

**Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся  
в дневной стационар в 2021 году.**

Всего в 2021 году в отделение дневной стационар КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» выписано 1742 человек, из них 443 по поводу медицинского аборта.

В 2021 году заполнено анкет в дневном стационаре – 1194 из 1742 (100%).

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) – 548 человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Выписано	Без аборта	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
Дневной стационар	1742	1742	1742 (100%)	1299	1194 (69%)	548 (31%)

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	862	72,2	257	21,6	75	6,2	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	1193	99,9	1	0,1	0	0,0	0	0,0
Отделение	Медсёстры							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Дневной стационар	1192	99,8	0	0,0	0	0,0	2	0,2
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	1191	99,7	0	0,0	0	0,0	3	0,3
Среднее значение	1192,0	99,8	0,3	0,0	0,0	0,0	1,7	0,2

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по дневному стационару за 2021 год 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	1190	99,7	4	0,3	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	1192	99,8	1	0,1	0	0,0	1	0,1
Чистота в помещениях	1193	99,9	1	0,1	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	1182	99,0	8	0,7	1	0,1	3	0,3
<b>Среднее значение</b>	<b>1189</b>	<b>99,6</b>	<b>4</b>	<b>0,3</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>1</b>	<b>0,1</b>

Среднее значение по больнице составило 99,6%, 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 2021 год, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:  
 Руководитель ИСС  
 Е.А. Белоногова

Год: 2021

Отд.

Дневной стационар

Период с:

Январь

по

Декабрь

Всего анкет выбрано: 1194

## Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Ваш пол:		Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?		Персонал отделения доброжелателен и внимателен?		Нет ответа:		
Ж	М	Да	Нет	Да	Нет	Да	Нет	
1106	87	1193	1	1193	1	1193	0	
Нет ответа:	1	1192	0	1192	0	1192	0	
Ваш возраст:	176	1191	0	1191	0	1191	0	
До 25 лет	493	Вы удовлетворены пребыванием в больнице?						
26-35 лет	363	Полностью удовлетворён						
36-45 лет	94	Частично удовлетворён						
46-55 лет	60	Не удовлетворён (чем)						
56-70 лет	8	Нет ответа:						
старше 71	0	Оцените степень удовлетворения:						
Нет ответа:	0	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет	Уд.	Нет ответа:	
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?	862	1190	4	1190	0	1190	0	
До 30 минут	257	1192	1	1192	0	1192	1	
От 30 минут до 1 часа	75	1193	1	1193	0	1193	0	
Свыше часа (укажите)	0	1182	8	1182	1	1182	3	
Нет ответа:	0	4	0	4	0	4	1190	
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?	Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?							
Да	Нет	Да, укажите						
Врачи	2	0	Нет					
Медсёстры	1	0	Нет ответа:					
Санитарки	0	0	1194					
0	0	0						
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?	Я сам(а)							
Раз в день	1188	Сотрудник						
Раз в 2 дня	3	Нет ответа:						
Раз в 3 дня	2	1194						
Другое	1	0						
Нет ответа:	0	0						

Год: 2021

Отд. Дневной стационар

Период с: Январь

по: Декабрь

Всего анкет выбрано: 1194

Отчёт по анкетам

В %

Персонал приемного отделения доброжелателен и внимателен?		Персонал отделения доброжелателен и внимателен?	
Да	Нет	Да	Нет
92,6%	7,3%	99,9%	0,1%
99,8%	0,2%	99,8%	0,2%
99,8%	0,1%	99,7%	0,3%
99,8%	0,2%		
<b>Как часто проводится осмотр лечащим врачом?</b>			
Раз в день	99,5%		
Раз в 2 дня	0,3%		
Раз в 3 дня	0,2%		
Другое	0,1%		
<b>Нет ответа:</b> 0,0%			
<b>Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?</b>			
До 30 минут	72,2%	Уд.	Не уд.
От 30 минут до 1 часа	21,5%	99,7%	0,3%
Свыше часа (укажите)	6,3%	99,8%	0,1%
<b>Нет ответа:</b> 0,0%			
<b>Оцените степень удовлетворения:</b>			
Объяснением врача вашего состояния	99,7%	Ч.уд.	Не уд.
Внешним видом персонала	99,8%	0,3%	0,0%
Чистотой в помещениях	99,9%	0,1%	0,0%
Температурным режимом в помещениях	99,0%	0,1%	0,0%
Качеством питания	0,3%	0,7%	0,1%
<b>Нет ответа:</b> 99,7%			
<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>			
Да, укажите			
Нет			
<b>Нет ответа:</b> 100,0%			
<b>Кто инициатор благодарения?</b>			
Я сам(а)			
Сотрудник			
<b>Нет ответа:</b> 0,0%			
<b>Вы удовлетворены пребыванием в больнице?</b>			
Полностью удовлетворён	99,3%		
Частично удовлетворён	0,7%		
Не удовлетворён (чем)	0,0%		
<b>Нет ответа:</b> 0,0%			
<b>Оцените степень удовлетворения:</b>			
Удовлетворён	99,3%		
Не удовлетворён	0,7%		
<b>Нет ответа:</b> 0,0%			