

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

Всего в сентябре 2020 года в дневной стационар КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратились и были госпитализированы 259 человек. Выписано 250 человек, из них 65 по поводу медицинского аборта.

В сентябре заполнено анкет в дневном стационаре - 141 из 185 (100%).

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 44 человека.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Выписано	Без аборта	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
Дневной стационар	259	259	250	185 (100 %)	141 (76,3%)	44 (23,7%)

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. 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	108	76,6	27	19,1	6	4,3	0	0,0

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	140	99,3	0	0,0	0	0,0	1	0,7
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	141	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	140,7	99,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,2

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

Показатель	Полностью		Частично удовлетворен		Не удовлетворен		Нет ответа	
	в оп.ед.	в %	в оп.ед.	в %	в оп.ед.	в %	в оп.ед.	в %
Объяснение врача о состоянии	141	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	141	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	141	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	140	99,3	1	0,7	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	141	99,8	0	0,2	0	0,0	0	0,0

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 сентябрь 2020 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
Заведующий ЕСМС
А.Н.Аусханова

Год: 2020

Отд.

Дневной стационар

Период с:

Сентябрь

по

Сентябрь

141

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Всего анкет выбрано:

Персонал отделения доброжелателен и внимателен?		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Ваш пол:	131				
Ж		140	0	0	1
М	10				
Нет ответа:	0	141	0	0	0
Ваш возраст:					
До 25 лет	22	141	0	0	0
26-35 лет	67				140
36-45 лет	41				0
46-55 лет	6				0
56-70 лет	5				1
старше 71	0				
Нет ответа:	0				
Оцените степень удовлетворения:		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?		141	0	0	0
До 30 минут	108	141	0	0	0
От 30 минут до 1 часа	27	141	0	0	0
Свыше часа (укажите)	6	140	1	0	0
Нет ответа:	0	0	0	0	141
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?					
Да	Нет	Нет ответа:			
Врачи	0	0			0
Медсёстры	1	0			141
Санитарки	0	0			0
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?					
Раз в день	139				0
Раз в 2 дня	0				0
Раз в 3 дня	1				141
Другое	1				
Нет ответа:	0				
Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?					
Да, укажите	Нет				
Врачи	0				0
Медсёстры	1				141
Санитарки	0				0
Кто инициатор благодарения?					
Я сам(а)					0
Сотрудник					0
Нет ответа:					0

Год: 2020

▼

Отд.

Дневной стационар

▼

Период с:

Сентябрь

▼

по

Сентябрь

▼

Всего анкет выбрано:

141

Отчёт по анкетам

В %

Ваш пол:		Да		Не очень		Нет		Нет ответа:	
Ж	М	Уд.	Ч.уд.	Уд.	Ч.уд.	Уд.	Ч.уд.	Уд.	Ч.уд.
92,9%	7,1%	100,0%	0,0%	99,3%	0,0%	100,0%	0,0%	99,3%	0,7%
Нет ответа:	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Ваш возраст:									
До 25 лет									
15,6%	47,5%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%
26-35 лет									
29,1%	4,3%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%
36-45 лет									
4,3%	3,5%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%
46-55 лет									
0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%
56-70 лет									
0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%
старше 71									
Нет ответа:									
0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?									
До 30 минут									
76,6%	19,1%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%
От 30 минут до 1 часа									
4,3%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Свыше часа (укажите)									
0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Нет ответа:									
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?									
Да		Не очень		Нет		Ч.уд.		Нет	
100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Нет		Нет		Нет		Нет		Нет	
0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:		Нет		Нет		Нет		Нет	
0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?									
Раз в день									
98,6%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Раз в 2 дня									
0,0%	0,7%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Раз в 3 дня									
0,7%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Другое									
0,7%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Нет ответа:									
0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%