

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

Всего в сентябрь 2021 в Центр охраны здоровья семьи и репродукции КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 1739 человека.

Всего заполнили анкеты - 1593 человек.

Отказались заполнять анкеты –146 человека.

Основной состав пациентов заполнивших анкеты:

женщины - 1202 человек (75%), мужчины – 374 человек (25%),

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ЦОЗСиР	1739 (100%)	1491	248	1593 (92%)	146 (8%)

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	1164	73	272	17	110	7	47	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		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	1590	99,7	1	0,2	0	0,0	2	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	1590	99,7	0	0,0	0	0,0	3	0,3
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	1589	99,5	0	0,0	0	0,0	4	0,4
<b>Среднее значение</b>	<b>1589,7</b>	<b>99,6</b>	<b>0,3</b>	<b>0,1</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>3,0</b>	<b>0,3</b>

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 сентябрь 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	1587	99,2	2	0,2	0	0,0	4	0,5
Чистота в помещении	1587	99,2	1	0,2	0	0,0	5	0,6
<b>Среднее значение</b>	<b>1587</b>	<b>99,2</b>	<b>2</b>	<b>0,2</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>5</b>	<b>0,6</b>

### 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	1411	99,8	0	0,0	0	0,0	2	0,1
Объяснение врача о дальнейших действиях	177	100,0	2	1,1	1	0,6	0	0,0

Среднее значение по общим показателям составило 99,2%, 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 сентябрь 2021 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:  
Руководитель ИСС  
Е.А.Белоногова















Год: 2021

Отд. ЦОЗСиР

Период с: Сентябрь

по: Сентябрь

Всего анкет выбрано: 180

Отчёт по анкетам (внешние услуги)

В отн. ед.

Оцените степень удовлетворения:		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Ваш пол:	76				
Ж		176	2	0	2
М	98				
Нет ответа:		177	2	1	0
Ваш возраст:	6				
До 25 лет		176	1	0	3
26-35 лет	117				
36-45 лет	57				
Нет ответа:	0				
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации	163				
От 14 до 30 дней					
Более 30 дней	6				
Нет ответа:	11				
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований	99				
До 7 дней					
От 7 до 14 дней	37				
Более 14 дней	4				
Нет ответа:	40				
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	179				
Да					
Нет	0				
Нет ответа:	1				
Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?					
	Да	Не очень	Нет		Нет ответа:
Мед. регистр.	178	0	0		2
Медсёстры	179	0	0		1
Врачи	179	1	0		0
Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения					
Да					
Нет, укажите					
Нет ответа:					178
Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?					
Да, укажите					
Нет					
Нет ответа:					177
Кто инициатор благодарения?					
Я сам(а)					
Сотрудник					
Нет ответа:					178



Год: 2021



Отд.

ЦОЗСиР



Период с:

Сентябрь



по

Сентябрь



Всего анкет выбрано: 180

## Отчёт по анкетам (внешние услуги)

В %

Ваш пол:	42,2%	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Ж		97,8%	1,1%	0,0%	1,1%
М	54,4%	98,3%	1,1%	0,6%	0,0%
Нет ответа:	3,3%	97,8%	0,6%	0,0%	1,7%
Ваш возраст:	3,3%	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
До 25 лет	65,0%	Нет			
26-35 лет	31,7%	Да, укажите			
36-45 лет	0,0%	Нет ответа:			
Нет ответа:		Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации	90,6%	Да			
От 14 до 30 дней	3,3%	Нет, укажите			
Более 30 дней	6,1%	Нет ответа:			
Нет ответа:		Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований	55,0%	Да, укажите			
До 7 дней	20,6%	Нет			
От 7 до 14 дней	2,2%	Нет ответа:			
Более 14 дней	22,2%	Кто инициатор благодарения?			
Нет ответа:		Я сам(а)			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	99,4%	Сотрудник			
Да	0,0%	Нет ответа:			
Нет	0,6%				
Нет ответа:					
Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?					
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
Мед. регистр.	98,9%	0,0%	0,0%	1,1%	
Медсёстры	99,4%	0,0%	0,0%	0,6%	
Врачи	99,4%	0,6%	0,0%	0,0%	