

**Анализ проведенного опроса пациентов  
Центра охраны здоровья семьи и репродукции и консультативно-  
диагностической поликлиники за август 2024 года.**

Всего в августе 2024 года в Центр охраны здоровья семьи и репродукции и в консультативно-диагностическую поликлинику КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 1965 (100%) человек.

Всего заполнили анкеты – 1949 (99,2%) человек.

Отказались заполнять анкеты – 16 (0,8%) человека.

Основной состав пациентов, заполнивших анкеты:

женщины - 1308 человека (84,2%), мужчины – 641 человек (15,8%),

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ЦОЗСиР+ КДО	1965 (100%)	1614	351	1965 (99,2%)	16 (0,8%)

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	1765	87,9	126	8,2	58	3,9	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	1949	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	1949	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	1949	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1949	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

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

Год  
Месяц

2024  
08

### **Внешние услуги**

Услуги оказаны качественно

Все на уровне

Оказание услуг выполнено на высшем уровне

Ничего, все и так хорошо

Все и так хорошо

Все хорошо

Все хорошо

Все устраивает

Спасибо, все хорошо

Все норм

Все устраивает

Все и так хорошо

Все устраивает

Качество услуг очень хорошее

Все устраивает

Ничего, все прекрасно, спасибо

Все устраивает

Все хорошо

Все хорошо

Увеличить время приема пациентов

Все устраивает

Все замечательно, персонал приветлив и квалифицирован

Все хорошо

Все услуги получил в полном объеме, рекомендаций нет

Добавить филиал на левом берегу

Добавить филиал

Все хорошо

Все полностью удовлетворяет

Всем доволен

Все хорошо

Все хорошо

Без замечаний

Добавить филиал еще один

Все хорошо

Все устраивает

Все отлично

И так все хорошо

Все отлично, отличный врач, спасибо

Повысить з/п всем

Все хорошо

Все хорошо

Все прекрасно

Все устроило

Все хорошо  
Все супер  
Все отлично  
Все устраивает  
Благодарю  
Все супер  
Спасибо  
Все хорошо  
Услуги оказывают качественно  
Замечаний и претензий нет  
Персонал вежливый  
Все хорошо  
Спасибо  
Отличное качество оказываемых услуг  
Предупреждать, что можно спермограмму приходить сдавать совместно с супругой  
Все хорошо, все устроило  
Качество на высоком уровне  
Согласовывать список анализов с клиниками, где проводят ЭКО

### **Центр охраны семейного здоровья и репродукции**

---

Все хорошо, все устраивает  
Ничего, все хорошо  
Все и так отлично  
Все отлично, спасибо  
Выдавать талоны в регистратуре о записи на прием  
Все хорошо  
Все отлично  
Спасибо всем  
Все устроило  
Ничего, все замечательно  
Все отлично  
Все хорошо  
Все хорошо  
Все отлично  
Спасибо  
Все супер  
Благодарю  
Все замечательно  
Все хорошо  
Благодарю  
Спасибо всем  
Все хорошо  
Увеличить количество мест на УЗИ  
Все устраивает  
Все хорошо  
Все хорошо  
Все ок  
Хотелось бы поскорее попадать к врачам  
Все устроило  
Все хорошо  
Все нормально  
Спасибо

Добавить мыло в туалете  
 Все супер, спасибо  
 Все хорошо  
 И так все хорошо  
 Все отлично  
 Все на высоком уровне  
 Все замечательно  
 Спасибо  
 Благодарю  
 Все устраивает  
 Все нормально  
 Все хорошо  
 Запись через Госуслуги  
 Очень хорошие люди, добрые, отзывчивые, все нравится

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 август 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	1949	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещении	1949	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Среднее значение</b>	<b>1949</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	1600	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Объяснение врача о дальнейших действиях	349	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 август 2024 года, в печатной форме прилагается.

