

**Анализ проведенного опроса пациентов
Центра охраны здоровья семьи и репродукции за 2022 год.**

Всего в 2022 году в Центр охраны здоровья семьи и репродукции КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 20952 человека.

Всего заполнили анкеты - 15672 человек.

Отказались заполнять анкеты – 5280 человека.

Основной состав пациентов, заполнивших анкеты:

женщины - 12627 человек (80,6%), мужчины – 3044 человек (19,4%),

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ЦОЗСиР	20952 (100%)	17784	3168	15672 (74,8%)	5280 (25,2%)

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	10732	73,0	3722	21,0	1214	6,0	4	0,0

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 %
ЦОЗСиР+КДО	15670	100,0	1	0,0	0	0,0	1	0,0
Отделение	Медсестры							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
ЦОЗСиР+КДО	15670	100,0	0	0,0	0	0,0	2	0,0
Отделение	Регистраторы							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
ЦОЗСиР+КДО	15670	100,0	1	0,0	0	0,0	1	0,0
Среднее значение	15670	100,0	1	0,0	0	0,0	1	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 2022 год, 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	15670	100,0	0	0,0	1	0,0	1	0,0
Чистота в помещении	15670	100,0	2	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	15670	100,0	1	0,0	1	0,0	1	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	13546	100,0	0	0,0	0	0,0	1	0,0
Объяснение врача о дальнейших действиях	2124	100,0	1	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 Центра охраны здоровья семьи и репродукции, сформированный из единой базы данных, за 2022 год, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
Руководитель ИСС
Е.А.Белоногова

Год:	2022	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Январь	по	Декабрь
Всего анкет выбрано:				2125			
Отчёт по анкетам (внешние услуги)							
В отн. ед.							
Ваш пол:				Оцените степень удовлетворения:	Уд.	Ч.уд.	Не уд.
Ж	1171						
М	954	Объяснением врача вашего состояния			2124	0	1
<i>Нет ответа:</i>	0	Объясн. врача дальнейших действий			2124	1	0
Ваш возраст:				Чистотой в помещениях	2124	1	0
До 25 лет	105	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности					
26-35 лет	1296	Нет					
36-45 лет	720	Да, укажите					
<i>Нет ответа:</i>	4	<i>Нет ответа:</i>					
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации				Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			
От 14 до 30 дней	2057	Да			1		
Более 30 дней	66	Нет, укажите			0		
<i>Нет ответа:</i>	2	<i>Нет ответа:</i>			2124		
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней	1752	Да, укажите			0		
От 7 до 14 дней	331	Нет			2125		
Более 14 дней	42	<i>Нет ответа:</i>			0		
<i>Нет ответа:</i>	0	<i>Нет ответа:</i>			0		
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Кто инициатор благодарения?			
Да	2117	Я сам(а)			0		
Нет	5	Сотрудник			0		
<i>Нет ответа:</i>	3	<i>Нет ответа:</i>			2125		
Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?							
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>			
Мед. регистр.	2124	1	0	0			
Медсёстры	2124	0	0	1			
Врачи	2124	1	0	0			

Год:	2022	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Январь	по	Декабрь
Всего анкет выбрано:				2125			
Отчёт по анкетам (внешние услуги)							
В %							
Ваш пол:				Оцените степень удовлетворения:	Уд.	Ч.уд.	Не уд.
Ж	55,1%						
М	44,9%	Объяснением врача вашего состояния			100,0%	0,0%	0,0%
<i>Нет ответа:</i>	0,0%	Объясн. врача дальнейших действий			100,0%	0,0%	0,0%
Ваш возраст:				Чистотой в помещениях	100,0%	0,0%	0,0%
До 25 лет	4,9%	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности					
26-35 лет	61,0%	Нет					
36-45 лет	33,9%	Да, укажите					
<i>Нет ответа:</i>	0,2%	<i>Нет ответа:</i>					
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации				Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			
От 14 до 30 дней	96,8%	Да			0,0%		
Более 30 дней	3,1%	Нет, укажите			0,0%		
<i>Нет ответа:</i>	0,1%	<i>Нет ответа:</i>			100,0%		
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней	82,4%	Да, укажите			0,0%		
От 7 до 14 дней	15,6%	Нет			100,0%		
Более 14 дней	2,0%	<i>Нет ответа:</i>			0,0%		
<i>Нет ответа:</i>	0,0%	<i>Нет ответа:</i>			0,0%		
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Кто инициатор благодарения?			
Да	99,6%	Я сам(а)			0,0%		
Нет	0,2%	Сотрудник			0,0%		
<i>Нет ответа:</i>	0,1%	<i>Нет ответа:</i>			100,0%		
Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?							
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>			
Мед. регистр.	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%			
Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%			

