

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

Всего в апреле 2022 года в Центр охраны здоровья семьи и репродукции КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 1834 человека.

Всего заполнили анкеты – 171 (9,3%) человек.

Отказались заполнять анкеты – 1663 (90,7%) человека.

Основной состав пациентов, заполнивших анкеты:

женщины - 102 человек (59,6%), мужчины – 69 человек (40,4%),

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ЦОЗСиР	1834 (100%)	1595	239	171 (9,3%)	1663 (90,7%)

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 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	146	90,4	25	9,6	0	0,0	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 %
Центр охраны здоровья семьи и репродукции	171	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	171	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	170	99,6	1	0,4	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	171	99,9	0	0,1	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 апрель 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	170	99,6	0	0,0	1	0,4	0	0,0
Чистота в помещении	170	99,6	1	0,4	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	170	99,6	1	0,2	1	0,2	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	41	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Объяснение врача о дальнейших действиях	130	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Среднее значение по общим показателям составило 99,6%, 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 2022 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
Руководитель ИСС
Е.А.Белоногова

Год:	2022	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Апрель	по	Апрель
Всего анкет выбрано: 130				Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
В отн. ед.							
Ваш пол:				Оцените степень удовлетворения:			
Ж			78	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М			52	Объяснением врача вашего состояния	129	0	1
Нет ответа:			0	Объясн. врача дальнейших действий	130	0	0
Ваш возраст:				Чистотой в помещениях			
До 25 лет			8	129	1	0	0
26-35 лет			81	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
36-45 лет			41	Нет			130
Нет ответа:			0	Да, укажите			0
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации				Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			
От 14 до 30 дней			123	Да			0
Более 30 дней			7	Нет, укажите			0
Нет ответа:			0	Нет ответа:			130
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней			105	Да, укажите			0
От 7 до 14 дней			25	Нет			130
Более 14 дней			0	Нет ответа:			0
Нет ответа:			0	Кто инициатор благодарения?			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Я сам(а)			
Да			130	Сотрудник			0
Нет			0	Нет ответа:			130
Нет ответа:				Нет ответа:			
Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?							
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:			
Мед. регистр.	129	1	0	0			
Медсёстры	130	0	0	0			
Врачи	130	0	0	0			

Год:	2022	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Апрель	по	Апрель
Всего анкет выбрано: 130				Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
В %							
Ваш пол:				Оцените степень удовлетворения:			
Ж			60,0%	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М			40,0%	Объяснением врача вашего состояния	99,2%	0,0%	0,8%
Нет ответа:			0,0%	Объясн. врача дальнейших действий	100,0%	0,0%	0,0%
Ваш возраст:				Чистотой в помещениях			
До 25 лет			6,2%	99,2%	0,8%	0,0%	0,0%
26-35 лет			62,3%	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
36-45 лет			31,5%	Нет			100,0%
Нет ответа:			0,0%	Да, укажите			0,0%
Нет ответа:				Нет ответа:			
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации				Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			
От 14 до 30 дней			94,6%	Да			0,0%
Более 30 дней			5,4%	Нет, укажите			0,0%
Нет ответа:			0,0%	Нет ответа:			100,0%
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней			80,8%	Да, укажите			0,0%
От 7 до 14 дней			19,2%	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)			
Да			100,0%	Сотрудник			0,0%
Нет			0,0%	Нет ответа:			100,0%
Нет ответа:				Нет ответа:			
Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?							
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:			
Мед. регистр.	99,2%	0,8%	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:	Апрель	по	Апрель
Всего анкет выбрано: 0				Отчёт по анкетам			
В отн. ед.							
Ваш пол:	Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований						
Ж	0	До 7 дней					0
М	0	От 7 до 14 дней					0
Нет ответа:	0	Более 14 дней					0
Ваш возраст:	Персонал КДО доброжелателен и внимателен?						
До 25 лет	0						0
26-35 лет	0	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:		
36-45 лет	0	Врачи	0	0	0	0	
46-55 лет	0	Медсёстры	0	0	0	0	
Старше 55 лет	0	Мед. Регистратор	0	0	0	0	
Нет ответа:	0	Оцените степень удовлетворения:					
Причина, по которой Вы обратились в КДО			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:	
Консультация	0	Объяснением врача вашего состояния	0	0	0	0	
Обследование	0	Внешним видом персонала	0	0	0	0	
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	0	Чистотой в помещениях	0	0	0	0	
Нет ответа:	0	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности					
Укажите способ записи на приём к врачу	Нет						
По телефону	0	Да, укажите					
Через Web-регистратуру	0	Нет ответа:					
По электронной записи (из женской консультации)	0	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения					
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	0	Да					
Через регистратуру (лично)	0	Нет, укажите					
Нет ответа:	0	Нет ответа:					
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту	Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?						
До 7 дней	0	Да, укажите					
От 7 до 14 дней	0	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	0	Сотрудник					
Нет	0	Нет ответа:					
Нет ответа:	0						

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

Год:	2022	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Апрель	по	Апрель
Всего анкет выбрано: 41				Отчёт по анкетам			
В отн. ед.							
Ваш пол:	Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований						
Ж	24	До 7 дней					32
М	17	От 7 до 14 дней					8
Нет ответа:	0	Более 14 дней					1
Ваш возраст:	Нет ответа:						
До 25 лет	0	Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?					
26-35 лет	38			Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
36-45 лет	3	Врачи	41	0	0	0	0
46-55 лет	0	Медсёстры	41	0	0	0	0
Старше 55 лет	0	Мед. Регистратор	41	0	0	0	0
Нет ответа:	0	Оцените степень удовлетворения:					
Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСиР				Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Консультация	23	Объяснением врача вашего состояния		41	0	0	0
Обследование	0	Внешним видом персонала		41	0	0	0
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	18	Чистотой в помещениях		41	0	0	0
Нет ответа:	0	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности					
Укажите способ записи на приём к врачу	Нет						
По телефону	40	Да, укажите					
Через Web-регистратуру	0	Нет ответа:					
По электронной записи (из женской консультации)	0	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения					
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	0	Да					
Через регистратуру (лично)	1	Нет, укажите					
Нет ответа:	0	Нет ответа:					
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту	Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?						
До 7 дней	41	Да, укажите					
От 7 до 14 дней	0	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	41	Сотрудник					
Нет	0	Нет ответа:					
Нет ответа:	0						

Год:	2022	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Апрель	по	Апрель
Всего анкет выбрано: 41				Отчёт по анкетам			
В %							
Ваш пол:	Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований						
Ж	58,5%	До 7 дней					78,0%
М	41,5%	От 7 до 14 дней					19,5%
Нет ответа:	0,0%	Более 14 дней					2,4%
Ваш возраст:	Нет ответа:						
До 25 лет	0,0%	Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?					
26-35 лет	92,7%			Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
36-45 лет	7,3%	Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
46-55 лет	0,0%	Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Старше 55 лет	0,0%	Санитарки	100,0%	0,0%	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	56,1%	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)	43,9%	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						
По телефону	97,6%	Да, укажите					
Через Web-регистратуру	0,0%	Нет ответа:					
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					
Через регистратуру (лично)	2,4%	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	100,0%	Да, укажите					
От 7 до 14 дней	0,0%	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%						