

**Анализ проведенного опроса пациентов
Центра охраны здоровья семьи и репродукции за апрель 2021 года.**

Всего в апреле 2021 в Центр охраны здоровья семьи и репродукции КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2075 человека. Всего заполнили анкеты - 941 человек.

Отказались заполнять анкеты – 1134 человека.

Основной состав пациентов заполнивших анкеты:

женщины -762 человек (81%), мужчины – 179 человек (19%),

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ЦОЗСиР	2075 (100%)	1793	282	941 (45,3%)	1134 (54,7%)

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 показателем времени указано время ожидания записи к специалисту на амбулаторный прием и срок ожидания исследований по внешним услугам. 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 %
КДО	875	93	58	6,2	7	0,7	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		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	940	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
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	941	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
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	941	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	940,7	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	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 апрель 2021 года следующие:

1. Общие

Показатель	Полностью		Частично удовлетворен		Не удовлетворен		Нет ответа	
	в отп.ед.	в %	в отп.ед.	в %	в отп.ед.	в %	в отп.ед.	в %
Объясн. врачом состояния	941	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещении	941	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	941	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

2. Различные

Показатель	Полностью		Частично удовлетворен		Не удовлетворен		Нет ответа	
	в отп.ед.	в %	в отп.ед.	в %	в отп.ед.	в %	в отп.ед.	в %
Внешний вид персонала	760	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 апрель 2021 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
Руководитель ИСС
А.Н.Аусханова

Год: 2021



Отд.: ЦОЗСир



Период с:

Апрель



по

Апрель



Всего анкет выбрано: 760

Отчёт по анкетам

В %

Укажите срок ожидания диагностики./инстр. исследований						
Ваш пол:						
Ж	90,3%					95,4%
М	9,7%					4,6%
Нет ответа:	0,0%					0,0%
Ваш возраст:						
До 25 лет	0,7%					0,0%
26-35 лет	88,6%					0,0%
36-45 лет	10,7%					
46-55 лет	0,0%					
Старше 55 лет	0,1%					
Нет ответа:	0,0%					0,0%
Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСир						
Консультация	6,6%					
Обследование	0,0%					
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	93,4%					
Нет ответа:	0,0%					
Укажите способ записи на прием к врачу						
По телефону	69,3%					
Через Web-регистратуру	0,0%					
По электронной записи (из женской консультации)	0,4%					
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	0,0%					
Через регистратуру (лично)	30,3%					
Нет ответа:	0,0%					
Как Долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту						
До 7 дней	99,9%					0,0%
От 7 до 14 дней	0,0%					100,0%
Более 14 дней	0,0%					0,0%
Нет ответа:						
Персонал ЦОЗСир доброжелателен и внимателен?						
		Да	Не очень	Нет		Нет ответа:
Врачи	99,9%	0,0%	0,0%	0,0%		0,1%
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						99,9%
Да, укажите	69,3%					0,0%
Нет ответа:	0,0%					0,1%
Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения						
Да						0,0%
Нет, укажите	30,3%					0,0%
Нет ответа:	0,0%					100,0%
Приходилось благодарить сотрудников учреждений (деньги, подарки)?						
Да, укажите	99,9%					0,0%
Нет	0,0%					100,0%
Нет ответа:	0,0%					0,0%

Год: 2021



Отд.

ЦОЗСиР



Период с:

Апрель

по

Апрель



Всего анкет выбрано: 181

Отчёт по анкетам (внешние услуги)

В отн. ед.

Оцените степень удовлетворения:		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Ваш пол:	76				
Ж		181	0	0	0
М	105	181	0	0	0
Нет ответа:	0	181	0	0	0
Ваш возраст:	7	181	0	0	0
До 25 лет					
26-35 лет	102				
36-45 лет	72				181
Нет ответа:	0				0
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации					
От 14 до 30 дней	170				0
Более 30 дней	10				0
Нет ответа:	1				181
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований					
До 7 дней	116				0
От 7 до 14 дней	58				181
Более 14 дней	7				0
Нет ответа:	0				0
Врач принял Вас в установленное время (по записи)					
Да	160				0
Нет	0				0
Нет ответа:	21				181
Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?					
		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Мед. регистр.	181	0	0	0	0
Медсёстры	181	0	0	0	0
Врачи	181	0	0	0	0

Всего анкет выбрано: 181 **Отчёт по анкетам (внешние услуги)** В %

Оцените степень удовлетворения:		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Ваш пол:	42,0%				
Ж					
М	58,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ваш возраст:	3,9%				
До 25 лет					
26-35 лет	56,4%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
36-45 лет	39,8%				
Нет ответа:	0,0%				
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации	93,9%				
От 14 до 30 дней					
Более 30 дней	5,5%				
Нет ответа:	0,6%				
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований	64,1%				
До 7 дней					
От 7 до 14 дней	32,0%				
Более 14 дней	3,9%				
Нет ответа:	0,0%				
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	88,4%				
Да					
Нет	0,0%				
Нет ответа:	11,6%				
Персонал ЦОЗСир доброжелателен и внимателен?					
Да					
Нет					
Мед. регистр.	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Медсёстры	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Врачи	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Объяснением врача вашего состояния					
Объясн. врача дальнейших действий					
Чистотой в помещениях					
Имеется ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности					
Нет	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Да, укажите	0,0%				
Нет ответа:	0,0%				
Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения					
Да					
Нет, укажите	0,0%				
Нет ответа:	100,0%				
Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?					
Да, укажите					
Нет	0,0%				
Нет ответа:	100,0%				
Кто инициатор благодарения?					
Я сам(а)	0,0%				
Сотрудник	0,0%				
Нет ответа:	100,0%				