

**Анализ проведенного опроса пациентов ЦСЗ
(Центра семейного здоровья и внешних услуг) за сентябрь 2020 года.**

Всего в сентябре 2020 года в ЦСЗ КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 1698 человек.

Всего заполнили анкеты - 1020 человек.

Отказались заполнять анкеты – 678 человек.

Основной состав пациентов ЦСЗ заполнивших анкеты:

женщины - 756 человек (74,1%), мужчины – 264 человек (25,9%)

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ЦСЗ	1698 (100%)	1399	299	1020 (60%)	678 (40%)

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 ЦСЗ 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	837	82,3	171	16,7	4	0,3	8	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		НЕГ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
ЦСЗ	1017	99,7	3	0,3	0	0,0	0	0,0
Отделение	Медсестры							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕГ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
ЦСЗ	1020	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 %
ЦСЗ	1018	99,8	1	0,1	0	0,0	1	0,1
Среднее значение	1018,3	99,8	1,3	0,1	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 ЦСЗ за сентябрь 2020 года следующие:

1. Общие

Показатель	Полностью		Частично удовлетворен		Не удовлетворен		Нет ответа	
	в опед.	в %	в опед.	в %	в опед.	в %	в опед.	в %
Объясн. врачом состояния	1019	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Чистота в помещении	1019	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Среднее значение	1019	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1

2. Различные

Показатель	Полностью		Частично удовлетворен		Не удовлетворен		Нет ответа	
	в опед.	в %	в опед.	в %	в опед.	в %	в опед.	в %
Внешний вид персонала	756	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Объяснение врача о дальнейших действиях	263	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Среднее значение по общим показателям составило 99,9%, что говорит о высоком уровне организации условий оказания медицинской помощи населению, в соответствии с утвержденными критериями независимой оценки качества. Отчет по анкетированию пациентов ЦСЗ, сформированный из единой базы данных, за сентябрь 2020 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
Заведующий ЕСМС
А.Н.Аусханова

Год: 2020

Отд. ЦСЗ

Период с: Сентябрь по Сентябрь

Всего анкет выбрано: 263

Отчёт по анкетам (внешние услуги)

В отн. ед.

Оцените степень удовлетворения:		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Ваш пол:					
Ж	101				
М	162	263	0	0	0
Нет ответа:	0	263	0	0	0
Ваш возраст:					
До 25 лет	13	263	0	0	0
26-35 лет	157				263
36-45 лет	93				0
Нет ответа:	0				0
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации					
От 14 до 30 дней	240				0
Более 30 дней	19				0
Нет ответа:	4				263
Укажите срок ожидания Диагностических (УЗИ) исследований					
До 7 дней	133				0
От 7 до 14 дней	118				263
Более 14 дней	4				0
Нет ответа:	8				0
Врач принял Вас в установленное время (по записи)					
Да	260				0
Нет	3				263
Нет ответа:	0				
Персонал ЦСЗ Доброжелателен и внимателен?					
	Да	Не очень	Нет		Нет ответа:
Мед. регистр.	260	3	0	0	0
Медсёстры	263	0	0	0	0
Врачи	262	1	0	0	0

Год: 2020

Отд. ЦСЗ

Период с:

Сентябрь

по

Сентябрь

263

Всего анкет выбрано:

Отчёт по анкетам (внешние услуги)