Год:	2024	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Август	по	Август
Всего анкет выбрано:		349		Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
В отн. ед.							
<b>Ваш пол:</b>				<b>Оцените степень удовлетворения:</b>			
Ж	195			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М	154			Объяснением врача вашего состояния	349	0	0
Нет ответа:	0			Объясн. врача дальнейших действий	349	0	0
<b>Ваш возраст:</b>				Чистотой в помещениях	349	0	0
До 25 лет	0			<b>Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности</b>			
26-35 лет	201			Нет			0
36-45 лет	148			Да, укажите			0
Нет ответа:	0			Нет ответа:			349
<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	349			Да			0
Более 30 дней	0			Нет, укажите			0
Нет ответа:	0			Нет ответа:			349
<b>Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований</b>				<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>			
До 7 дней	268			Да, укажите			0
От 7 до 14 дней	54			Нет			0
Более 14 дней	27			Нет ответа:			349
Нет ответа:	0			<b>Кто инициатор благодарения?</b>			
<b>Врач принял Вас в установленное время (по записи)</b>				Я сам(а)			0
Да	349			Сотрудник			0
Нет	0			Нет ответа:			349
Нет ответа:	0						
<b>Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?</b>							
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:			
Мед. регистр.	349	0	0	0			
Медсёстры	349	0	0	0			
Врачи	349	0	0	0			

Год:	2024	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Август	по	Август
Всего анкет выбрано:		349		Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
В %							
<b>Ваш пол:</b>				<b>Оцените степень удовлетворения:</b>			
Ж	55,9%			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М	44,1%			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	100,0%	0,0%	0,0%
До 25 лет	0,0%			<b>Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности</b>			
26-35 лет	57,6%			Нет			0,0%
36-45 лет	42,4%			Да, укажите			0,0%
Нет ответа:	0,0%			Нет ответа:			100,0%
<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	76,8%			Да, укажите			0,0%
От 7 до 14 дней	15,5%			Нет			0,0%
Более 14 дней	7,7%			Нет ответа:			100,0%
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%						
<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:	Август	по	Август
Всего анкет выбрано: 579				Отчёт по анкетам			
В отн. ед.							
<b>Ваш пол:</b>	<b>Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований</b>						
Ж	315	До 7 дней					579
М	264	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	54						0
26-35 лет	134		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
36-45 лет	212	Врачи	579	0	0	0	
46-55 лет	121	Медсёстры	579	0	0	0	
Старше 55 лет	58	Мед. Регистратор	579	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	579	Объяснением врача вашего состояния	579	0	0	0	
Обследование	0	Внешним видом персонала	579	0	0	0	
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	0	Чистотой в помещениях	579	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						
По телефону	0	Да, укажите					0
Через Web-регистратуру	0	Нет ответа:					579
По электронной записи (из женской консультации)	0	<b>Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения</b>					
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	579	Да					0
Через регистратуру (лично)	0	Нет, укажите					0
Нет ответа:	0	Нет ответа:					579
<b>Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту</b>	<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>						
До 7 дней	541	Да, укажите					0
От 7 до 14 дней	25	Нет					0
Более 14 дней	13	Нет ответа:					579
Нет ответа:	0	<b>Кто инициатор благодарения?</b>					
<b>Врач принял Вас в установленное время (по записи)</b>	Я сам(а)						
Да	579	Сотрудник					0
Нет	0	Нет ответа:					579
Нет ответа:	0						

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

Всего анкет выбрано: 579 Отчёт по анкетам В %

<b>Ваш пол:</b>	<b>Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований</b>						
Ж	54,4%	До 7 дней					100,0%
М	45,6%	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	9,3%						0,0%
26-35 лет	23,1%		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
36-45 лет	36,6%	Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
46-55 лет	20,9%	Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Старше 55 лет	10,0%	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						
По телефону	0,0%	Да, укажите					0,0%
Через Web-регистратуру	0,0%	Нет ответа:					100,0%
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	93,4%	Да, укажите					0,0%
От 7 до 14 дней	4,3%	Нет					0,0%
Более 14 дней	2,2%	Нет ответа:					100,0%
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%						

