

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

Всего в январе 2022 года в Центр охраны здоровья семьи и репродукции КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 1279 человека. Всего заполнили анкеты - 1023 человек.

Отказались заполнять анкеты – 256 человека.

Основной состав пациентов заполнивших анкеты:

женщины - 766 человек (75%), мужчины – 257 человек (25%),

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ЦОЗСиР	1279 (100%)	1122	157	1023 (80%)	256 (20%)

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	755	79,3	151	12,9	116	7,7	1	0,1

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	1023	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	1023	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	1023	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Среднее значение</b>	<b>1023</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 январь 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	1023	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещении	1023	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Среднее значение</b>	<b>1023</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	919	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Объяснение врача о дальнейших действиях	103	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 январь 2022 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:  
Руководитель ИСС  
Е.А.Белоногова

Год: 2022

Отд. ЦОЗСиР

▼

Период с: Январь

▼

по

Январь ▼

Всего анкет выбрано: 103

Отчёт по анкетам (внешние услуги)

В отн. ед.

Оцените степень удовлетворения:		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Ваш пол:	Ж	60			
	М	43			
Нет ответа:		0			
Ваш возраст:	До 25 лет	5			
	26-35 лет	58			
	36-45 лет	40			
Нет ответа:		0			
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации	От 14 до 30 дней	95			
	Более 30 дней	8			
Нет ответа:		0			
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований	До 7 дней	83			
	От 7 до 14 дней	16			
	Более 14 дней	4			
Нет ответа:		0			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	Да	103			
	Нет	0			
Нет ответа:		0			
<b>Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?</b>					
	Да		Нет		Нет ответа:
Мед. регистр.	103	0	0	0	0
Медсёстры	103	0	0	0	0
Врачи	103	0	0	0	0
<b>Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения</b>					
	Да				
	Нет, укажите				
Нет ответа:					
<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>					
	Да, укажите				
	Нет				
Нет ответа:					
<b>Кто инициатор благодарения?</b>					
	Я сам(а)				
	Сотрудник				
Нет ответа:					
<b>Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности</b>					
	Нет				
	Да, укажите				
Нет ответа:					
<b>Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности</b>					
	Нет				
	Да, укажите				
Нет ответа:					
<b>Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения</b>					
	Да				
	Нет, укажите				
Нет ответа:					
<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>					
	Да, укажите				
	Нет				
Нет ответа:					
<b>Кто инициатор благодарения?</b>					
	Я сам(а)				
	Сотрудник				
Нет ответа:					
<b>Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности</b>					
	Нет				
	Да, укажите				
Нет ответа:					

Всего анкет выбрано: 103 **Отчёт по анкетам (внешние услуги)** В %

Оцените степень удовлетворения:		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Ваш пол:	Ж	58,3%			
	М	41,7%			
Нет ответа:		0,0%			
Ваш возраст:	До 25 лет	4,9%			
	26-35 лет	56,3%			
	36-45 лет	38,8%			
Нет ответа:		0,0%			
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации	От 14 до 30 дней	92,2%			
	Более 30 дней	7,8%			
Нет ответа:		0,0%			
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований	До 7 дней	80,6%			
	От 7 до 14 дней	15,5%			
	Более 14 дней	3,9%			
Нет ответа:		0,0%			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	Да	100,0%			
	Нет	0,0%			
Нет ответа:		0,0%			
Персонал ЦОЗСир доброжелателен и внимателен?	Да		Нет	Нет ответа:	
	Мед. регистр.	100,0%	0,0%	0,0%	
	Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	
	Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	
Объяснением врача вашего состояния	Уд.	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Объясн. врача дальнейших действий		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Чистотой в помещениях		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности	Нет				100,0%
	Да, укажите				0,0%
Нет ответа:					0,0%
Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения	Да				0,0%
	Нет, укажите				0,0%
Нет ответа:					100,0%
Приходилось ли благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?	Да, укажите				0,0%
	Нет				100,0%
Нет ответа:					0,0%
Кто инициатор благодарения?	Я сам(а)				0,0%
	Сотрудник				0,0%
Нет ответа:					100,0%



Всего анкет выбрано: 583 Отчёт по анкетам В %

Ваш пол:	72,2%	Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований				0,7%
Ж		До 7 дней				0,0%
М	27,6%	От 7 до 14 дней				0,0%
Нет ответа:	0,2%	Более 14 дней				99,3%
Ваш возраст:	3,1%	Персонал КДО доброжелателен и внимателен?				
До 25 лет	17,2%	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
26-35 лет	22,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
36-45 лет	17,5%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
46-55 лет	40,3%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Старше 55 лет	0,0%	Оцените степень удовлетворения:				
Нет ответа:		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:	
Причина, по которой Вы обратились в КДО	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Консультация	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Обследование	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Нет ответа:		Имеется ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности				100,0%
Укажите способ записи на прием к врачу		Нет				0,0%
По телефону	9,8%	Да, укажите				0,0%
Через Web-регистратуру	0,2%	Нет ответа:				0,0%
По электронной записи (из женской консультации)	14,9%	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения				0,0%
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	62,1%	Да				0,0%
Через регистратуру (лично)	13,0%	Нет, укажите				0,0%
Нет ответа:	0,0%	Нет ответа:				100,0%
Как Долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту	57,6%	Приходилось благодарить сотрудников учреждений (деньги, подарки)?				0,0%
До 7 дней	23,2%	Да, укажите				0,0%
От 7 до 14 дней	19,2%	Нет				100,0%
Более 14 дней		Нет ответа:				0,0%

Год: 2022

Отд.

ЦОЗСиР

Период с:

Январь

по

Январь

Всего анкет выбрано: 337

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Ваш пол:	284	Укажите срок ожидания диагноза./инстр. исследований				268
Ж		До 7 дней				52
М	53	От 7 до 14 дней				12
Нет ответа:	0	Более 14 дней				5
Ваш возраст:	12	Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?				
До 25 лет	264	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
26-35 лет	59	337	0	0	0	
36-45 лет	0	337	0	0	0	
46-55 лет	0	337	0	0	0	
Старше 55 лет	2	Оцените степень удовлетворения:				
Нет ответа:	68	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:	
Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСиР	1	337	0	0	0	
Консультация	268	336	0	0	1	
Обследование	0	337	0	0	0	
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	0	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности				337
Нет ответа:	324	Нет				0
Укажите способ записи на приём к врачу	0	Да, укажите				0
По телефону	0	Нет ответа:				0
Через Web-регистратуру	0	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения				
По электронной записи (из женской консультации)	0	Да				0
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	13	Нет, укажите				0
Через регистратуру (лично)	0	Нет ответа:				337
Нет ответа:	336	Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?				
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту	0	Да, укажите				0
До 7 дней	0	Нет				336
От 7 до 14 дней	0	Нет ответа:				1
Более 14 дней	1	Кто инициатор благодарения?				0
Нет ответа:	337	Я сам(а)				0
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	0	Сотрудник				0
Да	0	Нет ответа:				337
Нет	0					
Нет ответа:	0					

