

Анализ проведенного опроса пациентов Центра охраны здоровья семьи и репродукции за февраль 2023 года.

Всего в феврале 2023 года в Центр охраны здоровья семьи и репродукции КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 1646 (100%) человека.

Всего заполнили анкеты – 1166 (70,8%) человек.

Отказались заполнять анкеты – 480 (29,2%) человека.

Основной состав пациентов, заполнивших анкеты:

женщины - 967 человек (82,9%), мужчины – 204 человек (17,5%),

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ЦОЗСиР	1646 (100%)	1454	192	1166 (70,8%)	480 (29,2%)

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 %
ЦОЗСиР	721	61,8	365	31,3	80	6,9	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	1166	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	1166	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	1165	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Среднее значение	1165	99,9	0	0,0	0	0,0	1	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 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	1166	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещении	1165	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Среднее значение	1165	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1

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	1039	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Объяснение врача о дальнейших действиях	127	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 2023 года, в печатной форме прилагается.

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

Год
Месяц

2023
02

Внешние услуги

Затрудняюсь ответить

Хотелось бы получать лечение натуральными средствами и желательно натуральными продуктами питания, чтобы не вредить своему организму

Консультативно-диагностическая поликлиника

Посыпать территорию и поставить фонари

Год:	2023	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Февраль	по	Февраль
Всего анкет выбрано: 127				Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
В отн. ед.							
Ваш пол:				Оцените степень удовлетворения:			
Ж	52			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М	75			127	0	0	0
Нет ответа:	0			127	0	0	0
Ваш возраст:				Чистотой в помещениях			
До 25 лет	6			127	0	0	0
26-35 лет	67			Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
36-45 лет	54			Нет			
Нет ответа:	0			Да, укажите			
				Нет			
				Нет ответа:			
				0			
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации				Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			
От 14 до 30 дней	126			Да			
Более 30 дней	1			Нет, укажите			
Нет ответа:	0			Нет ответа:			
				127			
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней	115			Да, укажите			
От 7 до 14 дней	11			Нет			
Более 14 дней	1			Нет ответа:			
Нет ответа:	0			0			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Кто инициатор благодарения?			
Да	127			Я сам(а)			
Нет	0			Сотрудник			
Нет ответа:	0			Нет ответа:			
				127			
Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?							
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:			
Мед. регистр.	127	0	0	0			
Медсёстры	127	0	0	0			
Врачи	127	0	0	0			

Год:	2023	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Февраль	по	Февраль
Всего анкет выбрано: 127				Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
В %							
Ваш пол:				Оцените степень удовлетворения:			
Ж	40,9%			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М	59,1%			100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:	0,0%			100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ваш возраст:				Чистотой в помещениях			
До 25 лет	4,7%			100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
26-35 лет	52,8%			Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
36-45 лет	42,5%			Нет			
Нет ответа:	0,0%			Да, укажите			
				Нет ответа:			
				0,0%			
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации				Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			
От 14 до 30 дней	99,2%			Да			
Более 30 дней	0,8%			Нет, укажите			
Нет ответа:	0,0%			Нет ответа:			
				100,0%			
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней	90,6%			Да, укажите			
От 7 до 14 дней	8,7%			Нет			
Более 14 дней	0,8%			Нет ответа:			
Нет ответа:	0,0%			0,0%			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Кто инициатор благодарения?			
Да	100,0%			Я сам(а)			
Нет	0,0%			Сотрудник			
Нет ответа:	0,0%			Нет ответа:			
				100,0%			
Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?							
	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:	Февраль	по	Февраль
Всего анкет выбрано: 629				Отчёт по анкетам			
				В отн. ед.			
Ваш пол:				Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований			
Ж	502			До 7 дней		0	
М	127			От 7 до 14 дней		0	
<i>Нет ответа:</i>	0			Более 14 дней		0	
Ваш возраст:				<i>Нет ответа:</i> 629			
До 25 лет	27			Персонал КДО доброжелателен и внимателен?			
26-35 лет	69			Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
36-45 лет	156	Врачи		629	0	0	0
46-55 лет	120	Медсёстры		629	0	0	0
Старше 55 лет	257	Мед. Регистратор		628	0	0	1
<i>Нет ответа:</i>	0			Оцените степень удовлетворения:			
Причина, по которой Вы обратились в КДО				Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Консультация	627	Объяснением врача вашего состояния		629	0	0	0
Обследование	0	Внешним видом персонала		629	0	0	0
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	0	Чистотой в помещениях		629	0	0	0
<i>Нет ответа:</i>	2			Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
Укажите способ записи на приём к врачу				Нет 629			
По телефону	63	Да, укажите		0			
Через Web-регистратуру	2	<i>Нет ответа:</i>		0			
По электронной записи (из женской консультации)	105			Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	407	Да		0			
Через регистратуру (лично)	52	Нет, укажите		0			
<i>Нет ответа:</i>	0			<i>Нет ответа:</i> 629			
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней	232	Да, укажите		0			
От 7 до 14 дней	318	Нет		629			
Более 14 дней	79	<i>Нет ответа:</i>		0			
<i>Нет ответа:</i>	0			Кто инициатор благодарения?			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Я сам(а) 0			
Да	628	Сотрудник		0			
Нет	1	<i>Нет ответа:</i>		629			
<i>Нет ответа:</i>	0						

