

Анализ проведенного опроса пациентов

Центра охраны здоровья семьи и репродукции за декабрь 2021 года.

Всего в декабре 2021 в Центр охраны здоровья семьи и репродукции КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 1643 человека.

Всего заполнили анкеты - 1475 человек.

Отказались заполнять анкеты –168 человека.

Основной состав пациентов заполнивших анкеты:

женщины - 1130 человек (77%), мужчины – 345 человек (23%),

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ЦОЗСиР	1643 (100%)	1413	230	1475 (90%)	168 (10%)

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	1100	77,5	240	15,3	134	7,1	1	0,1

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	1475	100,0	0	0,0	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 %
Центр охраны здоровья семьи и репродукции	1475	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 %
Центр охраны здоровья семьи и репродукции	1475	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1475	100,0	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 отделению за декабрь 2021 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	1475	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещении	1473	99,8	0	0,0	0	0,0	2	0,2
Среднее значение	1474	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1

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	1309	99,8	0	0,0	0	0,0	2	0,2
Объяснение врача о дальнейших действиях	164	100,0	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 Центра охраны здоровья семьи и репродукции, сформированный из единой базы данных, за декабрь 2021 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
Руководитель ИСС
Е.А.Белоногова

Год: 2021

Отд.

ЦОЗСир

▼

Период с:

Декабрь

по

Декабрь

▼

Всего анкет выбрано:

164

Отчёт по анкетам (внешние услуги)

В отн. ед.

Оцените степень удовлетворения:		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Ваш пол:	Ж	71			
	М	92	164	0	0
Нет ответа:		1	164	0	0
Ваш возраст:	До 25 лет	5	164	0	0
	26-35 лет	85			
	36-45 лет	74			
Нет ответа:		0			164
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации	От 14 до 30 дней	154			
	Более 30 дней	5			
Нет ответа:		5			164
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований	До 7 дней	129			
	От 7 до 14 дней	28			
	Более 14 дней	7			
Нет ответа:		0			164
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	Да	162			
	Нет	2			
Нет ответа:		0			164
Персонал ЦОЗСир доброжелателен и внимателен?					
	Да		Не очень	Нет	Нет ответа:
Мед. регистр.	164	0	0	0	0
Медсёстры	164	0	0	0	0
Врачи	164	0	0	0	0

Год: 2021

Отд. ЦОЗСиР

Период с: Декабрь

по Декабрь

Всего анкет выбрано: 164

Отчёт по анкетам (внешние услуги)

В %

Оцените степень удовлетворения:		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Ваш пол:	Ж	43,3%			
	М	56,1%			
Нет ответа:		0,6%			
Ваш возраст:	До 25 лет	3,0%			
	26-35 лет	51,8%			
	36-45 лет	45,1%			
Нет ответа:		0,0%			
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации	От 14 до 30 дней	93,9%			
	Более 30 дней	3,0%			
Нет ответа:		3,0%			
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований	До 7 дней	78,7%			
	От 7 до 14 дней	17,1%			
	Более 14 дней	4,3%			
Нет ответа:		0,0%			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	Да	98,8%			
	Нет	1,2%			
Нет ответа:		0,0%			
Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?					
	Да	100,0%			
	Не очень	0,0%			
	Нет	0,0%			
Нет ответа:		0,0%			
Мед. регистр.	Да	100,0%			
	Не очень	0,0%			
	Нет	0,0%			
Нет ответа:		0,0%			
Медсёстры	Да	100,0%			
	Не очень	0,0%			
	Нет	0,0%			
Нет ответа:		0,0%			
Врачи	Да	100,0%			
	Не очень	0,0%			
	Нет	0,0%			
Нет ответа:		0,0%			
Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения					
	Да	100,0%			
	Нет, укажите	0,0%			
Нет ответа:		0,0%			
Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?					
	Да, укажите	100,0%			
	Нет	0,0%			
Нет ответа:		0,0%			
Кто инициатор благодарения?					
	Я сам(а)	100,0%			
	Сотрудник	0,0%			
Нет ответа:		0,0%			
Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности					
	Нет	100,0%			
	Да, укажите	0,0%			
Нет ответа:		0,0%			
Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения					
	Да	100,0%			
	Нет, укажите	0,0%			
Нет ответа:		0,0%			

