
Ж	338	До 7 дней					0
М	163	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	39						501
26-35 лет	107		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
36-45 лет	150	Врачи	501	0	0	0	
46-55 лет	137	Медсёстры	501	0	0	0	
Старше 55 лет	68	Мед. Регистратор	501	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	501	Объяснением врача вашего состояния	501	0	0	0	
Обследование	0	Внешним видом персонала	501	0	0	0	
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	0	Чистотой в помещениях	501	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					501
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)	501	Да					0
Через регистратуру (лично)	0	Нет, укажите					0
Нет ответа:	0	Нет ответа:					501
<b>Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту</b>		<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>					
До 7 дней	287	Да, укажите					0
От 7 до 14 дней	212	Нет					501
Более 14 дней	2	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	501	Сотрудник					0
Нет	0	Нет ответа:					501
Нет ответа:	0						

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

Всего анкет выбрано: 501				Отчёт по анкетам			
В %							
<b>Ваш пол:</b>	<b>Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований</b>						
Ж	67,5%	До 7 дней					0,0%
М	32,5%	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	7,8%						100,0%
26-35 лет	21,3%		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
36-45 лет	29,9%	Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
46-55 лет	27,3%	Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Старше 55 лет	13,6%	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	57,3%	Да, укажите					0,0%
От 7 до 14 дней	42,3%	Нет					100,0%
Более 14 дней	0,4%	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:	Июнь	по	Июль	
Всего анкет выбрано: 796				Отчёт по анкетам				
В отн. ед.								
<b>Ваш пол:</b>	<b>Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований</b>							
Ж	584	До 7 дней						796
М	212	От 7 до 14 дней						0
Нет ответа:	0	Более 14 дней						0
<b>Ваш возраст:</b>	<b>Нет ответа:</b>							0
До 25 лет	<b>Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?</b>							
26-35 лет	246							
36-45 лет	550	Врачи	796	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
46-55 лет	0	Медсёстры	796	0	0	0	0	
Старше 55 лет	0	Мед. Регистратор	796	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						796
Обследование	0	Внешним видом персонала						796
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	796	Чистотой в помещениях						796
Нет ответа:	0	<b>Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности</b>						
<b>Укажите способ записи на приём к врачу</b>	Нет							796
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)	796	Нет, укажите						0
Нет ответа:	0	Нет ответа:						796
<b>Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту</b>	<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>							
До 7 дней	796	Да, укажите						0
От 7 до 14 дней	0	Нет						796
Более 14 дней	0	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	796	Сотрудник						0
Нет	0	Нет ответа:						796
Нет ответа:	0							

Год:	2024	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Июнь	по	Июль	
Всего анкет выбрано: 796				Отчёт по анкетам				
В %								
<b>Ваш пол:</b>	<b>Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований</b>							
Ж	73,4%	До 7 дней						100,0%
М	26,6%	От 7 до 14 дней						0,0%
Нет ответа:	0,0%	Более 14 дней						0,0%
<b>Ваш возраст:</b>	<b>Нет ответа:</b>							0,0%
До 25 лет	0,0%	<b>Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?</b>						
26-35 лет	31,0%							
36-45 лет	69,0%	Врачи	100,0%	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
46-55 лет	0,0%	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%
Обследование	0,0%	Внешним видом персонала						100,0%
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	100,0%	Чистотой в помещениях						100,0%
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)	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	100,0%	Да, укажите						0,0%
От 7 до 14 дней	0,0%	Нет						100,0%
Более 14 дней	0,0%	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%							

Исполнитель:  
И.О. Руководителя ИСС  
Г.В. Бакланова