

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

Всего в 2021 году в Центр охраны здоровья семьи и репродукции КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 19632 человека. Всего заполнили анкеты - 12526 человек.

Отказались заполнять анкеты –7106 человека.

Основной состав пациентов заполнивших анкеты:

женщины - 9738 человек (77,7%), мужчины – 2788 человек (22,3%),

| Отделение | Количество обращений | Амбулаторный прием | Внешние услуги | Заполнили анкеты | Отказались заполнять анкеты |
|-----------|----------------------|--------------------|----------------|------------------|-----------------------------|
| ЦОЗСиР | 19632 (100%) | 16707 | 2925 | 12526 (63,8%) | 7106 (36,2%) |

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 | 9305 | 74,3 | 2415 | 19,2 | 718 | 5,8 | 88 | 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 | | НЕТ | | Нет ответа | |
| | в отн.ед. | в % | в отн.ед. | в % | в отн.ед. | в % | в отн.ед. | в % |
| Центр охраны здоровья семьи и репродукции | 12519 | 99,9 | 2 | 0,0 | 0 | 0,0 | 5 | 0,1 |
| Отделение | Медсестры | | | | | | | |
| | ДА | | НЕ ОЧЕНЬ | | НЕТ | | Нет ответа | |
| | в отн.ед. | в % | в отн.ед. | в % | в отн.ед. | в % | в отн.ед. | в % |
| Центр охраны здоровья семьи и репродукции | 12521 | 99,9 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 5 | 0,1 |
| Отделение | Регистраторы | | | | | | | |
| | ДА | | НЕ ОЧЕНЬ | | НЕТ | | Нет ответа | |
| | в отн.ед. | в % | в отн.ед. | в % | в отн.ед. | в % | в отн.ед. | в % |
| Центр охраны здоровья семьи и репродукции | 12520 | 99,9 | 0 | 0,0 | 1 | 0,0 | 5 | 0,1 |
| Среднее значение | 12520 | 99,9 | 0,7 | 0,0 | 0,3 | 0,0 | 5,0 | 0,1 |

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 2021 год 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 | 12511 | 99,8 | 3 | 0,0 | 1 | 0,0 | 11 | 0,1 |
| Чистота в помещении | 12507 | 99,8 | 1 | 0,0 | 0 | 0,0 | 18 | 0,1 |
| Среднее значение | 12509 | 99,8 | 2 | 0,0 | 1 | 0,0 | 15 | 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 | 10527 | 99,9 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 5 | 0,1 |
| Объяснение врача о дальнейших действиях | 1989 | 99,7 | 3 | 0,1 | 1 | 0,1 | 1 | 0,1 |

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 Центра охраны здоровья семьи и репродукции, сформированный из единой базы данных, за 2021 год, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
Руководитель ИСС
Е.А.Белоногова

Год: 2021

Отд. ЦОЗСир

Период с: Январь

по

Декабрь

Всего анкет выбрано: 1994

Отчёт по анкетам (внешние услуги)

В отн. ед.

| Оцените степень удовлетворения: | | Уд. | Ч.уд. | Не уд. | Нет ответа: |
|---|------|----------|-------|-------------|-------------|
| Ваш пол: | 932 | 1983 | 3 | 1 | 7 |
| Ж | | | | | |
| М | 1054 | 1989 | 3 | 1 | 1 |
| Нет ответа: | 8 | 1989 | 1 | 0 | 4 |
| Ваш возраст: | 79 | | | | |
| До 25 лет | 1185 | | | | |
| 26-35 лет | 728 | | | | |
| 36-45 лет | 2 | | | | |
| Нет ответа: | 1887 | | | | |
| Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации | 85 | | | | |
| От 14 до 30 дней | 22 | | | | |
| Более 30 дней | 1250 | | | | |
| Нет ответа: | 629 | | | | |
| Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований | 48 | | | | |
| До 7 дней | 67 | | | | |
| От 7 до 14 дней | 1956 | | | | |
| Более 14 дней | 11 | | | | |
| Нет ответа: | 27 | | | | |
| Врач принял Вас в установленное время (по записи) | | | | | |
| Да | | | | | |
| Нет | | | | | |
| Нет ответа: | | | | | |
| Персонал ЦОЗСир доброжелателен и внимателен? | | | | | |
| | Да | Не очень | Нет | Нет ответа: | |
| Мед. регистр. | 1991 | 0 | 1 | 2 | |
| Медсёстры | 1993 | 0 | 0 | 1 | |
| Врачи | 1992 | 2 | 0 | 0 | |
| Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения | | | | | |
| Да | | | | | |
| Нет, укажите | | | | | |
| Нет ответа: | | | | | |
| Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)? | | | | | |
| Да, укажите | | | | | |
| Нет | | | | | |
| Нет ответа: | | | | | |
| Кто инициатор благодарения? | | | | | |
| Я сам(а) | | | | | |
| Сотрудник | | | | | |
| Нет ответа: | | | | | |

Год: 2021

Отд.

