

## Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся

в дневной стационар в сентябрь 2021 года.

Всего в сентябре 2021 года из отделения дневного стационара КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» выписано 233 человек, из них 62 по поводу медицинского аборта.

В сентябре 2021 заполнено анкет в дневном стационаре – 200 из 233 (100%).

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 33 человека.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Выписано	Без аборта	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
Дневной стационар	206	206	233 (100%) с учетом обратившихся в августе	171	200 (86%)	33 (14%)

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	104	52	60	30	36	18	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	199	99,5	1	0,5	0	0,0	0	0,0
Отделение	Медсестры							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Дневной стационар	199	99,5	0	0,0	0	0,0	1	0,5
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	198	99,0	0	0,0	0	0,0	2	1,0
<b>Среднее значение</b>	<b>198,7</b>	<b>99,3</b>	<b>0,3</b>	<b>0,2</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>1,0</b>	<b>0,5</b>

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по дневному стационару за сентябрь 2021 года приведены в общей таблице:

Показатель	Полностью		Частично удовлетворен		Не удовлетворен		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Объяснение врача о состоянии	197	98,5	3	1,5	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	198	99,0	1	0,5	0	0,0	1	0,5
Чистота в помещениях	199	99,5	1	0,5	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	193	96,5	5	2,5	1	0,5	1	0,5
<b>Среднее значение</b>	<b>197</b>	<b>98,4</b>	<b>3</b>	<b>1,3</b>	<b>0,3</b>	<b>0,1</b>	<b>0,5</b>	<b>0,3</b>

Среднее значение по больнице составило 98,4%, 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 2021 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:  
Руководитель ИСС  
Е.А Белоногова

Год: 2021

Отд.

Дневной стационар

Период с:

Сентябрь

по

Сентябрь

Всего анкет выбрано: 200

## Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Ваш пол:		Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?	
Ж	186	Да	Нет
М	13	199	1
<b>Нет ответа:</b>			
Ваш возраст:		Не очень	
До 25 лет		199	0
26-35 лет		198	0
36-45 лет			
46-55 лет			
56-70 лет			
старше 71			
<b>Нет ответа:</b>			
0			
0			
<b>Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?</b>			
До 30 минут		Уд.	Ч.уд.
От 30 минут до 1 часа		197	3
Свыше часа (укажите)		198	1
<b>Нет ответа:</b>			
36		199	1
0		193	5
0		0	0
<b>Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?</b>			
Врачи		Уд.	Ч.уд.
Медсёстры		197	3
Санитарки		198	1
<b>Нет ответа:</b>			
0		199	1
0		193	5
0		0	0
<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>			
Да, укажите		Уд.	Ч.уд.
Нет		197	3
<b>Нет ответа:</b>			
0		198	1
0		199	1
0		193	5
0		0	0
<b>Кто инициатор благодарения?</b>			
Я сам(а)		Уд.	Ч.уд.
Сотрудник		197	3
<b>Нет ответа:</b>			
0		198	1
0		199	1
0		193	5
0		0	0
<b>Как часто проводится осмотр лечащим врачом?</b>			
Раз в 2 дня		Уд.	Ч.уд.
Раз в 3 дня		197	3
Другое		198	1
<b>Нет ответа:</b>			
0		199	1
0		193	5
0		0	0
<b>Вы удовлетворены пребыванием в больнице?</b>			
Полностью удовлетворён		Уд.	Ч.уд.
Частично удовлетворён		197	3
Не удовлетворён (чем)		198	1
<b>Нет ответа:</b>			
0		199	1
0		193	5
0		0	0
<b>Оцените степень удовлетворения:</b>			
Объяснением врача вашего состояния		Уд.	Ч.уд.
Внешним видом персонала		197	3
Чистотой в помещениях		198	1
Температурным режимом в помещениях		199	1
Качеством питания		193	5
<b>Нет ответа:</b>			
0		0	0
0		0	0
<b>Персонал отделения доброжелателен и внимателен?</b>			
Врачи		Уд.	Ч.уд.
Медсёстры		197	3
Санитарки		198	1
<b>Нет ответа:</b>			
0		199	1
0		193	5
0		0	0
<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждений (деньги, подарки)?</b>			
Да, укажите		Уд.	Ч.уд.
Нет		197	3
<b>Нет ответа:</b>			
0		198	1
0		199	1
0		193	5
0		0	0
<b>Кто инициатор благодарения?</b>			
Я сам(а)		Уд.	Ч.уд.
Сотрудник		197	3
<b>Нет ответа:</b>			
0		198	1
0		199	1
0		193	5
0		0	0
<b>Как часто проводится осмотр лечащим врачом?</b>			
Раз в 2 дня		Уд.	Ч.уд.
Раз в 3 дня		197	3
Другое		198	1
<b>Нет ответа:</b>			
0		199	1
0		193	5
0		0	0

Год: 2021



Отд:

Дневной стационар



Период с:

Сентябрь



по

Сентябрь



Всего анкет выбрано: 200

## Отчёт по анкетам

В %

Персонал отделения доброжелателен и внимателен?		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Ваш пол:	Ж	93,0%			
	М	6,5%			
Нет ответа:		0,5%			
Ваш возраст:	До 25 лет	16,5%			
	26-35 лет	44,5%			
	36-45 лет	27,0%			
	46-55 лет	6,5%			
	56-70 лет старше 71	5,5%			
Нет ответа:		0,0%			
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?					
	До 30 минут	52,0%			
	От 30 минут до 1 часа	30,0%			
	Свыше часа (укажите)	18,0%			
Нет ответа:		0,0%			
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
	Врачи	99,0%	1,0%	0,0%	0,0%
	Медсёстры	99,0%	0,5%	0,0%	0,5%
	Санитарки	99,0%	0,0%	0,0%	1,0%
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?					
	Раз в день	98,5%			
	Раз в 2 дня	0,5%			
	Раз в 3 дня	0,5%			
	Другое	0,5%			
Нет ответа:		0,0%			
Оцените степень удовлетворения:		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
	Объяснением врача вашего состояния	98,5%	1,5%	0,0%	0,0%
	Внешним видом персонала	99,0%	0,5%	0,0%	0,5%
	Чистотой в помещениях	99,5%	0,5%	0,0%	0,0%
	Температурным режимом в помещениях	96,5%	2,5%	0,5%	0,5%
	Качеством питания	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?					
	Да, укажите				0,0%
	Нет				100,0%
Нет ответа:					0,0%
Кто инициатор благодарения?					
	Я сам(а)				0,0%
	Сотрудник				0,0%
Нет ответа:					100,0%