Год:	2022	Отд.	КДО	Период с:	Январь	по	Декабрь
Всего анкет выбрано: 7259				Отчёт по анкетам			
В отн. ед.							
Ваш пол:				Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований			
Ж	5710			До 7 дней			45
М	1548			От 7 до 14 дней			2
Нет ответа:	1			Более 14 дней			0
Ваш возраст:				Персонал КДО доброжелателен и внимателен?			
До 25 лет	284						
26-35 лет	1082			Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
36-45 лет	1711			Врачи	7258	0	0
46-55 лет	1467			Медсёстры	7259	0	0
Старше 55 лет	2709			Мед. Регистратор	7259	0	0
Нет ответа:	6			Оцените степень удовлетворения:			
Причина, по которой Вы обратились в КДО				Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Консультация	7223			Объяснением врача вашего состояния	7258	0	0
Обследование	24			Внешним видом персонала	7259	0	0
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	9			Чистотой в помещениях	7258	1	0
Нет ответа:	3			Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
Укажите способ записи на приём к врачу				Нет			
По телефону	746			Да, укажите			
Через Web-регистратуру	12			Нет ответа:			
По электронной записи (из женской консультации)	1252			Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	4522			Да			
Через регистратуру (лично)	725			Нет, укажите			
Нет ответа:	2			Нет ответа:			
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней	2950			Да, укажите			
От 7 до 14 дней	3142			Нет			
Более 14 дней	1164			Нет ответа:			
Нет ответа:	3			Кто инициатор благодарения?			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Я сам(а)			
Да	7243			Сотрудник			
Нет	14			Нет ответа:			
Нет ответа:	2						

Год:	2022	Отд.	КДО	Период с:	Январь	по	Декабрь
Всего анкет выбрано: 7259				Отчёт по анкетам			
В %							
Ваш пол:				Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований			
Ж	78,7%			До 7 дней			0,6%
М	21,3%			От 7 до 14 дней			0,0%
Нет ответа:	0,0%			Более 14 дней			0,0%
Ваш возраст:				Персонал КДО доброжелателен и внимателен?			
До 25 лет	3,9%						
26-35 лет	14,9%			Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
36-45 лет	23,6%			Врачи	100,0%	0,0%	0,0%
46-55 лет	20,2%			Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%
Старше 55 лет	37,3%			Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:	0,1%			Оцените степень удовлетворения:			
Причина, по которой Вы обратились в КДО				Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Консультация	99,5%			Объяснением врача вашего состояния	100,0%	0,0%	0,0%
Обследование	0,3%			Внешним видом персонала	100,0%	0,0%	0,0%
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	0,1%			Чистотой в помещениях	100,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:	0,0%			Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
Укажите способ записи на прием к врачу				Нет			
По телефону	10,3%			Да, укажите			
Через Web-регистратуру	0,2%			Нет ответа:			
По электронной записи (из женской консультации)	17,2%			Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	62,3%			Да			
Через регистратуру (лично)	10,0%			Нет, укажите			
Нет ответа:	0,0%			Нет ответа:			
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
До 7 дней	40,6%			Да, укажите			
От 7 до 14 дней	43,3%			Нет			
Более 14 дней	16,0%			Нет ответа:			
Нет ответа:	0,0%			Кто инициатор благодарения?			
Врач принял Вас в установленное время (по записи)				Я сам(а)			
Да	99,8%			Сотрудник			
Нет	0,2%			Нет ответа:			
Нет ответа:	0,0%						