Год:	2023	Отд.	КДО	Период с:	Февраль	по	Февраль
Всего анкет выбрано: 629				Отчёт по анкетам			
				В %			
Ваш пол:				Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований			
Ж	79,8%			До 7 дней		0,0%	
М	20,2%			От 7 до 14 дней		0,0%	
<i>Нет ответа:</i>	0,0%			Более 14 дней		0,0%	
Ваш возраст:				<i>Нет ответа:</i> 100,0%			
До 25 лет	4,3%			Персонал КДО доброжелателен и внимателен?			
26-35 лет	11,0%			Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
36-45 лет	24,8%	Врачи		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
46-55 лет	19,1%	Медсёстры		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Старше 55 лет	40,9%	Санитарки		99,8%	0,0%	0,0%	0,2%
<i>Нет ответа:</i>	0,0%			Оцените степень удовлетворения:			
Причина, по которой Вы обратились в КДО				Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Консультация	99,7%	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%
<i>Нет ответа:</i>	0,3%			Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
Укажите способ записи на прием к врачу				Нет 100,0%			
По телефону	10,0%	Да, укажите		0,0%			
Через Web-регистратуру	0,3%	<i>Нет ответа:</i>		0,0%			
По электронной записи (из женской консультации)	16,7%			Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	64,7%	Да		0,0%			
Через регистратуру (лично)	8,3%	Нет, укажите		0,0%			
<i>Нет ответа:</i>	0,0%			<i>Нет ответа:</i> 100,0%			
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней	36,9%	Да, укажите		0,0%			
От 7 до 14 дней	50,6%	Нет		100,0%			
Более 14 дней	12,6%	<i>Нет ответа:</i>		0,0%			
<i>Нет ответа:</i>	0,0%			Кто инициатор благодарения?			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Я сам(а) 0,0%			
Да	99,8%	Сотрудник		0,0%			
Нет	0,2%	<i>Нет ответа:</i>		100,0%			
<i>Нет ответа:</i>	0,0%						

Год:	2023	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Февраль	по	Февраль
Всего анкет выбрано: 410				Отчёт по анкетам			
				В отн. ед.			
Ваш пол:				Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований			
Ж	407			До 7 дней		375	
М	2			От 7 до 14 дней		35	
Нет ответа:	1			Более 14 дней		0	
Ваш возраст:				Нет ответа:			
До 25 лет	15			Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?			
26-35 лет	271			Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
36-45 лет	124	Врачи		410	0	0	0
46-55 лет	0	Медсёстры		410	0	0	0
Старше 55 лет	0	Мед. Регистратор		410	0	0	0
Нет ответа:	0			Оцените степень удовлетворения:			
Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСиР				Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Консультация	103	Объяснением врача вашего состояния		410	0	0	0
Обследование	14	Внешним видом персонала		410	0	0	0
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	293	Чистотой в помещениях		409	0	0	1
Нет ответа:	0			Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
Укажите способ записи на приём к врачу				Нет			
По телефону	218			Да, укажите			
Через Web-регистратуру	2			Нет ответа:			
По электронной записи (из женской консультации)	1			Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	3			Да			
Через регистратуру (лично)	186			Нет, укажите			
Нет ответа:	0			Нет ответа:			
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней	374			Да, укажите			
От 7 до 14 дней	36			Нет			
Более 14 дней	0			Нет ответа:			
Нет ответа:	0			Кто инициатор благодарения?			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Я сам(а)			
Да	410			Сотрудник			
Нет	0			Нет ответа:			
Нет ответа:	0						

Год:	2023	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Февраль	по	Февраль
Всего анкет выбрано: 410				Отчёт по анкетам			
				В %			
Ваш пол:				Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований			
Ж	99,3%			До 7 дней		91,5%	
М	0,5%			От 7 до 14 дней		8,5%	
Нет ответа:	0,2%			Более 14 дней		0,0%	
Ваш возраст:				Нет ответа:			
До 25 лет	3,7%			Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?			
26-35 лет	66,1%			Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
36-45 лет	30,2%	Врачи		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
46-55 лет	0,0%	Медсёстры		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Старше 55 лет	0,0%	Санитарки		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:	0,0%			Оцените степень удовлетворения:			
Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСиР				Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Консультация	25,1%	Объяснением врача вашего состояния		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Обследование	3,4%	Внешним видом персонала		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	71,5%	Чистотой в помещениях		99,8%	0,0%	0,0%	0,2%
Нет ответа:	0,0%			Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
Укажите способ записи на прием к врачу				Нет			
По телефону	53,2%			Да, укажите			
Через Web-регистратуру	0,5%			Нет ответа:			
По электронной записи (из женской консультации)	0,2%			Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	0,7%			Да			
Через регистратуру (лично)	45,4%			Нет, укажите			
Нет ответа:	0,0%			Нет ответа:			
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней	91,2%			Да, укажите			
От 7 до 14 дней	8,8%			Нет			
Более 14 дней	0,0%			Нет ответа:			
Нет ответа:	0,0%			Кто инициатор благодарения?			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Я сам(а)			
Да	100,0%			Сотрудник			
Нет	0,0%			Нет ответа:			
Нет ответа:	0,0%						

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