Всего анкет выбрано: 744 Отчёт по анкетам В %

Ваш пол:									
Ж	75,7%	Укажите срок ожидания диагностики./инстр. исследований							
М	24,3%	До 7 дней 0,8%							
Нет ответа:	0,0%	От 7 до 14 дней 0,0%							
Ваш возраст:		Более 14 дней 0,0%							
До 25 лет	3,9%	<i>Нет ответа:</i> 99,2%							
26-35 лет	14,2%	Персонал КДО доброжелателен и внимателен?							
36-45 лет	24,3%	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>				
46-55 лет	20,6%	100,0%	0,0%	0,0%	Врачи 0,0%				
Старше 55 лет	36,8%	100,0%	0,0%	0,0%	Медсёстры 0,0%				
Нет ответа:	0,1%	100,0%	0,0%	0,0%	Санитарки 0,0%				
Причина, по которой Вы обратились в КДО		Оцените степень удовлетворения:							
Консультация	99,9%	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>				
Обследование	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	Объяснением врача вашего состояния 0,0%				
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	Внешним видом персонала 0,0%				
Нет ответа:	0,1%	100,0%	0,0%	0,0%	Чистотой в помещениях 0,0%				
Укажите способ записи на прием к врачу		Имеется ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности							
По телефону	11,7%	Нет 99,9%							
Через Web-регистратуру	0,0%	Да, укажите 0,0%							
По электронной записи (из женской консультации)	15,3%	<i>Нет ответа:</i> 0,1%							
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	59,8%	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения							
Через регистратуру (лично)	13,2%	Да 0,0%							
Нет ответа:	0,0%	Нет, укажите 0,0%							
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту		<i>Нет ответа:</i> 100,0%							
До 7 дней	55,2%	Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?							
От 7 до 14 дней	27,7%	Да, укажите 0,0%							
Более 14 дней	17,1%	Нет 99,7%							
		<i>Нет ответа:</i> 0,3%							

Год: 2021

Отд. ЦОЗСиР

Период с: Декабрь

по

Декабрь

Всего анкет выбрано: 567

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Ваш пол:	495	Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований				351
Ж		До 7 дней				198
М	72	От 7 до 14 дней				17
Нет ответа:	0	Более 14 дней				1
Ваш возраст:	16	Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?				
До 25 лет	483	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
26-35 лет	63	567	0	0	0	
36-45 лет	2	567	0	0	0	
46-55 лет	1	567	0	0	0	
Старше 55 лет	2	Оцените степень удовлетворения:				
Нет ответа:		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:	
Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСиР	86	Объяснением врача вашего состояния				0
Консультация	0	Внешним видом персонала				2
Обследование	480	Чистотой в помещениях				2
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	1	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности				567
Нет ответа:		Нет				0
Укажите способ записи на приём к врачу	522	Да, укажите				0
По телефону	0	Нет ответа:				0
Через Web-регистратуру	1	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения				
По электронной записи (из женской консультации)	0	Да				0
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	44	Нет, укажите				0
Через регистратуру (лично)	0	Нет ответа:				567
Как Долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту	560	Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?				0
До 7 дней	6	Да, укажите				564
От 7 до 14 дней	0	Нет				3
Более 14 дней	1	Нет ответа:				0
Нет ответа:		Кто инициатор благодарения?				
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	566	Я сам(а)				0
Да	0	Сотрудник				0
Нет	1	Нет ответа:				567
Нет ответа:						

Год: 2021



Отд.

ЦОЗСир



Период с:

Декабрь



по

Декабрь



Всего анкет выбрано:

567

Отчёт по анкетам

В %

Ваш пол:	87,3%	Укажите срок ожидания диагноза./инстр. исследований				61,9%
Ж		До 7 дней		Да	Нет	
М	12,7%	От 7 до 14 дней		100,0%	0,0%	34,9%
Нет ответа:	0,0%	Более 14 дней		100,0%	0,0%	3,0%
Ваш возраст:	2,8%	Персонал ЦОЗСир доброжелателен и внимателен?				0,2%
До 25 лет				Да	Нет	
26-35 лет	85,2%			100,0%	0,0%	
36-45 лет	11,1%	Врачи		100,0%	0,0%	
46-55 лет	0,4%	Медсёстры		100,0%	0,0%	
Старше 55 лет	0,2%	Санитарки		100,0%	0,0%	
Нет ответа:	0,4%	Оцените степень удовлетворения:				0,0%
Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСир		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:	
Консультация	15,2%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Обследование	0,0%	99,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	84,7%	99,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
Нет ответа:	0,2%	Имеется ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности				
Укажите способ записи на прием к врачу		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:	
По телефону	92,1%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	
Через Web-регистратуру	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
По электронной записи (из женской консультации)	0,2%	Нет ответа:				0,0%
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	0,0%	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для малообеспеченных групп населения				
Через регистратуру (лично)	7,8%	Да				0,0%
Нет ответа:	0,0%	Нет, укажите				0,0%
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту		Нет ответа:				100,0%
До 7 дней	98,8%	Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?				
От 7 до 14 дней	1,1%	Да, укажите				0,0%
Более 14 дней	0,0%	Нет				99,5%
		Нет ответа:				0,5%