

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

Всего в марте 2022 года в Центр охраны здоровья семьи и репродукции КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2026 человека.

Всего заполнили анкеты – 1224 (60,4%) человек.

Отказались заполнять анкеты – 802 (39,6%) человека.

Основной состав пациентов заполнивших анкеты:

женщины - 926 человек (75,6%), мужчины – 298 человек (24,4%),

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ЦОЗСиР	2026 (100%)	1713	313	1224 (60,4%)	802 (39,6%)

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	888	77,4	263	18,3	72	4,2	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	1224	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	1224	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	1224	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1224	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	0,0

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 март 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	1224	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещении	1224	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1224	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	1043	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Объяснение врача о дальнейших действиях	181	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 март 2022 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
Руководитель ИСС
Е.А.Белоногова

Год:	2022	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Март	по	Март	
Всего анкет выбрано:				181	Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
				В отн. ед.				
Ваш пол:				Оцените степень удовлетворения:				
Ж			105		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М			76	Объяснением врача вашего состояния	181	0	0	0
Нет ответа:			0	Объясн. врача дальнейших действий	181	0	0	0
Ваш возраст:				Чистотой в помещениях				
До 25 лет			7	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности				
26-35 лет			107	Нет				181
36-45 лет			67	Да, укажите				0
Нет ответа:			0	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			175	Да				0
Более 30 дней			5	Нет, укажите				0
Нет ответа:			1	Нет ответа:				181
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?				
До 7 дней			136	Да, укажите				0
От 7 до 14 дней			40	Нет				181
Более 14 дней			5	Нет ответа:				0
Нет ответа:			0	Кто инициатор благодарения?				
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Я сам(а)				
Да			180	Сотрудник				0
Нет			0	Нет ответа:				181
Нет ответа:			1					
Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?								
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:				
Мед. регистр.	181	0	0	0				
Медсёстры	181	0	0	0				
Врачи	181	0	0	0				

Год: 2022 Отд. ЦОЗСиР Период с: Март по Март

Всего анкет выбрано:

181

Отчёт по анкетам (внешние услуги)

В %

Ваш пол:		Оцените степень удовлетворения:			
		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Ж	58,0%				
М	42,0%	Объяснением врача вашего состояния	100,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:	0,0%	Объясн. врача дальнейших действий	100,0%	0,0%	0,0%
Ваш возраст:		Чистотой в помещениях	100,0%	0,0%	0,0%
До 25 лет	3,9%	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
26-35 лет	59,1%	Нет			100,0%
36-45 лет	37,0%	Да, укажите			0,0%
Нет ответа:	0,0%	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	96,7%	Да			0,0%
Более 30 дней	2,8%	Нет, укажите			0,0%
Нет ответа:	0,6%	Нет ответа:			100,0%
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований		Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней	75,1%	Да, укажите			0,0%
От 7 до 14 дней	22,1%	Нет			100,0%
Более 14 дней	2,8%	Нет ответа:			0,0%
Нет ответа:	0,0%	Кто инициатор благодарения?			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)		Я сам(а)			0,0%
Да	99,4%	Сотрудник			0,0%
Нет	0,0%	Нет ответа:			100,0%
Нет ответа:	0,6%				
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:	2022	Отд.	КДО	Период с:	Март	по	Март		
Всего анкет выбрано:	679	Отчёт по анкетам							
В отн. ед.									
Ваш пол:	Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований								
Ж	504	До 7 дней						2	
М	175	От 7 до 14 дней						0	
Нет ответа:	0	Более 14 дней						0	
Ваш возраст:	Нет ответа:								
До 25 лет	43	Персонал КДО доброжелателен и внимателен?							
26-35 лет	91		Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>			
36-45 лет	127	Врачи	679	0	0	0			
46-55 лет	166	Медсёстры	679	0	0	0			
Старше 55 лет	252	Мед. Регистратор	679	0	0	0			
Нет ответа:	0	Оцените степень удовлетворения:							
Причина, по которой Вы обратились в КДО			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>			
Консультация	678	Объяснением врача вашего состояния	679	0	0	0			
Обследование	0	Внешним видом персонала	679	0	0	0			
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	0	Чистотой в помещениях	679	0	0	0			
Нет ответа:	1	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности							
Укажите способ записи на приём к врачу		Нет						679	
По телефону	84	Да, укажите						0	
Через Web-регистратуру	0	<i>Нет ответа:</i>						0	
По электронной записи (из женской консультации)	106	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения							
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	421	Да						0	
Через регистратуру (лично)	68	Нет, укажите						0	
Нет ответа:	0	<i>Нет ответа:</i>						679	
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту		Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?							
До 7 дней	388	Да, укажите						0	
От 7 до 14 дней	223	Нет						679	
Более 14 дней	67	<i>Нет ответа:</i>						0	
Нет ответа:	1	Кто инициатор благодарения?							
Врач принял Вас в установленное время (по записи)		Я сам(а)						0	
Да	679	Сотрудник						0	
Нет	0	<i>Нет ответа:</i>						679	
Нет ответа:	0								

