

**Анализ проведенного опроса пациентов  
Центра охраны здоровья семьи и репродукции и консультативно-  
диагностической поликлиники за ноябрь 2023 года.**

Всего в ноябре 2023 года в Центр охраны здоровья семьи и репродукции и в консультативно-диагностическую поликлинику КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2171 (100%) человек.

Всего заполнили анкеты – 1567 (72,2%) человека.

Отказались заполнять анкеты – 604 (27,8%) человека.

Основной состав пациентов, заполнивших анкеты:

женщины - 1270 человек (81,1%), мужчины – 297 человек (18,9%),

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ЦОЗСиР+ КДО	2171 (100%)	1861	310	1567 (72,2%)	604 (27,8%)

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	274	24,5	1293	75,5	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 %
ЦОЗСиР+КДО	1567	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	1567	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	1567	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Среднее значение</b>	<b>1567</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>

Данные по разделу «Комментарии» за ноябрь 2023 года, представленные в таблице, показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год  
Месяц

2023  
11

## Внешние услуги

---

Все отлично

Все в норме, быть в хорошем настроении

Все замечательно

У вас итак хорошее качество услуг

Качество оказания услуг на профессиональном уровне

Все хорошо

Все отлично

Предложений нет, все услуги оказаны быстро, качественно

Все быстро и понятно

Все отлично

После первого посещения могу оставить положительный отзыв. Очередей нет, внимательный и вежливый персонал

Все хорошо

Все отлично, спасибо

Ничего, все итак хорошо

Спасибо, все очень понравилось

Ничего, качество услуг соответствует

Все хорошо

Все итак отлично

Все прошло достаточно оперативно

Все отлично

Все устраивает

Все отлично, спасибо

Все хорошо

Все устраивает

Все замечательно

Все замечательно. Спасибо

Все хорошо

Все достаточно на высоком уровне

Все хорошо

Все устраивает, профессионально

Все отлично

Все хорошо

Все полностью устраивает

Меня все устраивает

Все понравилось

Все хорошо

Все устраивает

Назначать точное время приема врача

Все отлично, доктора отзывчивые

Все отлично

Все итак замечательно

Все хорошо

Нет замечаний  
Меня все устроило, спасибо  
Все хорошо у вас  
Спасибо, все хорошо, на высоком уровне  
Все на высшем уровне, меня все устраивает

## Центр охраны семейного здоровья и репродукции

Все устраивает  
Все устроило  
Все хорошо  
Доброжелательный мед. персонал  
Все замечательно, спасибо большое

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 ноябрь 2023 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	1567	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещении	1567	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1567	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

### 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	1317	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Объяснение врача о дальнейших действиях	250	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 ноябрь 2023 года, в печатной форме прилагается.

Год:	2023	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Ноябрь	по	Ноябрь
Всего анкет выбрано:		250		Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
В отн. ед.							
<b>Ваш пол:</b>				<b>Оцените степень удовлетворения:</b>			
Ж	134			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М	116			Объяснением врача вашего состояния	250	0	0
Нет ответа:	0			Объясн. врача дальнейших действий	250	0	0
<b>Ваш возраст:</b>				Чистотой в помещениях	250	0	0
До 25 лет	18			<b>Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности</b>			
26-35 лет	132			Нет			250
36-45 лет	100			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	250			Да			0
Более 30 дней	0			Нет, укажите			0
Нет ответа:	0			Нет ответа:			250
<b>Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований</b>				<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>			
До 7 дней	128			Да, укажите			0
От 7 до 14 дней	122			Нет			250
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	250			Сотрудник			0
Нет	0			Нет ответа:			250
Нет ответа:	0						
<b>Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?</b>							
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:			
Мед. регистр.	250	0	0	0			
Медсёстры	250	0	0	0			
Врачи	250	0	0	0			

Год:	2023	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Ноябрь	по	Ноябрь
Всего анкет выбрано:		250		Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
В %							
<b>Ваш пол:</b>				<b>Оцените степень удовлетворения:</b>			
Ж	53,6%			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М	46,4%			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	7,2%			<b>Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности</b>			
26-35 лет	52,8%			Нет			100,0%
36-45 лет	40,0%			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	51,2%			Да, укажите			0,0%
От 7 до 14 дней	48,8%			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%						
<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:	2023	Отд.	КДО	Период с:	Ноябрь	по	Ноябрь			
Всего анкет выбрано:		757		Отчёт по анкетам						
В отн. ед.										
<b>Ваш пол:</b>	<b>Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований</b>									
Ж	584	До 7 дней					0			
М	173	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	42						757			
26-35 лет	86									
36-45 лет	193	Врачи	757	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:			
46-55 лет	162	Медсёстры	757	0	0	0	0			
Старше 55 лет	274	Мед. Регистратор	757	0	0	0	0			
Нет ответа:	0									
<b>Причина, по которой Вы обратились в КДО</b>	<b>Оцените степень удовлетворения:</b>									
Консультация	757	Объяснением врача вашего состояния					Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Обследование	0	Внешним видом персонала					757	0	0	0
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	0	Чистотой в помещениях					757	0	0	0
Нет ответа:	0									
<b>Укажите способ записи на приём к врачу</b>	<b>Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности</b>									
По телефону	83	Нет					757			
Через Web-регистратуру	0	Да, укажите					0			
По электронной записи (из женской консультации)	1	Нет					0			
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	673	Да					0			
Через регистратуру (лично)	0	Нет, укажите					0			
Нет ответа:	0									757
<b>Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту</b>	<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>									
До 7 дней	82	Да, укажите					0			
От 7 до 14 дней	675	Нет					757			
Более 14 дней	0	Нет					0			
Нет ответа:	0									
<b>Врач принял Вас в установленное время (по записи)</b>	<b>Кто инициатор благодарения?</b>									
Да	757	Я сам(а)					0			
Нет	0	Сотрудник					0			
Нет ответа:	0									757