В %

Оцените степень удовлетворения:		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Ваш пол:		38,4%			
Ж					
М		61,6%		0,0%	0,0%
Нет ответа:		0,0%		0,0%	0,0%
Ваш возраст:		4,9%			
До 25 лет					
26-35 лет		59,7%			100,0%
36-45 лет		35,4%			100,0%
Нет ответа:		0,0%			0,0%
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации		91,3%			0,0%
От 14 до 30 дней					
Более 30 дней		7,2%			0,0%
Нет ответа:		1,5%			0,0%
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований		50,6%			
До 7 дней					
От 7 до 14 дней		44,9%			100,0%
Более 14 дней		1,5%			0,0%
Нет ответа:		3,0%			0,0%
Врач принял Вас в установленное время (по записи)		98,9%			0,0%
Да					
Нет		1,1%			0,0%
Нет ответа:		0,0%			100,0%
Персонал ЦСЗ доброжелателен и внимателен?					
	Да	Не очень	Нет		Нет ответа:
Мед. регистр.	98,9%	1,1%	0,0%		0,0%
Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%		0,0%
Врачи	99,6%	0,4%	0,0%		0,0%

Отчёт по анкетам В отн. ед. 757

Ваш пол:	665	Укажите срок ожидания диагноза/инстр. исследований	630
Ж	92	До 7 дней	123
М	0	От 7 до 14 дней	0
Нет ответа:	4	Более 14 дней	0
Ваш возраст:	10	Нет ответа:	4
До 25 лет	590	Персонал ЦСЗ доброжелателен и внимателен?	
26-35 лет	154	Да	Нет
36-45 лет	3	757	0
46-55 лет	0	757	0
Старше 55 лет	0	756	0
Нет ответа:	0	Нет	0
Причина, по которой Вы обратились в ЦСЗ	41	Уд.	Ч.уд.
Консультация	0	756	0
Обследование	714	756	0
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	2	756	0
Нет ответа:	377	Нет	755
Укажите способ записи на приём к врачу	0	Да, укажите	0
По телефону	0	Нет ответа:	2
Через Web-регистратуру	0	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения	
По электронной записи (из женской консультации)	0	Да	0
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	377	Нет, укажите	0
Через регистратуру (лично)	3	Нет ответа:	757
Нет ответа:	704	Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?	
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту	53	Да, укажите	0
До 7 дней	0	Нет	753
От 7 до 14 дней	0	Нет ответа:	4
Более 14 дней	0	Кто инициатор благодарения?	
Нет ответа:	755	Я сам(а)	0
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	1	Сотрудник	0
Да	1	Нет ответа:	757
Нет	1	Нет	
Нет ответа:		Нет ответа:	

Год: 2020

Отд. ЦСЗ

Период с: Сентябрь

по

Сентябрь

Всего анкет выбрано: 757

Отчёт по анкетам
в %

Ваш пол:						
Ж	87,8%	Укажите срок ожидания диагностики./инстр. исследований	До 7 дней			83,2%
М	12,2%		От 7 до 14 дней			16,2%
Нет ответа:	0,0%		Более 14 дней			0,0%
Ваш возраст:			Нет ответа:			0,5%
До 25 лет	1,3%	Персонал ЦСЗ доброжелателен и внимателен?	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
26-35 лет	77,9%		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
36-45 лет	20,3%		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
46-55 лет	0,4%		99,9%	0,0%	0,0%	0,1%
Старше 55 лет	0,0%		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Нет ответа:	0,0%	Оцените степень удовлетворения:	99,9%	0,0%	0,0%	0,1%
Причина, по которой Вы обратились в ЦСЗ			99,9%	0,0%	0,0%	0,1%
Консультация	5,4%		99,9%	0,0%	0,0%	0,1%
Обследование	0,0%		99,9%	0,0%	0,0%	0,1%
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	94,3%		99,9%	0,0%	0,0%	0,1%
Нет ответа:	0,3%	Имеется ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности				
Укажите способ записи на прием к врачу						
По телефону	49,8%					99,7%
Через Web-регистратуру	0,0%					0,0%
По электронной записи (из женской консультации)	0,0%					0,3%
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	0,0%					
Через регистратуру (лично)	49,8%					0,0%
Нет ответа:	0,4%	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения				0,0%
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту						100,0%
До 7 дней	93,0%					0,0%
От 7 до 14 дней	7,0%					99,5%
Более 14 дней	0,0%					0,5%