ЦОЗСиР

▼

Период с:

Январь

▼

по

Декабрь

▼

Всего анкет выбрано:

1994

Отчёт по анкетам (внешние услуги)

В %

| Оцените степень удовлетворения: | | Уд. | Ч.уд. | Не уд. | Нет ответа: |
|--|-------|---|----------|--------|-------------|
| Ваш пол: | | | | | |
| Ж | 46,7% | | | | |
| М | 52,9% | 99,4% | 0,2% | 0,1% | 0,4% |
| Нет ответа: | 0,4% | 99,7% | 0,2% | 0,1% | 0,1% |
| Ваш возраст: | | | | | |
| До 25 лет | 4,0% | 99,7% | 0,1% | 0,0% | 0,2% |
| 26-35 лет | 59,4% | Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности | | | |
| 36-45 лет | 36,5% | Нет | | | |
| Нет ответа: | 0,1% | Да, укажите | | | |
| Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации | | Нет ответа: | | | |
| От 14 до 30 дней | 94,6% | Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения | | | |
| Более 30 дней | 4,3% | Да | | | |
| Нет ответа: | 1,1% | Нет, укажите | | | |
| Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований | | Нет ответа: | | | |
| До 7 дней | 62,7% | Приходилось ли благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)? | | | |
| От 7 до 14 дней | 31,5% | Да, укажите | | | |
| Более 14 дней | 2,4% | Нет | | | |
| Нет ответа: | 3,4% | Нет ответа: | | | |
| Врач принял Вас в установленное время (по записи) | | Кто инициатор благодарения? | | | |
| Да | 98,1% | Я сам(а) | | | |
| Нет | 0,6% | Сотрудник | | | |
| Нет ответа: | 1,4% | Нет ответа: | | | |
| Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен? | | | | | |
| | | Да | Не очень | Нет | Нет ответа: |
| Мед. регистр. | 99,8% | 0,0% | 0,1% | 0,1% | 0,1% |
| Медсёстры | 99,9% | 0,0% | 0,0% | 0,1% | 0,1% |
| Врачи | 99,9% | 0,1% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |

Год: 2021

Отд. ЦОЗСир

Период с: Январь

по Декабрь

Всего анкет выбрано: 5359

Отчёт по анкетам

В %

| | | | | | |
|--|-------|--------|----------|--------|--------------------|
| Ваш пол: | | | | | |
| Ж | 88,0% | | | | 87,9% |
| М | 12,0% | | | | 10,2% |
| Нет ответа: | 0,0% | | | | 0,3% |
| Ваш возраст: | | | | | 1,6% |
| До 25 лет | 1,6% | | | | |
| 26-35 лет | 85,7% | | | | |
| 36-45 лет | 12,2% | | | | |
| 46-55 лет | 0,1% | | | | |
| Старше 55 лет | 0,1% | | | | |
| Нет ответа: | 0,2% | | | | |
| Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСир | | | | | |
| Консультация | 11,7% | | | | |
| Обследование | 1,2% | | | | |
| Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию) | 87,0% | | | | |
| Нет ответа: | 0,0% | | | | |
| Укажите способ записи на прием к врачу | | | | | |
| По телефону | 84,2% | | | | 99,9% |
| Через Web-регистратуру | 0,0% | | | | 0,0% |
| По электронной записи (из женской консультации) | 0,1% | | | | 0,1% |
| Лечащим врачом (на приеме при посещении) | 0,1% | | | | 0,0% |
| Через регистратуру (лично) | 15,6% | | | | 100,0% |
| Нет ответа: | 0,0% | | | | 0,0% |
| Как долго Вам пришлось ожидать записи к специалисту | | | | | |
| До 7 дней | 99,4% | | | | 0,0% |
| От 7 до 14 дней | 0,4% | | | | 99,7% |
| Более 14 дней | 0,0% | | | | 0,3% |
| Нет ответа: | | | | | |
| Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований | | | | | |
| До 7 дней | | | | | 87,9% |
| От 7 до 14 дней | | | | | 10,2% |
| Более 14 дней | | | | | 0,3% |
| Нет ответа: | | | | | 1,6% |
| Персонал ЦОЗСир доброжелателен и внимателен? | | | | | |
| | | Да | Не очень | Нет | Нет ответа: |
| Врачи | | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Медсестры | | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Санитарки | | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Оцените степень удовлетворения: | | | | | |
| | | Уд. | Ч.уд. | Не уд. | Нет ответа: |
| Объяснением врача вашего состояния | | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Внешним видом персонала | | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Чистотой в помещениях | | 99,8% | 0,0% | 0,0% | 0,2% |
| Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности | | | | | |
| Нет | | | | | 99,9% |
| Да, укажите | | | | | 0,0% |
| Нет ответа: | | | | | 0,1% |
| Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения | | | | | |
| Да | | | | | 0,0% |
| Нет, укажите | | | | | 0,0% |
| Нет ответа: | | | | | 100,0% |
| Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)? | | | | | |
| Да, укажите | | | | | 0,0% |
| Нет | | | | | 99,7% |
| Нет ответа: | | | | | 0,3% |