Год:	2023	Отд.	КДО	Период с:	Ноябрь	по	Ноябрь			
Всего анкет выбрано:		757		Отчёт по анкетам						
В %										
<b>Ваш пол:</b>	<b>Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований</b>									
Ж	77,1%	До 7 дней					0,0%			
М	22,9%	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	5,5%						100,0%			
26-35 лет	11,4%									
36-45 лет	25,5%	Врачи	100,0%	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:			
46-55 лет	21,4%	Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%			
Старше 55 лет	36,2%	Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%			
Нет ответа:	0,0%									
<b>Причина, по которой Вы обратились в КДО</b>	<b>Оцените степень удовлетворения:</b>									
Консультация	100,0%	Объяснением врача вашего состояния					Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
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>Укажите способ записи на прием к врачу</b>	<b>Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности</b>									
По телефону	11,0%	Нет					100,0%			
Через Web-регистратуру	0,0%	Да, укажите					0,0%			
По электронной записи (из женской консультации)	0,1%	Нет					0,0%			
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	88,9%	Да					0,0%			
Через регистратуру (лично)	0,0%	Нет, укажите					0,0%			
Нет ответа:	0,0%									100,0%
<b>Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту</b>	<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>									
До 7 дней	10,8%	Да, укажите					0,0%			
От 7 до 14 дней	89,2%	Нет					100,0%			
Более 14 дней	0,0%	Нет					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%									100,0%

Год:	2023	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Ноябрь	по	Ноябрь
Всего анкет выбрано:		560		Отчёт по анкетам			
				В отн. ед.			
<b>Ваш пол:</b>				<b>Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований</b>			
Ж	552	До 7 дней		557			
М	8	От 7 до 14 дней		3			
Нет ответа:	0	Более 14 дней		0			
<b>Ваш возраст:</b>				<b>Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?</b>			
До 25 лет	29			Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
26-35 лет	320			560	0	0	0
36-45 лет	207	Врачи		560	0	0	0
46-55 лет	2	Медсёстры		560	0	0	0
Старше 55 лет	2	Мед. Регистратор		560	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	4	Объяснением врача вашего состояния		560	0	0	0
Обследование	56	Внешним видом персонала		560	0	0	0
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	500	Чистотой в помещениях		560	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	53	Да, укажите		560			
Через Web-регистратуру	0	Нет		0			
По электронной записи (из женской консультации)	0	Нет		0			
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	496	Да		<b>Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения</b>			
Через регистратуру (лично)	10	Нет, укажите		0			
Нет ответа:	1			560			
<b>Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту</b>				<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>			
До 7 дней	64	Да, укажите		0			
От 7 до 14 дней	496	Нет		560			
Более 14 дней	0			Нет ответа:			
Нет ответа:	0			0			
<b>Врач принял Вас в установленное время (по записи)</b>				<b>Кто инициатор благодарения?</b>			
Да	560	Я сам(а)		0			
Нет	0	Сотрудник		0			
Нет ответа:	0			560			

Год:	2023	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Ноябрь	по	Ноябрь
Всего анкет выбрано:		560		Отчёт по анкетам			
				В %			
<b>Ваш пол:</b>				<b>Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований</b>			
Ж	98,6%	До 7 дней		99,5%			
М	1,4%	От 7 до 14 дней		0,5%			
Нет ответа:	0,0%	Более 14 дней		0,0%			
<b>Ваш возраст:</b>				<b>Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?</b>			
До 25 лет	5,2%			Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
26-35 лет	57,1%			100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
36-45 лет	37,0%	Врачи		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
46-55 лет	0,4%	Медсёстры		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Старше 55 лет	0,4%	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 ЦОЗСиР</b>				Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Консультация	0,7%	Объяснением врача вашего состояния		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Обследование	10,0%	Внешним видом персонала		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	89,3%	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	9,5%	Да, укажите		100,0%			
Через Web-регистратуру	0,0%	Нет		0,0%			
По электронной записи (из женской консультации)	0,0%	Нет		0,0%			
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	88,6%	Да		<b>Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения</b>			
Через регистратуру (лично)	1,8%	Нет, укажите		0,0%			
Нет ответа:	0,2%			100,0%			
<b>Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту</b>				<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>			
До 7 дней	11,4%	Да, укажите		0,0%			
От 7 до 14 дней	88,6%	Нет		100,0%			
Более 14 дней	0,0%			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%			100,0%			

Исполнитель:

И.О. Руководителя ИСС

Г.В. Бакланова