

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

Всего в апреле 2023 года в Центр охраны здоровья семьи и репродукции КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 1996 человека.

Всего заполнили анкеты – 1234 (61,8%) человек.

Отказались заполнять анкеты – 762 (38,2%) человека.

Основной состав пациентов, заполнивших анкеты:

женщины - 1044 человек (84,6%), мужчины – 190 человек (15,4%),

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ЦОЗСиР	1996 (100%)	1787	209	1234 (61,8%)	762 (38,2%)

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	803	65	326	26,5	101	8,2	4	0,3

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	1234	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	1234	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	1234	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1234	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 апрель 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	1234	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещении	1234	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1234	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	1078	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Объяснение врача о дальнейших действиях	156	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 2023 года, в печатной форме прилагается.

Год:	2023	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Апрель	по	Апрель
Всего анкет выбрано: 156				Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
В отн. ед.							
Ваш пол:				Оцените степень удовлетворения:			
Ж	92			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М	64			Объяснением врача вашего состояния	156	0	0
Нет ответа:	0			Объясн. врача дальнейших действий	156	0	0
Ваш возраст:				Чистотой в помещениях			
До 25 лет	3			156	0	0	0
26-35 лет	94			Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
36-45 лет	59			Нет			156
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	156			Да			0
Более 30 дней	0			Нет, укажите			0
Нет ответа:	0			Нет ответа:			156
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней	148			Да, укажите			0
От 7 до 14 дней	6			Нет			156
Более 14 дней	2			Нет ответа:			0
Нет ответа:	0			Кто инициатор благодарения?			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Я сам(а)			
Да	156			Сотрудник			0
Нет	0			Нет ответа:			156
Нет ответа:	0						
Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?							
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:			
Мед. регистр.	156	0	0	0			
Медсёстры	156	0	0	0			
Врачи	156	0	0	0			

Год:	2023	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Апрель	по	Апрель
Всего анкет выбрано: 156				Отчёт по анкетам (внешние услуги)			
В %							
Ваш пол:				Оцените степень удовлетворения:			
Ж	59,0%			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
М	41,0%			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			
До 25 лет	1,9%			100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
26-35 лет	60,3%			Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
36-45 лет	37,8%			Нет			100,0%
Нет ответа:	0,0%			Да, укажите			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	100,0%			Да			0,0%
Более 30 дней	0,0%			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	94,9%			Да, укажите			0,0%
От 7 до 14 дней	3,8%			Нет			100,0%
Более 14 дней	1,3%			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:	0,0%						
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:	Апрель	▼	по	Апрель	▼
Всего анкет выбрано:			693		Отчёт по анкетам						
В отн. ед.											
Ваш пол:	Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований										
Ж	570	До 7 дней									0
М	123	От 7 до 14 дней									0
Нет ответа:	0	Более 14 дней									0
Ваш возраст:	Персонал КДО доброжелателен и внимателен?										
До 25 лет	26										Нет ответа:
26-35 лет	70										693
36-45 лет	180	Врачи	693	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:				
46-55 лет	129	Медсёстры	693	0	0	0	0				
Старше 55 лет	288	Мед. Регистратор	693	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	693	Объяснением врача вашего состояния			693	0	0	0			
Обследование	0	Внешним видом персонала			693	0	0	0			
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	0	Чистотой в помещениях			693	0	0	0			
Нет ответа:	0	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности									
Укажите способ записи на приём к врачу	Нет										
По телефону	65	Да, укажите									693
Через Web-регистратуру	4	Нет									0
По электронной записи (из женской консультации)	139	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения									
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	437	Да									0
Через регистратуру (лично)	48	Нет, укажите									0
Нет ответа:	0	Нет									693
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту	Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?										
До 7 дней	308	Да, укажите									0
От 7 до 14 дней	283	Нет									693
Более 14 дней	99	Нет									0
Нет ответа:	3	Кто инициатор благодарения?									
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	Я сам(а)										
Да	693	Сотрудник									0
Нет	0	Нет									693
Нет ответа:	0	Нет									0

