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

Всего в **ноябре 2020** года в ЦСЗ КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 1348 человек.

Всего заполнили анкеты - 870 человек.

Отказались заполнять анкеты – 478 человек.

Основной состав пациентов ЦСЗ заполнивших анкеты:

женщины - 658 человек (75,6%), мужчины -212 человек (24,4%)

Отделение	Количество	Амбулаторный	Внешние	Заполнили	Отказались	
	обращений	прием	услуги	анкеты	заполнять	
					анкеты	
ЦС3	1348 (100%)	1072	276	870 (64,5%)	478 (35,5%)	

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 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 1	4 дней	Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
КДО	734	84,4	127	14,7	6	0,6	3	0,3

Критерий, по которому оценивается доброжелательность и вежливость сотрудников, включает в себя три категории персонала. Данные отражены в сводной таблице:

Отделение	Врачи								
	Д	ДА		не очень		HET		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	
ЦС3	870	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
Отделение				Медс	естры				
	Д	4	не очень		HET		Нет ответа		
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	
ЦС3	870	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
Отделение	Регистраторы								
	Д	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		HET		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	
ЦС3	870	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
Среднее значение	870,0	100,0	0,0	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 ЦСЗ за ноябрь 2020 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	870	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в пемещении	870	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	870	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	654	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Объяснение врача о дальнейших действиях	216	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 ЦСЗ, сформированный из единой базы данных, за ноябрь 2020 года, в печатной форме прилагается.