

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

Всего в октябре 2020 года в ЦСЗ КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 1626 человек.

Всего заполнили анкеты - 656 человек.

Отказались заполнять анкеты – 970 человек.

Основной состав пациентов ЦСЗ заполнивших анкеты:

женщины - 481 человек (73,3%), мужчины – 175 человек (26,7%)

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ЦСЗ	1626 (100%)	1342	284	656 (40%)	970 (60%)

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	531	80,9	77	11,7	7	1,1	41	6,3

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 отпед.	в %	в отпед.	в %	в отпед.	в %	в отпед.	в %
ЦСЗ	651	99,2	3	0,5	1	0,2	1	0,2
Отделение	Медсестры							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отпед.	в %	в отпед.	в %	в отпед.	в %	в отпед.	в %
ЦСЗ	653	99,5	0	0,0	1	0,2	2	0,3
Отделение	Регистраторы							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отпед.	в %	в отпед.	в %	в отпед.	в %	в отпед.	в %
ЦСЗ	652	99,4	0	0,0	1	0,2	3	0,5
Среднее значение	652,0	99,4	1,0	0,2	1,0	0,2	2,0	0,3

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 октябрь 2020 года следующие:

### 1. Общие

Показатель	Полностью		Частично удовлетворен		Не удовлетворен		Нет ответа	
	в отпед.	в %	в отпед.	в %	в отпед.	в %	в отпед.	в %
Объясн. врачом состояния	654	99,7	2	0,3	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещении	655	99,8	0	0,0	0	0,0	1	0,2
<b>Среднее значение</b>	<b>655</b>	<b>99,8</b>	<b>1</b>	<b>0,2</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>1</b>	<b>0,1</b>

### 2. Различные

Показатель	Полностью		Частично удовлетворен		Не удовлетворен		Нет ответа	
	в отпед.	в %	в отпед.	в %	в отпед.	в %	в отпед.	в %
Внешний вид персонала	446	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Объяснение врача о дальнейших действиях	210	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Среднее значение по общим показателям составило 99,8%, 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 октябрь 2020 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:  
Заведующий ЕСМС  
А.Н.Аусханова

Год: 2020

Отд. ЦСЗ

Период с: Октябрь

по

Октябрь

210

Отчёт по анкетам (внешние услуги)

В отн. ед.

Всего анкет выбрано:

Оцените степень удовлетворения:		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Ваш пол:	97				
Ж	111	208	2	0	0
М	2	210	0	0	0
Нет ответа:	8	210	0	0	0
Ваш возраст:	137				210
До 25 лет	63				0
26-35 лет	2				0
36-45 лет	2				0
Нет ответа:	197				0
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации	11				0
От 14 до 30 дней	2				210
Более 30 дней	97				1
Нет ответа:	66				209
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований	7				0
До 7 дней	40				1
От 7 до 14 дней	200				0
Более 14 дней	7				209
Нет ответа:	3				0
Врач принял Вас в установленное время (по записи)					
Да	200				1
Нет	7				0
Нет ответа:	3				209
Персонал ЦСЗ доброжелателен и внимателен?					
Да					
Не очень					
Нет					
Нет ответа:					
Мед. регистр.	205	3	1	1	1
Медсёстры	208	0	1	1	1
Врачи	208	0	1	1	1

Отчёт по анкетам (внешние услуги) В. %

Всего анкет выбрано: 210

Оцените степень удовлетворения:		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Ваш пол:	46,2%	99,0%	1,0%	0,0%	0,0%
Ж	52,9%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
М	1,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:					
Ваш возраст:	3,8%				
До 25 лет	65,2%				
26-35 лет	30,0%				100,0%
36-45 лет	1,0%				100,0%
Нет ответа:					
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации	93,8%				0,0%
От 14 до 30 дней	5,2%				0,0%
Более 30 дней	1,0%				0,0%
Нет ответа:					
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований	46,2%				0,5%
До 7 дней	31,4%				99,5%
От 7 до 14 дней	3,3%				0,0%
Более 14 дней	19,0%				
Нет ответа:					
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	95,2%				0,5%
Да	3,3%				0,0%
Нет	1,4%				99,5%
Нет ответа:					
Персонал ЦСЗ доброжелателен и внимателен?					
		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Мед. регистр.	97,6%	1,4%	0,5%	0,5%	0,5%
Медсёстры	99,0%	0,0%	0,5%	0,5%	0,5%
Врачи	99,0%	0,0%	0,5%	0,5%	0,5%

Всего анкет выбрано: 446 Отчёт по анкетам В отн. ед.

Ваш пол:	384	Укажите срок ожидания диагноза./инстр. исследований	390
Ж		До 7 дней	42
М	62	От 7 до 14 дней	0
Нет ответа:	0	Более 14 дней	14
Ваш возраст:	7	Нет ответа:	
До 25 лет	394	Персонал ЦСЗ Доброжелателен и внимателен?	
26-35 лет	40	Да	446
36-45 лет	3	Не очень	0
46-55 лет	0	Нет	0
Старше 55 лет	0	Нет ответа:	
Нет ответа:	2	Уд.	445
Причина, по которой Вы обратились в ЦСЗ	44	Ч.уд.	0
Консультация	2	Не уд.	0
Обследование	400	Нет	0
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	0	Нет	1
Нет ответа:	0	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности	445
Укажите способ записи на приём к врачу	347	Да, укажите	0
По телефону	0	Нет ответа:	1
Через Web-регистратуру	0	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения	
По электронной записи (из женской консультации)	1	Да	0
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	96	Нет, укажите	0
Через регистратуру (лично)	2	Нет ответа:	446
Нет ответа:	434	Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?	
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту	11	Да, укажите	0
До 7 дней	0	Нет	446
От 7 до 14 дней	1	Нет ответа:	0
Более 14 дней	445	Кто инициатор благодарения?	
Нет ответа:	0	Я сам(а)	0
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	445	Сотрудник	0
Да	0	Нет ответа:	446
Нет	1	Нет	
Нет ответа:			

Всего анкет выбрано: 446 Отчёт по анкетам В %

Укажите срок ожидания диагностики./инстр. исследований									
Ваш пол:	86,1%	До 7 дней							87,4%
Ж	13,9%	От 7 до 14 дней							9,4%
М	0,0%	Более 14 дней							0,0%
<i>Нет ответа:</i> 3,1%									
Персонал ЦСЗ доброжелателен и внимателен?									
Ваш возраст:	1,6%	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>				
До 25 лет	88,3%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
26-35 лет	9,0%	99,8%	0,0%	0,0%	0,2%				
36-45 лет	0,7%	99,6%	0,0%	0,0%	0,4%				
46-55 лет	0,0%								
Старше 55 лет	0,4%								
<i>Нет ответа:</i>									
Оцените степень удовлетворения:									
Причина, по которой Вы обратились в ЦСЗ		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>				
Консультация	9,9%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
Обследование	0,4%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	89,7%	99,8%	0,0%	0,0%	0,2%				
<i>Нет ответа:</i>									
Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности									
Укажите способ записи на прием к врачу									
По телефону	77,8%				99,8%				
Через Web-регистратуру	0,0%				0,0%				
По электронной записи (из женской консультации)	0,0%				0,2%				
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	0,2%				0,0%				
Через регистратуру (лично)	21,5%				0,0%				
<i>Нет ответа:</i> 100,0%									
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту?									
До 7 дней	97,3%				0,0%				
От 7 до 14 дней	2,5%				100,0%				
Более 14 дней	0,0%				0,0%				
<i>Нет ответа:</i>									