

**Анализ проведенного опроса пациентов КДО (консультативно -
диагностического отделения и внешних услуг) за июнь 2019года.**

Всего в июне 2019 в КДО КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 864 человек.

Всего заполнили анкеты - 584 человек.

Отказались заполнять анкеты – 280 человек.

Основной состав пациентов КДО заполнивших анкеты:

женщины - 454 человек (77,7%), мужчины – 130 человек (22,3%).

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
КДО	584 (100%)	401	183	584 (67,6%)	280 (32,4%)

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	471	80,7	66	11,3	13	2,2	34	5,8

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	582	99,7	1	0,2	0	0,0	1	0,2

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	583	99,8	0	0,0	0	0,0	1	0,2

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	582	99,7	0	0,0	0	0,0	2	0,3
Среднее значение	582,3	99,7	0,3	0,1	0,0	0,0	1,3	0,2

Данные по разделу «Комментарии» за июнь 2019 года, представленные в таблице показывают, что не все пациенты удовлетворены температурой в помещениях. В основном пациенты удовлетворены пребыванием в КДО и выражают благодарность.

ГОД 2019
 МЕСЯЦ 6

НАЗВАНИЯ СТРОК

БЛАГОДАРНОСТЬ

ВСЕ ХОРОШО
 ВСЕ ХОРОШО. СПАСИБО!
 УДОБНАЯ ЗАПИСЬ. ПРИЕМ В СРОК.
 ВСЕ ХОРОШО! СПАСИБО.

ПОЖЕЛАНИЕ

ПОСТРОИТЬ РАБОТУ С ЖК
 НЕМНОГО ЖАРКО В КАБИНЕТЕ
 В ПРОЦЕДУРНЫХ ОЕНЬ ЖАРКО.
 ПРИМИТЕ МЕРЫ!
 ДУШНО В КАБИНЕТАХ

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя (сейчас это 2 общих для амбулаторных и внешних услуг и 2 различающихся в анкетах, в дальнейшем каждый из показателей будет включен в обе анкеты), результаты по КДО за июнь 2019 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	582	99,7	2	0,3	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещении	582	99,7	0	0,0	0	0,0	2	0,3
Среднее значение	582	99,7	1	0,2	0	0,0	1	0,2

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	401	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Объяснение врача о дальнейших действиях	183	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Среднее значение по общим показателям составило 99,7%, 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 июнь 2019 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
 Заведующий ЕСМС
 А.Н.Куденкова

Год: 2019

Отд:

КДО

Период с:

Июнь

по

Июнь

Всего анкет выбрано: 183

Отчёт по анкетам (внешние услуги)

В отн. ед.

Оцените степень удовлетворения:						
Ваш пол:	Ж	М	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Ваш возраст:	58	125	181	2	0	0
До 25 лет	11	0	183	0	0	0
26-35 лет	113	0	182	0	0	1
36-45 лет	59	0				181
Нет ответа:	0					2
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации	155					0
От 14 до 30 дней	21					1
Более 30 дней	7					0
Нет ответа:						182
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований	80					0
До 7 дней	58					183
От 7 до 14 дней	11					0
Более 14 дней	34					183
Нет ответа:	181					0
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	2					0
Да	2					0
Нет	0					183
Нет ответа:						
Персонал КДО доброжелателен и внимателен?						
	Да	Не очень	Нет			
Мед. регистр.	182	1	0			0
Медсёстры	183	0	0			0
Врачи	182	0	0			1

Год: 2019



Отд:

КДО



Период с:

Июнь



по

Июнь



Всего анкет выбрано:

401

Отчёт по анкетам

в отн. ед.

Ваш пол:	396	Укажите срок ожидания диагностики./инстр. исследований							392
Ж		До 7 дней							
М	5	От 7 до 14 дней							9
Нет ответа:	0	Более 14 дней							0
Ваш возраст:		Нет ответа:							0
До 25 лет	11	Персонал КДО доброжелателен и внимателен?	Да	Не очень	Нет				
26-35 лет	353		400	0	0				1
36-45 лет	37	Врачи	400	0	0				1
46-55 лет	0	Медсёстры	400	0	0				1
Старше 55 лет	0	Мед. Регистратор	400	0	0				1
Нет ответа:	0	Оцените степень удовлетворения:	Уд.	Ч.уд.	Не уд.				
Причина, по которой Вы обратились в КДО									
Консультация	17	Объяснением врача вашего состояния	401	0	0				0
Обследование	15	Внешним видом персонала	401	0	0				0
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	369	Чистотой в помещениях	400	0	0				1
Нет ответа:	0	Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности							
Укажите способ записи на приём к врачу		Нет							401
По телефону	261	Да, укажите							0
Через Web-регистратуру	0	Нет ответа:							0
По электронной записи (из женской консультации)	1	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения							
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	0	Да							0
Через регистратуру (лично)	138	Нет, укажите							0
Нет ответа:	1	Нет ответа:							401
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту		Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?							
До 7 дней	391	Да, укажите							1
От 7 до 14 дней	8	Нет							400
Более 14 дней	2	Нет ответа:							0
Нет ответа:	0	Кто инициатор благодарения?							
Врач принял Вас в установленное время (по записи)		Я сам(а)							1
Да	401	Сотрудник							0
Нет	0	Нет ответа:							400
Нет ответа:	0								

Всего анкет выбрано: 401 Отчёт по анкетам В %

Ваш пол:									
Ж	98,8%	Укажите срок ожидания диагностики./инстр. исследований							
М	1,2%	До 7 дней 97,8%							
Ваш возраст:									
До 25 лет	0,0%	От 7 до 14 дней 2,2%							
26-35 лет	2,7%	Более 14 дней 0,0%							
36-45 лет	9,2%	<i>Нет ответа:</i> 0,0%							
46-55 лет	0,0%	Персонал КДО доброжелателен и внимателен?							
Старше 55 лет	0,0%								
Нет ответа:									
Причина, по которой Вы обратились в КДО									
Консультация	4,2%	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>				
Обследование	3,7%	99,8%	0,0%	0,0%	0,0%				
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	92,0%	99,8%	0,0%	0,0%	0,0%				
Нет ответа:									
Имеется ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности									
Нет	0,0%	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>				
Укажите способ записи на прием к врачу									
По телефону	65,1%	100,0%							
Через Web-регистратуру	0,0%	100,0%							
По электронной записи (из женской консультации)	0,2%	99,8%							
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	0,0%	0,0%							
Через регистратуру (лично)	34,4%	0,0%							
Нет ответа:									
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту									
До 7 дней	97,5%	100,0%							
От 7 до 14 дней	2,0%	0,2%							
Более 14 дней	0,5%	99,8%							
Нет ответа:									
		0,0%							