

## Анализ проведенного опроса пациентов

### Консультативно-диагностической поликлиники за январь 2024 года.

Всего в январе 2024 года в консультативно-диагностическую поликлинику КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 741 (100%) человек.

Всего заполнили анкеты – 670 (90,4%) человека.

Отказались заполнять анкеты – 71 (9,6%) человека.

Основной состав пациентов, заполнивших анкеты:

женщины - 489 человек (73,0%), мужчины – 181 человек (27,0%),

Отделение	Количество обращений	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
КДО	741 (100%)	670 (90,4%)	71 (9,6%)

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 консультативно – диагностического отделения показателем времени указано время ожидания записи к специалисту на амбулаторный прием. 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	649	96,9	16	2,4	5	0,7	0	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 %
КДО	670	100,0	0	0,0	0	0,0	0	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 %
КДО	670	100,0	0	0,0	0	0,0	0	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 %
КДО	670	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	670	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Данные по разделу «Комментарии» за январь 2024 года, представленные в таблице, показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

## Консультативно-диагностическая поликлиника

Все хорошо

Все устраивает

Все добрые и вежливые

Все супер, спасибо

Вся информация доступна

Дальнейшего процветания вам

Все супер

Все молодцы

Всем спасибо

Доброжелательный персонал

Врач на приеме все разъяснила

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 3 показателя: 2 общих и 1 различные результаты по отделению за январь 2024 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	670	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещении	670	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Среднее значение</b>	<b>670</b>	<b>100,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>

### 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	670	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 консультативно-диагностической поликлиники, сформированный из единой базы данных, за январь 2024 года, в печатной форме прилагается.

Год:	2024	Отд.	КДО	Период с:	Январь	по	Январь
Всего анкет выбрано: 670				Отчёт по анкетам			
В отн. ед.							
<b>Ваш пол:</b>	<b>Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований</b>						
Ж	489	До 7 дней					0
М	181	От 7 до 14 дней					0
Нет ответа:	0	Более 14 дней					0
<b>Ваш возраст:</b>	<b>Персонал КДО доброжелателен и внимателен?</b>						
До 25 лет	20						Нет ответа: 670
26-35 лет	86		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
36-45 лет	148	Врачи	670	0	0	0	
46-55 лет	152	Медсёстры	670	0	0	0	
Старше 55 лет	264	Мед. Регистратор	670	0	0	0	
Нет ответа:	0						
<b>Причина, по которой Вы обратились в КДО</b>	<b>Оцените степень удовлетворения:</b>						
Консультация	670	Объяснением врача вашего состояния	670	0	0	0	
Обследование	0	Внешним видом персонала	670	0	0	0	
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	0	Чистотой в помещениях	670	0	0	0	
Нет ответа:	0						
<b>Укажите способ записи на приём к врачу</b>	<b>Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности</b>						
По телефону	0	Нет					670
Через Web-регистратуру	0	Да, укажите					0
По электронной записи (из женской консультации)	0	Нет ответа:					0
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	670	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения					
Через регистратуру (лично)	0	Да					0
Нет ответа:	0	Нет, укажите					0
		Нет ответа:					670
<b>Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту</b>	<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>						
До 7 дней	649	Да, укажите					0
От 7 до 14 дней	16	Нет					670
Более 14 дней	5	Нет ответа:					0
Нет ответа:	0						
<b>Врач принял Вас в установленное время (по записи)</b>	<b>Кто инициатор благодарения?</b>						
Да	670	Я сам(а)					0
Нет	0	Сотрудник					0
Нет ответа:	0	Нет ответа:					670

Год:	2024	Отд.	КДО	Период с:	Январь	по	Январь
------	------	------	-----	-----------	--------	----	--------

Всего анкет выбрано: 670				Отчёт по анкетам			
В %							
<b>Ваш пол:</b>	<b>Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований</b>						
Ж	73,0%	До 7 дней					0,0%
М	27,0%	От 7 до 14 дней					0,0%
Нет ответа:	0,0%	Более 14 дней					0,0%
<b>Ваш возраст:</b>	<b>Персонал КДО доброжелателен и внимателен?</b>						
До 25 лет	3,0%						Нет ответа: 100,0%
26-35 лет	12,8%		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
36-45 лет	22,1%	Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
46-55 лет	22,7%	Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Старше 55 лет	39,4%	Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Нет ответа:	0,0%						
<b>Причина, по которой Вы обратились в КДО</b>	<b>Оцените степень удовлетворения:</b>						
Консультация	100,0%	Объяснением врача вашего состояния	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Обследование	0,0%	Внешним видом персонала	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	0,0%	Чистотой в помещениях	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Нет ответа:	0,0%						
<b>Укажите способ записи на прием к врачу</b>	<b>Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности</b>						
По телефону	0,0%	Нет					100,0%
Через Web-регистратуру	0,0%	Да, укажите					0,0%
По электронной записи (из женской консультации)	0,0%	Нет ответа:					0,0%
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	100,0%	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения					
Через регистратуру (лично)	0,0%	Да					0,0%
Нет ответа:	0,0%	Нет, укажите					0,0%
		Нет ответа:					100,0%
<b>Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту</b>	<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>						
До 7 дней	96,9%	Да, укажите					0,0%
От 7 до 14 дней	2,4%	Нет					100,0%
Более 14 дней	0,7%	Нет ответа:					0,0%
Нет ответа:	0,0%						
<b>Врач принял Вас в установленное время (по записи)</b>	<b>Кто инициатор благодарения?</b>						
Да	100,0%	Я сам(а)					0,0%
Нет	0,0%	Сотрудник					0,0%
Нет ответа:	0,0%	Нет ответа:					100,0%

Исполнитель:

И.О Руководителя ИСС

Г.В. Бакланова