

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

Всего в феврале 2022 года в Центр охраны здоровья семьи и репродукции КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 1421 человека. Всего заполнили анкеты – 1164 (81,9%) человек.

Отказались заполнять анкеты – 257 (18,1%) человека.

Основной состав пациентов заполнивших анкеты:

женщины - 976 человек (83,8%), мужчины – 188 человек (16,2%),

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ЦОЗСиР	1421 (100%)	1234	187	1164 (81,9%)	257 (18,1%)

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	877	78,3	208	16,8	79	4,9	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		НЕГ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Центр охраны здоровья семьи и репродукции	1164	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Отделение	Медсестры							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕГ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Центр охраны здоровья семьи и репродукции	1163	99,6	0	0,0	0	0,0	1	0,4
Отделение	Регистраторы							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕГ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Центр охраны здоровья семьи и репродукции	1164	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1164	99,9	0	0,0	0	0,0	0,3	0,1

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 февраль 2022 года следующие:

1. Общие

Показатель	Полностью		Частично удовлетворен		Не удовлетворен		Нет ответа	
	в отпед.	в %	в отпед.	в %	в отпед.	в %	в отпед.	в %
Объясн. врачом состояния	1164	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещении	1164	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1164	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

2. Различные

Показатель	Полностью		Частично удовлетворен		Не удовлетворен		Нет ответа	
	в отпед.	в %	в отпед.	в %	в отпед.	в %	в отпед.	в %
Внешний вид персонала	1080	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Объяснение врача о дальнейших действиях	84	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 февраль 2022 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
Руководитель ИСС
Е.А.Белоногова

Год: 2022

Отд.

ЦОЗСиР

Период с:

Февраль

Февраль

Всего анкет выбрано: 84

Отчёт по анкетам (внешние услуги)

В отн. ед.

Оцените степень удовлетворения:		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Ваш пол:					
Ж	51				
М	33	84	0	0	0
Нет ответа:					
Ваш возраст:	0	84	0	0	0
До 25 лет	0	84	0	0	0
26-35 лет	56				83
36-45 лет	27				1
Нет ответа:	1				0
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации					
От 14 до 30 дней	84				
Более 30 дней	0				1
Нет ответа:	0				0
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований					
До 7 дней	69				83
От 7 до 14 дней	14				0
Более 14 дней	1				84
Нет ответа:	0				0
Врач принял Вас в установленное время (по записи)					
Да	84				0
Нет	0				0
Нет ответа:	0				84
Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?					
Мед. регистр.	84	0	0	0	0
Медсёстры	83	0	0	0	1
Врачи	84	0	0	0	0

Год: 2021

Отд.

ЦОЗСиР

Период с:

Февраль

по

Февраль

Всего анкет выбрано: 84

Отчёт по анкетам (внешние услуги)

В %

Оцените степень удовлетворения:				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Ваш пол:				
Ж	60,7%			
М	39,3%			
Нет ответа:	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ваш возраст:				
До 25 лет	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
26-35 лет	66,7%			
36-45 лет	32,1%			
Нет ответа:	1,2%			
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации				
От 14 до 30 дней	100,0%			
Более 30 дней	0,0%			
Нет ответа:	0,0%			
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований				
До 7 дней	82,1%			
От 7 до 14 дней	16,7%			
Более 14 дней	1,2%			
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	Не очень	Нет	Нет ответа:
Мед. регистр.	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Медсёстры	98,8%	0,0%	0,0%	1,2%
Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения				
Да				98,8%
Нет, укажите				1,2%
Нет ответа:				0,0%
Приходилось 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%

Год: 2022

Отд.

КДО

Период с:

Февраль

по

Февраль

Всего анкет выбрано: 580

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Ваш пол:	477	Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований			
Ж		До 7 дней			
М	103	От 7 до 14 дней			
Нет ответа:	0	Более 14 дней			
Ваш возраст:	32	Нет ответа: 580			
До 25 лет		Персонал КДО доброжелателен и внимателен?			
26-35 лет	107	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
36-45 лет	163	580	0	0	0
46-55 лет	114	580	0	0	0
Старше 55 лет	164	580	0	0	0
Нет ответа:	0	Оцените степень удовлетворения:			
Причина, по которой Вы обратились в КДО		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Консультация	580	580	0	0	0
Обследование	0	580	0	0	0
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	0	580	0	0	0
Нет ответа:	0	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
Укажите способ записи на приём к врачу		Нет			
По телефону	58	Да, укажите			
Через Web-регистратуру	0	Нет ответа: 0			
По электронной записи (из женской консультации)	85	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	376	Да			
Через регистратуру (лично)	61	Нет, укажите			
Нет ответа:	0	Нет ответа: 580			
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту		Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней	314	Да, укажите			
От 7 до 14 дней	188	Нет			
Более 14 дней	78	Нет ответа: 580			
Нет ответа:	0	Кто инициатор благодарения?			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)		Я сам(а)			
Да	579	Сотрудник			
Нет	1	Нет ответа: 580			
Нет ответа:	0	580			

Год: 2021

Отд. КДО

Период с:

Февраль

по

Февраль

Всего анкет выбрано:

580

Отчёт по анкетам

В %

Укажите срок ожидания диагностики./инстр. исследований						
Ваш пол:						
Ж	82,2%					0,0%
М	17,8%					0,0%
Нет ответа:	0,0%					0,0%
Ваш возраст:						
До 25 лет						100,0%
26-35 лет	5,5%					
36-45 лет	18,4%					
46-55 лет	28,1%					
Старше 55 лет	19,7%					
Нет ответа:	28,3%					0,0%
Причина, по которой Вы обратились в КДО						
Консультация	100,0%					
Обследование	0,0%					
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	0,0%					
Нет ответа:	0,0%					
Укажите способ записи на прием к врачу						
По телефону	10,0%					100,0%
Через Web-регистратуру	0,0%					0,0%
По электронной записи (из женской консультации)	14,7%					0,0%
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	64,8%					0,0%
Через регистратуру (лично)	10,5%					0,0%
Нет ответа:	0,0%					100,0%
Как долго Вам пришлось ожидать записи к специалисту						
До 7 дней	54,1%					0,0%
От 7 до 14 дней	32,4%					100,0%
Более 14 дней	13,4%					0,0%
Нет ответа:						
Персонал КДО доброжелателен и внимателен?						
		Да	Не очень	Нет		Нет ответа:
Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%
Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%
Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%
Оцените степень удовлетворения:						
		Уд.	Ч.уд.	Не уд.		Нет ответа:
Объяснением врача вашего состояния	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%
Внешним видом персонала	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%
Чистотой в помещениях	100,0%	0,0%	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 благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?						
Да, укажите						0,0%
Нет						100,0%
Нет ответа:						0,0%