Год: 2022 Отд. КДО Период с: Март по Март

Всего анкет выбрано:

679

Отчёт по анкетам

В %

Ваш пол:		Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований			
Ж	74,2%	До 7 дней			0,3%
М	25,8%	От 7 до 14 дней			0,0%
Нет ответа:	0,0%	Более 14 дней			0,0%
Ваш возраст:		Нет ответа:			
До 25 лет	6,3%	Персонал КДО доброжелателен и внимателен?			
26-35 лет	13,4%		Да	Не очень	Нет
36-45 лет	18,7%	Врачи	100,0%	0,0%	0,0%
46-55 лет	24,4%	Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%
Старше 55 лет	37,1%	Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:	0,0%	Оцените степень удовлетворения:			
Причина, по которой Вы обратились в КДО			Уд.	Ч.уд.	Не уд.
Консультация	99,9%	Объяснением врача вашего состояния	100,0%	0,0%	0,0%
Обследование	0,0%	Внешним видом персонала	100,0%	0,0%	0,0%
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	0,0%	Чистотой в помещениях	100,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:	0,1%	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
Укажите способ записи на прием к врачу		Нет			
По телефону	12,4%	Да, укажите			
Через Web-регистратуру	0,0%	Нет ответа:			
По электронной записи (из женской консультации)	15,6%	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	62,0%	Да			
Через регистратуру (лично)	10,0%	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	57,1%	Да, укажите			
От 7 до 14 дней	32,8%	Нет			
Более 14 дней	9,9%	Нет ответа:			
Нет ответа:	0,1%	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%				

Год:	2022	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Март	по	Март		
Всего анкет выбрано:		364		Отчёт по анкетам					
				В отн. ед.					
Ваш пол:				Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований					
Ж			317	До 7 дней					214
М			47	От 7 до 14 дней					142
Нет ответа:			0	Более 14 дней					8
Ваш возраст:				Нет ответа:					
До 25 лет			6	Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?					
26-35 лет			331		Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>	
36-45 лет			26	Врачи	364	0	0	0	
46-55 лет			1	Медсёстры	364	0	0	0	
Старше 55 лет			0	Мед. Регистратор	364	0	0	0	
Нет ответа:			0	Оцените степень удовлетворения:					
Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСиР					Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>	
Консультация			50	Объяснением врача вашего состояния	364	0	0	0	
Обследование			0	Внешним видом персонала	364	0	0	0	
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)			314	Чистотой в помещениях	364	0	0	0	
Нет ответа:			0	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности					
Укажите способ записи на приём к врачу				Нет					
По телефону			327	Да, укажите				364	
Через Web-регистратуру			0	<i>Нет ответа:</i>					
По электронной записи (из женской консультации)			0	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения					
Лечащим врачом (на приеме при посещении)			0	Да				0	
Через регистратуру (лично)			29	Нет, укажите				0	
Нет ответа:			8	<i>Нет ответа:</i>					
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?					
До 7 дней			364	Да, укажите				0	
От 7 до 14 дней			0	Нет				364	
Более 14 дней			0	<i>Нет ответа:</i>					
Нет ответа:			0	Кто инициатор благодарения?					
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Я сам(а)					
Да			364	Сотрудник				0	
Нет			0	<i>Нет ответа:</i>					
Нет ответа:			0						

Год: 2022 Отд. ЦОЗСиР Период с: Март по Март

Всего анкет выбрано: 364 Отчёт по анкетам
В %

Ваш пол:		Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований				
Ж	87,1%	До 7 дней			58,8%	
М	12,9%	От 7 до 14 дней			39,0%	
Нет ответа:	0,0%	Более 14 дней			2,2%	
Ваш возраст:		Нет ответа:				
До 25 лет	1,6%	Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?				
26-35 лет	90,9%		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
36-45 лет	7,1%	Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
46-55 лет	0,3%	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	13,7%	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)	86,3%	Чистотой в помещениях	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:	0,0%	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности				
Укажите способ записи на прием к врачу		Нет				100,0%
По телефону	89,8%	Да, укажите				0,0%
Через Web-регистратуру	0,0%	Нет ответа:				0,0%
По электронной записи (из женской консультации)	0,0%	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения				
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	0,0%	Да				0,0%
Через регистратуру (лично)	8,0%	Нет, укажите				0,0%
Нет ответа:	2,2%	Нет ответа:				100,0%
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту		Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?				
До 7 дней	100,0%	Да, укажите				0,0%
От 7 до 14 дней	0,0%	Нет				100,0%
Более 14 дней	0,0%	Нет ответа:				0,0%
Нет ответа:	0,0%	Кто инициатор благодарения?				
Врач принял Вас в установленное время (по записи)		Я сам(а)				0,0%
Да	100,0%	Сотрудник				0,0%
Нет	0,0%	Нет ответа:				100,0%
Нет ответа:	0,0%					