

**Анализ проведенного опроса пациентов КДО (консультативно -
диагностического отделения и внешних услуг) за февраль 2020 года.**

Всего в феврале 2020 в КДО КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 896 человек.

Всего заполнили анкеты - 626 человек.

Отказались заполнять анкеты – 270 человек.

Основной состав пациентов КДО заполнивших анкеты:

женщины - 502 человек (80,1%), мужчины – 124 человек (19,9%),

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
КДО	896 (100%)	668	228	626 (69,8%)	270 (30,2%)

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 КДО 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 14 дней		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
КДО	517	82,6	87	13,9	3	0,4	19	3,1

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 %
КДО	614	98,1	0	0,0	0	0,0	12	1,9
Отделение	Медсестры							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕГ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
КДО	604	96,5	0	0,0	0	0,0	22	3,5
Отделение	Регистраторы							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕГ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
КДО	603	96,3	2	0,3	0	0,0	21	3,4
Среднее значение	607,0	97,0	0,7	0,1	0,0	0,0	18,3	2,9

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 КДО за февраль 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	617	98,6	0	0,0	0	0,0	9	1,4
Чистота в помещении	614	98,1	0	0,0	0	0,0	12	1,9
Среднее значение	616	98,3	0	0,0	0	0,0	11	1,7

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	440	95,7	0	0,0	0	0,0	20	4,3
Объяснение врача о дальнейших действиях	165	99,4	0	0,0	0	0,0	1	0,6

Среднее значение по общим показателям составило 99,4%, что говорит о высоком уровне организации условий оказания медицинской помощи населению, в соответствии с утвержденными критериями независимой оценки качества. Отчет по анкетированию пациентов КДО, сформированный из единой базы данных, за февраль 2020 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
Заведующий ЕСМС
А.Н.Аусханова

Год: 2020

Отд:

КДО

Период с:

Февраль

по

Февраль

Всего анкет выбрано:

166

Отчёт по анкетам (внешние услуги)

В отн. ед.

Оцените степень удовлетворения:		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Ваш пол:	52				
Ж		166	0	0	0
М	114				
Объяснением врача вашего состояния		165	0	0	1
Объясн. врача дальнейших действий	0				
Чистотой в помещениях		165	0	0	1
Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности	7				
До 25 лет					
26-35 лет	100				164
36-45 лет	57				0
Да, укажите					
Нет ответа:	2				2
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации					
От 14 до 30 дней	144				0
Более 30 дней	20				0
Нет, укажите					
Нет ответа:	2				166
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований					
До 7 дней	91				0
От 7 до 14 дней	60				165
Более 14 дней	3				1
Нет ответа:	12				0
Врач принял Вас в установленное время (по записи)					
Да	165				0
Нет	1				0
Нет ответа:	0				166
Персонал КДО доброжелателен и внимателен?					
	Да	Не очень	Нет		Нет ответа:
Мед. регистр.	164	2	0		0
Медсёстры	166	0	0		0
Врачи	165	0	0		1

Всего анкет выбрано: 166 **Отчёт по анкетам (внешние услуги)** В %

Ваш пол:							
Ж	31,3%				Уд.	Ч.уд.	Не уд.
М	68,7%				100,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:	0,0%				99,4%	0,0%	0,6%
Ваш возраст:					99,4%	0,0%	0,6%
До 25 лет	4,2%						
26-35 лет	60,2%						
36-45 лет	34,3%						98,8%
Нет ответа:	1,2%						0,0%
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации							1,2%
От 14 до 30 дней	86,7%						
Более 30 дней	12,0%						0,0%
Нет ответа:	1,2%						0,0%
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований							100,0%
До 7 дней	54,8%						
От 7 до 14 дней	36,1%						0,0%
Более 14 дней	1,8%						99,4%
Нет ответа:	7,2%						0,6%
Врач принял Вас в установленное время (по записи)							0,0%
Да	99,4%						
Нет	0,6%						0,0%
Нет ответа:	0,0%						100,0%
Персонал КДО доброжелателен и внимателен?							
		Да	Не очень	Нет			
Мед. регистр.	98,8%	1,2%	0,0%	0,0%			
Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%			
Врачи	99,4%	0,0%	0,0%	0,6%			

