

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

Всего в мае 2021 в Центр охраны здоровья семьи и репродукции КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 1564 человека.

Всего заполнили анкеты - 1088 человек.

Отказались заполнять анкеты – 476 человека.

Основной состав пациентов заполнивших анкеты:

женщины -824 человек (76%), мужчины – 264 человек (24%),

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ЦОЗСиР	1564 (100%)	1319	245	1088 (69,5%)	476 (30,5%)

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	767	70,4	243	22,3	72	6,6	6	0,7

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	1086	99,8	0	0,0	0	0,0	2	0,2
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	1087	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
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	1087	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Среднее значение	1086,7	99,9	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	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 май 2021 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	1087	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Чистота в помещении	1081	99,4	0	0,0	0	0,0	7	0,6
Среднее значение	1084	99,6	0	0,0	0	0,0	4	0,4

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	902	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Объяснение врача о дальнейших действиях	185	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 май 2021 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
Руководитель ИСС
А.Н.Аусханова

Всего анкет выbrано: 185 Отчёт по анкетам (внешние услуги) В отн. ед.

Оцените степень удовлетворения:		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Ваш пол:	77				
Ж					
М	108	185	0	0	0
Нет ответа:	0	185	0	0	0
Ваш возраст:	10	185	0	0	0
До 25 лет					
26-35 лет	104				
36-45 лет	71				
Нет ответа:	0				185
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации					
От 14 до 30 дней	177				
Более 30 дней	8				
Нет ответа:	0				185
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований					
До 7 дней	108				
От 7 до 14 дней	71				
Более 14 дней	5				
Нет ответа:	1				185
Врач принял Вас в установленное время (по записи)					
Да	185				
Нет	0				185
Нет ответа:	0				
Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?					
		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Мед. регистр.		185	0	0	0
Медсёстры		185	0	0	0
Врачи		185	0	0	0

Всего анкет выбрано: 185 **Отчёт по анкетам (внешние услуги)** В %

Ваш пол:		41,6%	Оцените степень удовлетворения:		
Ж			Уд.	Ч.уд.	Не уд.
М		58,4%	100,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:		0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Ваш возраст:		5,4%	100,0%	0,0%	0,0%
До 25 лет					
26-35 лет		56,2%			100,0%
36-45 лет		38,4%			0,0%
Нет ответа:		0,0%			0,0%
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации					
От 14 до 30 дней		95,7%			0,0%
Более 30 дней		4,3%			0,0%
Нет ответа:		0,0%			100,0%
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований					
До 7 дней		58,4%			0,0%
От 7 до 14 дней		38,4%			100,0%
Более 14 дней		2,7%			0,0%
Нет ответа:		0,5%			0,0%
Врач принял Вас в установленное время (по записи)					
Да		100,0%			0,0%
Нет		0,0%			100,0%
Нет ответа:		0,0%			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: 2021

Отд.

КДО

Период с:

Май

по

Май

Всего анкет выбрано: 469

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Ваш пол:	376	Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований				108
Ж		До 7 дней				
М	93	От 7 до 14 дней				50
Нет ответа:	0	Более 14 дней				29
Ваш возраст:		Нет ответа:				282
До 25 лет	28	Персонал КДО доброжелателен и внимателен?				
26-35 лет	80	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
36-45 лет	101	468	0	0	1	
46-55 лет	86	469	0	0	0	
Старше 55 лет	173	469	0	0	0	
Нет ответа:	1	Оцените степень удовлетворения:				
Причина, по которой Вы обратились в КДО		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:	
Консультация	430	468	0	0	1	
Обследование	35	468	0	0	1	
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	4	468	0	0	1	
Нет ответа:	0	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности				468
Укажите способ записи на приём к врачу		Нет				
По телефону	19	Да, укажите				0
Через Web-регистратуру	3	Нет ответа:				1
По электронной записи (из женской консультации)	94	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения				
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	308	Да				0
Через регистратуру (лично)	45	Нет, укажите				0
Нет ответа:	0	Нет ответа:				469
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту		Приходилось благодарить сотрудников учреждений (деньги, подарки)?				
До 7 дней	228	Да, укажите				0
От 7 до 14 дней	172	Нет				468
Более 14 дней	67	Нет ответа:				1
Нет ответа:	2	Кто инициатор благодарения?				
Врач принял Вас в установленное время (по записи)		Я сам(а)				0
Да	465	Сотрудник				0
Нет	2	Нет ответа:				469
Нет ответа:	2					

Всего анкет выбрано: 469 Отчёт по анкетам В %

Ваш пол:									
Ж	80,2%	Укажите срок ожидания диагноза./инстр. исследований	До 7 дней	23,0%					
М	19,8%		От 7 до 14 дней	10,7%					
Нет ответа:	0,0%		Более 14 дней	6,2%					
Ваш возраст:			Нет ответа:	60,1%					
До 25 лет	6,0%	Персонал КДО доброжелателен и внимателен?							
26-35 лет	17,1%		Да	Нет	Нет ответа:				
36-45 лет	21,5%	Врачи	99,8%	0,0%	0,2%				
46-55 лет	18,3%	Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%				
Старше 55 лет	36,9%	Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%				
Нет ответа:	0,2%	Оцените степень удовлетворения:							
Причина, по которой Вы обратились в КДО			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:			
Консультация	91,7%	Объяснением врача вашего состояния	99,8%	0,0%	0,0%	0,2%			
Обследование	7,5%	Внешним видом персонала	99,8%	0,0%	0,0%	0,2%			
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	0,9%	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				99,8%			
По телефону	4,1%	Да, укажите				0,0%			
Через Web-регистрацию	0,6%	Нет ответа:				0,2%			
По электронной записи (из женской консультации)	20,0%	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения							
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	65,7%	Да							
Через регистрацию (лично)	9,6%	Нет, укажите				0,0%			
Нет ответа:	0,0%	Нет ответа:				100,0%			
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту		Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?							
До 7 дней	48,6%	Да, укажите				0,0%			
От 7 до 14 дней	36,7%	Нет				99,8%			
Более 14 дней	14,3%	Нет ответа:				0,2%			