Год: 2023 ▼ Отд. КДО ▼ Период с: Апрель ▼ по Апрель ▼

Всего анкет выбрано: 693 Отчёт по анкетам В %

Ваш пол:	Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований										
Ж	82,3%	До 7 дней									0,0%
М	17,7%	От 7 до 14 дней									0,0%
Нет ответа:	0,0%	Более 14 дней									0,0%
Ваш возраст:	Персонал КДО доброжелателен и внимателен?										
До 25 лет	3,8%										Нет ответа:
26-35 лет	10,1%										100,0%
36-45 лет	26,0%	Врачи	100,0%	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:				
46-55 лет	18,6%	Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
Старше 55 лет	41,6%	Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
Нет ответа:	0,0%	Оцените степень удовлетворения:									
Причина, по которой Вы обратились в КДО				Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:				
Консультация	100,0%	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%			
Нет ответа:	0,0%	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности									
Укажите способ записи на прием к врачу	Нет										
По телефону	9,4%	Да, укажите									0,0%
Через Web-регистратуру	0,6%	Нет									0,0%
По электронной записи (из женской консультации)	20,1%	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения									
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	63,1%	Да									0,0%
Через регистратуру (лично)	6,9%	Нет, укажите									0,0%
Нет ответа:	0,0%	Нет									100,0%
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту	Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?										
До 7 дней	44,4%	Да, укажите									0,0%
От 7 до 14 дней	40,8%	Нет									100,0%
Более 14 дней	14,3%	Нет									0,0%
Нет ответа:	0,4%	Кто инициатор благодарения?									
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	Я сам(а)										
Да	100,0%	Сотрудник									0,0%
Нет	0,0%	Нет									100,0%
Нет ответа:	0,0%	Нет									0,0%

Год:	2023	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Апрель	по	Апрель
Всего анкет выбрано:		385		Отчёт по анкетам			
В отн. ед.							
Ваш пол:				Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований			
Ж	382	До 7 дней		363			
М	3	От 7 до 14 дней		21			
Нет ответа:	0	Более 14 дней		1			
Ваш возраст:				Нет ответа:			
До 25 лет	14	Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?					
26-35 лет	251		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
36-45 лет	119	Врачи	385	0	0	0	
46-55 лет	1	Медсёстры	385	0	0	0	
Старше 55 лет	0	Мед. Регистратор	385	0	0	0	
Нет ответа:	0	Оцените степень удовлетворения:					
Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСиР				Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Консультация	19	Объяснением врача вашего состояния		385	0	0	0
Обследование	57	Внешним видом персонала		385	0	0	0
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	309	Чистотой в помещениях		385	0	0	0
Нет ответа:	0	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности					
Укажите способ записи на приём к врачу				Нет			
По телефону	219	Да, укажите		385			
Через Web-регистратуру	1	Нет ответа:					
По электронной записи (из женской консультации)	0	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения					
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	20	Да					
Через регистратуру (лично)	144	Нет, укажите					
Нет ответа:	1	Нет ответа:					
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней	347	Да, укажите		0			
От 7 до 14 дней	37	Нет		385			
Более 14 дней	0	Нет ответа:					
Нет ответа:	1	Кто инициатор благодарения?					
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Я сам(а)			
Да	385	Сотрудник		0			
Нет	0	Нет ответа:					
Нет ответа:	0	385					

Год:	2023	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Апрель	по	Апрель
Всего анкет выбрано:		385		Отчёт по анкетам			
В %							
Ваш пол:				Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований			
Ж	99,2%	До 7 дней		94,3%			
М	0,8%	От 7 до 14 дней		5,5%			
Нет ответа:	0,0%	Более 14 дней		0,3%			
Ваш возраст:				Нет ответа:			
До 25 лет	3,6%	Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?					
26-35 лет	65,2%		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
36-45 лет	30,9%	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	4,9%	Объяснением врача вашего состояния		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Обследование	14,8%	Внешним видом персонала		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	80,3%	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			
По телефону	56,9%	Да, укажите		100,0%			
Через Web-регистратуру	0,3%	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)	5,2%	Да					
Через регистратуру (лично)	37,4%	Нет, укажите					
Нет ответа:	0,3%	Нет ответа:					
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней	90,1%	Да, укажите		0,0%			
От 7 до 14 дней	9,6%	Нет		100,0%			
Более 14 дней	0,0%	Нет ответа:					
Нет ответа:	0,3%	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:					
Нет ответа:	0,0%	100,0%					

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