Год:	2024	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Август	по	Август
Всего анкет выбрано:		1021		Отчёт по анкетам			
В отн. ед.							
<b>Ваш пол:</b>	<b>Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований</b>						
Ж	798	До 7 дней					1021
М	223	От 7 до 14 дней					0
Нет ответа:	0	Более 14 дней					0
<b>Ваш возраст:</b>	<b>Нет ответа:</b>						
До 25 лет	0	<b>Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?</b>					0
26-35 лет	276						0
36-45 лет	745	Врачи	1021	Не очень	0	Нет	0
46-55 лет	0	Медсёстры	1021	0	0	0	0
Старше 55 лет	0	Мед. Регистратор	1021	0	0	0	0
Нет ответа:	0	<b>Оцените степень удовлетворения:</b>					0
<b>Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСиР</b>							
Консультация	0	Объяснением врача вашего состояния	1021	0	0	0	0
Обследование	0	Внешним видом персонала	1021	0	0	0	0
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	1021	Чистотой в помещениях	1021	0	0	0	0
Нет ответа:	0	<b>Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности</b>					0
<b>Укажите способ записи на приём к врачу</b>	<b>Нет</b>						
По телефону	0	Да, укажите					0
Через Web-регистратуру	0	Нет ответа:					1021
По электронной записи (из женской консультации)	0	<b>Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения</b>					0
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	1021	Да					0
Через регистратуру (лично)	0	Нет, укажите					0
Нет ответа:	0	Нет ответа:					1021
<b>Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту</b>	<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>						
До 7 дней	956	Да, укажите					0
От 7 до 14 дней	47	Нет					0
Более 14 дней	18	Нет ответа:					1021
Нет ответа:	0	<b>Кто инициатор благодарения?</b>					0
<b>Врач принял Вас в установленное время (по записи)</b>	<b>Я сам(а)</b>						
Да	1021	Сотрудник					0
Нет	0	Нет ответа:					1021
Нет ответа:	0						0

Год: 2024 Отд. ЦОЗСиР Период с: Август по Август

Всего анкет выбрано:		1021		Отчёт по анкетам			
В %							
<b>Ваш пол:</b>	<b>Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований</b>						
Ж	78,1%	До 7 дней					100,0%
М	21,9%	От 7 до 14 дней					0,0%
Нет ответа:	0,0%	Более 14 дней					0,0%
<b>Ваш возраст:</b>	<b>Нет ответа:</b>						
До 25 лет	0,0%	<b>Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?</b>					0,0%
26-35 лет	27,0%						0,0%
36-45 лет	73,0%	Врачи	100,0%	Не очень	0,0%	Нет	0,0%
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>					0,0%
<b>Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСиР</b>							
Консультация	0,0%	Объяснением врача вашего состояния	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Обследование	0,0%	Внешним видом персонала	100,0%	0,0%	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%	0,0%
Нет ответа:	0,0%	<b>Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности</b>					0,0%
<b>Укажите способ записи на прием к врачу</b>	<b>Нет</b>						
По телефону	0,0%	Да, укажите					0,0%
Через Web-регистратуру	0,0%	Нет ответа:					100,0%
По электронной записи (из женской консультации)	0,0%	<b>Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения</b>					0,0%
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	93,6%	Да, укажите					0,0%
От 7 до 14 дней	4,6%	Нет					0,0%
Более 14 дней	1,8%	Нет ответа:					100,0%
Нет ответа:	0,0%	<b>Кто инициатор благодарения?</b>					0,0%
<b>Врач принял Вас в установленное время (по записи)</b>	<b>Я сам(а)</b>						
Да	100,0%	Сотрудник					0,0%
Нет	0,0%	Нет ответа:					100,0%
Нет ответа:	0,0%						0,0%

Исполнитель:

И.О. Руководителя ИСС

Г.В. Бакланова