Год:	2022	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Январь	по	Декабрь
Всего анкет выбрано:	6288	Отчёт по анкетам					
В отн. ед.							
Ваш пол:		Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований					
Ж	5746	До 7 дней					5002
М	542	От 7 до 14 дней					1068
Нет ответа:	0	Более 14 дней					175
Ваш возраст:		Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?					
До 25 лет	175						43
26-35 лет	4892		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
36-45 лет	1176	Врачи	6288	0	0	0	
46-55 лет	25	Медсёстры	6287	0	0	1	
Старше 55 лет	11	Мед. Регистратор	6287	0	0	1	
Нет ответа:	9	Оцените степень удовлетворения:					
Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСиР			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:	
Консультация	733	Объяснением врача вашего состояния	6288	0	0	0	
Обследование	164	Внешним видом персонала	6287	0	0	1	
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	5390	Чистотой в помещениях	6288	0	0	0	
Нет ответа:	1	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности					
Укажите способ записи на приём к врачу		Нет					6284
По телефону	3784	Да, укажите					0
Через Web-регистратуру	5	Нет ответа:					4
По электронной записи (из женской консультации)	13	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения					
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	32	Да					0
Через регистратуру (лично)	2441	Нет, укажите					0
Нет ответа:	13	Нет ответа:					6288
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту		Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?					
До 7 дней	6030	Да, укажите					0
От 7 до 14 дней	249	Нет					6286
Более 14 дней	8	Нет ответа:					2
Нет ответа:	1	Кто инициатор благодарения?					
Врач принял Вас в установленное время (по записи)		Я сам(а)					0
Да	6259	Сотрудник					0
Нет	1	Нет ответа:					6288
Нет ответа:	28						

Год:	2022	Отд.	ЦОЗСиР	Период с:	Январь	по	Декабрь
Всего анкет выбрано:	6288	Отчёт по анкетам					
В %							
Ваш пол:		Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований					
Ж	91,4%	До 7 дней					79,5%
М	8,6%	От 7 до 14 дней					17,0%
Нет ответа:	0,0%	Более 14 дней					2,8%
Ваш возраст:		Персонал ЦОЗСиР доброжелателен и внимателен?					
До 25 лет	2,8%						0,7%
26-35 лет	77,8%		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
36-45 лет	18,7%	Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
46-55 лет	0,4%	Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Старше 55 лет	0,2%	Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Нет ответа:	0,1%	Оцените степень удовлетворения:					
Причина, по которой Вы обратились в ЦОЗСиР			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:	
Консультация	11,7%	Объяснением врача вашего состояния	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Обследование	2,6%	Внешним видом персонала	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	85,7%	Чистотой в помещениях	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Нет ответа:	0,0%	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности					
Укажите способ записи на прием к врачу		Нет					99,9%
По телефону	60,2%	Да, укажите					0,0%
Через Web-регистратуру	0,1%	Нет ответа:					0,1%
По электронной записи (из женской консультации)	0,2%	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения					
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	0,5%	Да					0,0%
Через регистратуру (лично)	38,8%	Нет, укажите					0,0%
Нет ответа:	0,2%	Нет ответа:					100,0%
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту		Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?					
До 7 дней	95,9%	Да, укажите					0,0%
От 7 до 14 дней	4,0%	Нет					100,0%
Более 14 дней	0,1%	Нет ответа:					0,0%
Нет ответа:	0,0%	Кто инициатор благодарения?					
Врач принял Вас в установленное время (по записи)		Я сам(а)					0,0%
Да	99,5%	Сотрудник					0,0%
Нет	0,0%	Нет ответа:					100,0%
Нет ответа:	0,4%						