

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

Всего в апреле 2020 в КДО КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 338 человек.

Всего заполнили анкеты - 30 человек.

Отказались заполнять анкеты – 308 человек.

Основной состав пациентов КДО заполнивших анкеты:

женщины - 17 человек (56,6%), мужчины – 13 человек (43,4%)

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
КДО	338 (100%)	309	29	30 (8,9%)	308 (91,1%)

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	13	43,4	8	26,6	6	20	3	10

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	29	96,7	0	0,0	0	0,0	1	3,3
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	29	96,7	0	0,0	0	0,0	1	3,3
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	29	96,7	0	0,0	0	0,0	1	3,3
Среднее значение	29,0	96,7	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	3,3

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 апрель 2020 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	30	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещении	29	96,7	0	0,0	0	0,0	1	3,3
Среднее значение	30	98,3	0	0,0	0	0,0	1	1,7

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	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Объяснение врача о дальнейших действиях	28	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 КДО, сформированный из единой базы данных, за апрель 2020 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
Заведующий ЕСМС
А.Н.Аусханова

Всего анкет выбрано: 28 Отчёт по анкетам (внешние услуги) В отн. ед.

Ваш пол:		Ж	М	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:	
Объяснением врача вашего состояния		14	0	28	0	0	0	
Объясн. врача дальнейших действий		1	0	28	0	0	0	
Чистотой в помещениях		1	0	27	0	0	1	
Имеется ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности								
До 25 лет		1	0				28	
26-35 лет		12	0				0	
36-45 лет		15	0				0	
Нет		0	0				0	
Нет ответа:								
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации		26	0				0	
От 14 до 30 дней		2	0				0	
Более 30 дней		0	0				28	
Нет ответа:								
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований		11	0				0	
До 7 дней		8	0				28	
От 7 до 14 дней		6	0				0	
Более 14 дней		3	0				0	
Нет ответа:								
Врач принял Вас в установленное время (по записи)		25	0				0	
Да		2	0				0	
Нет		2	0				28	
Нет ответа:								
Персонал КДО доброжелателен и внимателен?								
		Да	Не очень	Нет				Нет ответа:
Мед. регистр.		27	0	0				1
Медсёстры		27	0	0				1
Врачи		27	0	0				1

Всего анкет выбрано: 28 **Отчёт по анкетам (внешние услуги)** В %

Оцените степень удовлетворения:		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Ваш пол:	Ж	50,0%			
	М	46,4%		0,0%	0,0%
Ваш возраст:	До 25 лет	3,6%		0,0%	0,0%
	26-35 лет	3,6%		0,0%	3,5%
	36-45 лет	42,9%			100,0%
	46-55 лет	53,6%			0,0%
	60 лет и старше	0,0%			0,0%
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации	От 14 до 30 дней	92,9%			0,0%
	Более 30 дней	7,1%			0,0%
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований	До 7 дней	39,3%			0,0%
	От 7 до 14 дней	28,6%			100,0%
	Более 14 дней	21,4%			0,0%
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	Да	10,7%			0,0%
	Нет	89,3%			0,0%
Персонал КДО доброжелателен и внимателен?	Да	7,1%			100,0%
	Нет	3,6%			0,0%
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации					
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований					
Врач принял Вас в установленное время (по записи)					
Персонал КДО доброжелателен и внимателен?					
Мед. регистр.	Да	96,4%	0,0%	0,0%	3,6%
Медсёстры	Да	96,4%	0,0%	0,0%	3,6%
Врачи	Да	96,4%	0,0%	0,0%	3,6%

Год: 2020

Отд.

КДО

Период с:

Апрель

по

Апрель

Всего анкет выбрано: 2

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

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

Всего анкет выбрано: 2 Отчёт по анкетам В %

Ваш пол:	100,0%	Укажите срок ожидания диагностики./инстр. исследований			
Ж		До 7 дней		Нет	Нет ответа:
М	0,0%	От 7 до 14 дней	0,0%	0,0%	100,0%
Ваш возраст:	0,0%	Более 14 дней	0,0%	0,0%	0,0%
До 25 лет	0,0%	Нет ответа:			0,0%
26-35 лет	50,0%	Персонал КДО доброжелателен и внимателен?			
36-45 лет	50,0%	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
46-55 лет	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Старше 55 лет	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:	0,0%	Оцените степень удовлетворения:			
Причина, по которой Вы обратились в КДО		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Консультация	50,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Обследование	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	50,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:	0,0%	Имеется ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности			
Укажите способ записи на прием к врачу		Нет			100,0%
По телефону	50,0%	Да, укажите			0,0%
Через Web-регистрацию	0,0%	Нет ответа:			0,0%
По электронной записи (из женской консультации)	0,0%	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	0,0%	Да			0,0%
Через регистрацию (лично)	50,0%	Нет, укажите			0,0%
Нет ответа:	0,0%	Нет ответа:			
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту		Приходилось благодарить сотрудников учреждений (деньги, подарки)?			
До 7 дней	100,0%	Да, укажите			0,0%
От 7 до 14 дней	0,0%	Нет			100,0%
Более 14 дней	0,0%	Нет ответа:			0,0%