

**Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся
в дневной стационар в феврале 2020 года.**

Всего в феврале 2020 года в дневной стационар КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратились и были госпитализированы 251 человек. Выписано 255 человек (с учетом поступивших в январе 2020 г.), из них 72 по поводу медицинского аборта.

В феврале заполнено анкет в дневном стационаре - 151 из 183 человек (100%). Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 32 человека.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Выписано	Без аборта	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
Дневной стационар	251	251	255	183 (100 %)	151 (82,5%)	32 (17,5%)

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. Результаты анкетирования представлены в таблице ниже в относительных и процентных показателях:

Отделение	До 30 минут		От 30 минут до 1 часа		Свыше 1 часа		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Дневной стационар	95	62,9	29	19,2	26	17,2	1	0,7

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 %
Дневной стационар	151	100,0	0	100,0	0	100,0	0	100,0
Отделение	Санитарки							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Дневной стационар	149	98,7	0	100,0	0	100,0	2	1,3
Среднее значение	150,3	99,6	0,0	100,0	0,0	100,0	0,7	67,1

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по дневному стационару за февраль 2020 года приведены в общей таблице:

Показатель	Полностью		Частично удовлетворен		Не удовлетворен		Нет ответа	
	в отп.ед.	в %	в отп.ед.	в %	в отп.ед.	в %	в отп.ед.	в %
Объяснение врача о состоянии	151	100,0	0	100,0	0	100,0	0	100,0
Внешний вид персонала	151	100,0	0	100,0	0	100,0	0	100,0
Чистота в помещениях	151	100,0	0	100,0	0	100,0	0	100,0
Температурный режим	150	99,3	0	100,0	0	100,0	1	0,7
Среднее значение	151	99,8	0	100,0	0	100,0	0	75,2

Среднее значение по больнице составило 99,8%, что говорит о высоком уровне организации условий оказания медицинской помощи населению, в соответствии с утвержденными критериями независимой оценки качества. Отчет по анкетированию пациентов отделения дневного стационара, сформированный из единой базы данных, за февраль 2020 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
Заведующий ЕСМС
А.Н.Аусханова

Год: 2020

Отд:

Дневной стационар

Период с:

Февраль

по

Февраль

Всего анкет выбрано: 151

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Ваш пол:		Персонал отделения доброжелателен и внимателен?			
Ж	М	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
144	7	151	0	0	0
<i>Нет ответа:</i>					
Ваш возраст:					
До 25 лет					
16	0	151	0	0	0
26-35 лет					
70	0	150	0	0	1
36-45 лет					
41	0				150
46-55 лет					
14	0				0
56-70 лет					
9	0				1
старше 71					
1	0				150
<i>Нет ответа:</i>					
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?					
До 30 минут					
95	0	151	0	0	0
От 30 минут до 1 часа					
29	0	151	0	0	0
Свыше часа (укажите)					
26	0	150	0	0	1
<i>Нет ответа:</i>					
1	0	0	0	0	151
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?					
		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Врачи		151	0	0	0
Медсёстры		151	0	0	0
Санитарки		151	0	0	0
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?		150	0	0	1
Раз в день		0	0	0	151
Раз в 2 дня					0
Раз в 3 дня					0
Другое					151
<i>Нет ответа:</i>					0
Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?					
Да, укажите					
Врачи		151	0	0	0
Медсёстры		151	0	0	0
Санитарки		149	0	0	0
Кто инициатор благодарения?					
Я сам(а)					0
Сотрудник					0
<i>Нет ответа:</i>					0
Раз в 2 дня					151
Раз в 3 дня					0
Другое					151
<i>Нет ответа:</i>					0

Год: 2020

Отд: ▼

Дневной стационар ▼

Период с:

Февраль ▼

по

Февраль ▼

Всего анкет выбрано:

151

Отчёт по анкетам

В %

Персонал отделения доброжелателен и внимателен?			
Ваш пол:	Да	Не очень	Нет
Ж	95,4%		
М	4,6%	0,0%	0,0%
<i>Нет ответа:</i>	100,0%	0,0%	0,0%
Ваш возраст:			
До 25 лет	99,3%	0,0%	0,0%
26-35 лет	10,6%		
36-45 лет	46,4%		
46-55 лет	27,2%		
56-70 лет	9,3%		
старше 71	6,0%		
<i>Нет ответа:</i>	0,7%		
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?			
До 30 минут	62,9%		
От 30 минут до 1 часа	19,2%		
Свыше часа (укажите)	17,2%		
<i>Нет ответа:</i>	0,7%		
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?	Уд.	Ч.уд.	Не уд.
Врачи	100,0%	0,0%	0,0%
Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%
Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?	99,3%	0,0%	0,7%
Раз в день	0,0%	0,0%	100,0%
Раз в 2 дня			
Раз в 3 дня			
Другое			
<i>Нет ответа:</i>			0,0%
Оцените степень удовлетворения:			
Объяснением врача вашего состояния	Уд.	Ч.уд.	Не уд.
Внешним видом персонала	100,0%	0,0%	0,0%
Чистотой в помещениях	100,0%	0,0%	0,0%
Температурным режимом в помещениях	99,3%	0,0%	0,7%
Качеством питания	0,0%	0,0%	100,0%
Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
Да, укажите			0,0%
Нет			100,0%
<i>Нет ответа:</i>			0,0%
Кто инициатор благодарения?			
Я сам(а)			0,0%
Сотрудник			0,0%
<i>Нет ответа:</i>			100,0%