

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

Всего в август 2019 в КДО КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 1008 человек.

Всего заполнили анкеты - 568 человек.

Отказались заполнять анкеты – 440 человек.

Основной состав пациентов КДО заполнивших анкеты:

женщины - 457 человек (80,4%), мужчины – 111 человек (19,6%).

Отделение	Количество обращений	Амбулаторный прием	Внешние услуги	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
КДО	1008 (100%)	708	300	568 (56,3%)	440 (43,7%)

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	479	84,3	64	11,3	10	1,8	15	2,6

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	565	99,5	1	0,2	0	0,0	3	0,5
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	566	99,6	0	0,0	0	0,0	2	0,4
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	563	99,1	0	0,0	0	0,0	4	0,7
Среднее значение	564,7	99,4	0,3	0,1	0,0	0,0	3,0	0,5

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

ГОД 2019
 МЕСЯЦ 8

НАЗВАНИЯ СТРОК

БЛАГОДАРНОСТЬ

ВСЕ ОТЛИЧНО
 ВСЕ ХОРОШО!
 ОЧЕНЬ НУЖЕН КОНДИЦИОНЕР!!
 ВСЕ ОЧЕНЬ ЗАМЕЧАТЕЛЬНО!
 СПАСИБО ЗА ВАШУ РАБОТУ

ПОЖЕЛАНИЕ

УВЕЛИЧИТЬ КОЛИЧЕСТВО ПАРКОВОЧНЫХ МЕСТ ОКОЛО
 КДО
 НАПРАВЛЯТЬ РЕЗУЛЬТАТЫ АНАЛИЗОВ В ЭЛ. ВИДЕ
 ВОЗМОЖНОСТЬ ВЫБИРАТЬ ВРАЧА САМОСТОЯТЕЛЬНО

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 август 2019 года следующие:

1. Общие

Показатель	Полностью		Частично удовлетворен		Не удовлетворен		Нет ответа	
	в отп.ед.	в %	в отп.ед.	в %	в отп.ед.	в %	в отп.ед.	в %
Объясн. врачом состояния	567	99,8	1	0,2	0	0,0	1	0,2
Чистота в помещении	562	98,9	0	0,0	0	0,0	6	1,1
Среднее значение	565	99,4	1	0,1	0	0,0	4	0,6

2. Различные

Показатель	Полностью		Частично удовлетворен		Не удовлетворен		Нет ответа	
	в отп.ед.	в %	в отп.ед.	в %	в отп.ед.	в %	в отп.ед.	в %
Внешний вид персонала	381	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Объяснение врача о дальнейших действиях	187	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

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 август 2019 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
 Заведующий ЕСМС
 А.Н.Куденкова

Год: 2019

Отд. КДО

Период с: Август

по

Август

Всего анкет выбрано: 381

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Ваш пол:	374	Укажите срок ожидания диагност./инстр. исследований	243
Ж		До 7 дней	137
М	6	От 7 до 14 дней	1
Нет ответа:	1	Более 14 дней	0
Ваш возраст:	2	Персонал КДО доброжелателен и внимателен?	
До 25 лет	340	Да	Нет
26-35 лет	33	380	0
36-45 лет	3	380	0
46-55 лет	2	377	0
Старше 55 лет	1	Нет	0
Нет ответа:		Оцените степень удовлетворения:	
Причина, по которой Вы обратились в КДО		Уд.	Ч.уд.
Консультация	34	380	1
Обследование	17	381	0
Диспансерное набл. по бесплодию (не вынашиванию)	329	381	0
Нет ответа:	1	Имеется ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности	
Укажите способ записи на приём к врачу		Нет	381
По телефону	283	Да, укажите	0
Через Web-регистратуру	0	Нет ответа:	0
По электронной записи (из женской консультации)	4	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения	
Лечащим врачом (на приеме при посещении)	4	Да	0
Через регистратуру (лично)	90	Нет, укажите	0
Нет ответа:	0	Нет ответа:	381
Как долго Вам пришлось ожидать запись к специалисту		Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?	
До 7 дней	366	Да, укажите	0
От 7 до 14 дней	13	Нет	379
Более 14 дней	2	Нет ответа:	2
Нет ответа:	0	Кто инициатор благодарения?	
Врач принял Вас в установленное время (по записи)		Я сам(а)	0
Да	381	Сотрудник	0
Нет	0	Нет ответа:	381
Нет ответа:	0		

Всего анкет выбрано: 187 Отчёт по анкетам (внешние услуги)
 В отн. ед.

Оцените степень удовлетворения:		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Ваш пол:	83				
Ж		187	0	0	0
М	104				
Нет ответа:	0	187	0	0	0
Ваш возраст:	7				
До 25 лет		181	0	0	6
26-35 лет	120				
36-45 лет	60				
Нет ответа:	0				
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации	167				
От 14 до 30 дней					
Более 30 дней	20				
Нет ответа:	0				
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований	113				
До 7 дней					
От 7 до 14 дней	51				
Более 14 дней	8				
Нет ответа:	15				
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	184				
Да					
Нет	3				
Нет ответа:	0				
Персонал КДО доброжелателен и внимателен?					
	Да	Не очень	Нет		Нет ответа:
Мед. регистр.	186	1	0	0	0
Медсёстры	186	0	0	1	1
Врачи	185	0	0	2	2
Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения					
Да					
Нет, укажите					
Нет ответа:					187
Приходилось ли благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?					
Да, укажите					
Нет					
Нет ответа:					187
Кто инициатор благодарения?					
Я сам(а)					
Сотрудник					
Нет ответа:					187

Год: 2019

Отд.

КДО

Период с:

Август

по

Август

187

Отчёт по анкетам (внешние услуги)

В %

Оцените степень удовлетворения:		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Ваш пол:	44,4%				
Ж					
М	55,6%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ваш возраст:	3,7%	96,8%	0,0%	0,0%	3,2%
До 25 лет					
26-35 лет	64,2%				98,9%
36-45 лет	32,1%				0,0%
Нет ответа:	0,0%				0,0%
Как долго Вам пришлось ожидать запись в женской консультации	89,3%	Удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения			
От 14 до 30 дней					
Более 30 дней	10,7%				0,0%
Нет ответа:	0,0%				0,0%
Укажите срок ожидания диагностических (УЗИ) исследований	60,4%	Приходилось благодарить сотрудников учреждений (деньги, подарки)?			
До 7 дней					
От 7 до 14 дней	27,3%				100,0%
Более 14 дней	4,3%				0,0%
Нет ответа:	8,0%				0,0%
Врач принял Вас в установленное время (по записи)	98,4%	Кто инициатор благодарения?			
Да					
Нет	1,6%				0,0%
Нет ответа:	0,0%				100,0%
Персонал КДО доброжелателен и внимателен?					
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
Мед. регистр.	99,5%	0,5%	0,0%	0,0%	
Медсестры	99,5%	0,0%	0,0%	0,5%	
Врачи	98,9%	0,0%	0,0%	1,1%	