

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

Всего в июле 2019 в КДО КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 1168 человек.

Всего заполнили анкеты - 468 человек.

Отказались заполнять анкеты – 700 человек.

Основной состав пациентов КДО заполнивших анкеты:

женщины - 321 человек (68,6%), мужчины – 147 человек (31,4%).

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
КДО	1168 (100%)	865	303	468 (41%)	700 (59%)

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	346	73,9	94	20,1	11	2,4	17	3,6

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	466	99,6	0	0,0	1	0,2	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	466	99,6	0	0,0	1	0,2	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	463	98,9	0	0,0	1	0,2	4	0,9
Среднее значение	465,0	99,4	0,0	0,0	1,0	0,2	2,0	0,4

Данные по разделу «Комментарии» за июль 2019 года, представленные в таблице, показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в КДО и выражают благодарность. Пожелания будут учтены в дальнейшей работе.

Год	2019
Месяц	7
Названия строк	
Благодарность	
ВСЕ ОТЛИЧНО	
ВСЕ ХОРОШО!	
ВСЕ ОТЛИЧНО!	
СПАСИБО!	
ВСЕ ОЧЕНЬ ЗАМЕЧАТЕЛЬНО!	
ВСЕ ПРЕКРАСНО! СПАСИБО ЗА ХОРОШУЮ РАБОТУ!	
Пожелание	
СДЕЛАТЬ ПАРКОВКУ	
УМЕНЬШИТЬ ИНТЕРВАЛ ВРЕМЕНИ МЕЖДУ ПРИЕМАМИ	

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 июль 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	466	99,6	0	0,0	1	0,2	1	0,2
Чистота в помещении	463	98,9	0	0,0	1	0,2	4	0,9
Среднее значение	465	99,3	0	0,0	1	0,2	3	0,5

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	243	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Объяснение врача о дальнейших действиях	223	99,1	0	0,0	1	0,4	1	0,4

Среднее значение по общим показателям составило 99,3%, 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 июль 2019 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
Заведующий ЕСМС
А.Н.Куденкова

Всего анкет выбрано: 243 Отчёт по анкетам
 В %

Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований										
Ваш пол:	Ж	98,4%	До 7 дней	100,0%	Да	0,0%	Нет	Нет ответа:	94,7%	
	М	1,6%	От 7 до 14 дней	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,3%	
Нет ответа:		0,0%	Более 14 дней	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Ваш возраст:										
До 25 лет	26-35 лет	2,5%	Персонал КДО доброжелателен и внимателен?							0,0%
26-35 лет	36-45 лет	86,4%	Врачи	100,0%	Да	0,0%	Не очень	Нет	Нет ответа:	
36-45 лет	46-55 лет	10,3%	Медсёстры	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
46-55 лет	Старше 55 лет	0,8%	Санитарки	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Старше 55 лет	Нет ответа:	0,0%	Оцените степень удовлетворения:							0,0%
Нет ответа:		0,0%	Объяснением врача вашего состояния	Уд.	Уд.	Ч.уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:	
Причина, по которой Вы обратились в КДО										
Консультация		4,5%	Внешним видом персонала	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Обследование		2,9%	Чистотой в помещениях	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)		92,6%	Имеется ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности	99,6%	99,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	
Нет ответа:		0,0%	Нет	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	
Укажите способ записи на прием к врачу										
По телефону		51,4%	Да, укажите	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Через Web-регистратуру		0,0%	Нет ответа:	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
По электронной записи (из женской консультации)		0,8%	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения							0,0%
Лечащим врачом (на приеме при посещении)		1,2%	Да	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	
Через регистратуру (лично)		46,5%	Нет, укажите	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Нет ответа:		0,0%	Нет ответа:	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту										
До 7 дней		95,1%	Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?							0,0%
От 7 до 14 дней		4,9%	Да, укажите	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Более 14 дней		0,0%	Нет	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	
		0,0%	Нет ответа:	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	

Год: 2019

Отд. КДО

Период с: Июль

по Июль

Всего анкет выбрано: 225

Отчёт по анкетам (внешние услуги)

В отн. ед.

Оцените степень удовлетворения:		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Ваш пол:	82				
Ж					
М	142	223	0	1	1
Нет ответа:					
Ваш возраст:	1	223	0	1	1
До 25 лет					
26-35 лет	10	221	0	1	3
36-45 лет	132				
Нет ответа:	82				222
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации	1				3
От 14 до 30 дней					0
Более 30 дней	195				
Нет ответа:	29				2
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований	1				0
До 7 дней					223
От 7 до 14 дней	115				
Более 14 дней	82				2
Нет ответа:	11				223
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	17				0
Да					2
Нет	224				0
Нет ответа:	1				223
0					
Персонал КДО доброжелателен и внимателен?					
	Да	Не очень	Нет		Нет ответа:
Мед. регистр.	224	0	1		0
Медсёстры	224	0	1		0
Врачи	221	0	1		3

Всего анкет выбрано: 225 **Отчёт по анкетам (внешние услуги)** В %

Оцените степень удовлетворения:		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Ваш пол:					
Ж	36,4%				
М	63,1%	99,1%	0,0%	0,4%	0,4%
Нет ответа:	0,4%	99,1%	0,0%	0,4%	0,4%
Ваш возраст:					
До 25 лет	4,4%	98,2%	0,0%	0,4%	1,3%
26-35 лет	58,7%				
36-45 лет	36,4%				98,7%
Нет ответа:	0,4%				1,3%
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации					0,0%
От 14 до 30 дней	86,7%				
Более 30 дней	12,9%				0,9%
Нет ответа:	0,4%				0,0%
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований					99,1%
До 7 дней	51,1%				
От 7 до 14 дней	36,4%				0,9%
Более 14 дней	4,9%				99,1%
Нет ответа:	7,6%				0,0%
Врач принял Вас в установленное время (по записи)					0,9%
Да	99,6%				0,0%
Нет	0,4%				99,1%
Нет ответа:	0,0%				0,0%
Персонал КДО доброжелателен и внимателен?					99,1%
		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Мед. регистр.	99,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%
Медсестры	99,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%
Врачи	98,2%	0,0%	0,4%	1,3%	1,3%