

Выводы по анкетированию пациентов, проходивших

стационарное лечение в 2021 году

Всего в 2021 году в КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» в отделения стационара были госпитализированы 17239 человек.

Пролечено (выписано) из стационара 16796 человек (100%), из них 1369 по поводу медицинского аборта.

В 2021 году было заполнено анкет в стационаре - 12971 (77,2%);

- отказались заполнять анкеты в стационаре - 3825 человек (22,8%).

Отделение	Выписано (пролечено)	Количество анкет	%	аборты
1отд.	2406	1559	64,7%	
2отд.	2295	2032	88,5%	
3отд.	1650	1516	91,8%	
4отд.	3043	2226	73,1%	1369
5отд.	3036	2260	74,4%	
Урологическое	2329	1787	76,7%	
Хирургическое	2037	1591	78,1%	
Все	16796	12971	78,2%	1369

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 (по направлениям):

Отделение	До 30 минут		От 30 минут до 1 часа		Свыше 1 часа		Нет ответа	
	в отпед.	в %	в отпед.	в %	в отпед.	в %	в отпед.	в %
Гинекология	5159	53,8	3296	34,4	1125	11,7	13	0,3
Урология	851	47,6	731	40,9	204	11,4	1	0,1
Хирургия	825	51,9	585	36,8	177	11,1	4	0,1
Всего:	6835	51,1	4612	37,4	1506	11,4	18	0,2

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 опьед.	в %	в опьед.	в %	в опьед.	в %	в опьед.	в %
Гинекология	9567	99,7	12	0,1	0	0,0	14	0,2
Урология	1784	99,8	2	0,1	0	0,0	1	0,1
Хирургия	1589	99,9	2	0,1	0	0,0	0	0,0
	12940	99,8	16	0,1	0	0,0	15	0,1
Отделение	Медсестры							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в опьед.	в %	в опьед.	в %	в опьед.	в %	в опьед.	в %
Гинекология	9571	99,8	9	0,1	2	0,0	11	0,1
Урология	1783	99,8	2	0,1	2	0,1	0	0,0
Хирургия	1589	99,9	2	0,1	0	0,0	0	0,0
	12943	99,8	13	0,1	4	0,0	11	0,0
Отделение	Санитарки							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в опьед.	в %	в опьед.	в %	в опьед.	в %	в опьед.	в %
Гинекология	9565	99,7	8	0,1	1	0,0	19	0,2
Урология	1782	99,7	2	0,1	0	0,0	3	0,2
Хирургия	1585	99,6	4	0,3	0	0,0	2	0,1
	12932	99,7	14	0,2	1	0,0	24	0,2
Среднее значение	12938	99,8	14	0,1	2	0,0	17	0,1

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 5 показателей, результаты по стационару за 2021 год приведены в общей таблице:

Показатель	Полностью		Частично удовлетворен		Не удовлетворен		Нет ответа	
	в опьед.	в %	в опьед.	в %	в опьед.	в %	в опьед.	в %
Объяснение врача о состоянии	12754	98,1	119	1,7	15	0,1	3	0,0
Внешний вид персонала	12941	99,8	25	0,2	2	0,0	3	0,0
Чистота в помещениях	12802	98,8	153	1,0	8	0,1	8	0,1
Температурный режим	12577	97,6	342	2,1	43	0,2	9	0,1
Качество питания	11610	93,0	1143	6,1	193	0,8	25	0,1
Среднее значение	12537	97,5	356	2,2	52	0,2	10	0,1

Среднее значение по больнице составило 97,5 %, что говорит о высоком уровне организации условий оказания медицинской помощи населению, в соответствии с утвержденными критериями независимой оценки качества. Отчет по анкетированию пациентов отделений стационара, сформированный из единой базы данных, за 2021 год, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
Руководитель ИСС
Е.А. Белоногова

Всего анкет выбрано: 9593
 Отчёт по анкетам
 В отн. ед.

Персонал отделения доброжелателен и внимателен?		Да		Не очень		Нет		Нет ответа:	
Врачи	9567	12	0	14	9370				
Медсёстры	9571	9	2	11	202				
Санитарки	9565	8	1	19	10				
Вы удовлетворены пребыванием в больнице?		Уд.		Ч.уд.		Не уд.		Нет ответа:	
Полностью удовлетворён	9447	132	11	3	3				
Частично удовлетворён	9572	17	2	2	2				
Не удовлетворён (чем)	9462	119	7	5	5				
Нет ответа:	9264	282	39	8	8				
Оцените степень удовлетворения:		Уд.		Ч.уд.		Не уд.		Нет ответа:	
Объяснением врача вашего состояния	8383	1006	180	24	24				
Внешним видом персонала	9447	132	11	3	3				
Чистотой в помещениях	9572	17	2	2	2				
Температурным режимом в помещениях	9462	119	7	5	5				
Качеством питания	9264	282	39	8	8				
Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?		Да, укажите		Нет		Нет ответа:			
Врачи	9477	9477	3	3	3				
Медсёстры	9567	9567	23	2	2				
Санитарки	9469	9469	22	7	7				
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?		Да		Не очень		Нет		Нет ответа:	
Раз в день	9477	9477	23	2	2				
Раз в 2 дня	71	71	25	6	6				
Раз в 3 дня	11	11	22	7	7				
Другое	15	15							
Нет ответа:	19	19							
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?		Да		Не очень		Нет		Нет ответа:	
До 30 минут	5159	5159	23	2	2				
От 30 минут до 1 часа	3296	3296	25	6	6				
Свыше часа (укажите)	1125	1125	22	7	7				
Нет ответа:	13	13							

Всего анкет выбрано: 9593

Отчёт по анкетам

В %

Персонал отделения доброжелателен и внимателен?		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Ваш пол:	Ж	100,0%			
	М	0,0%			
Нет ответа:		99,7%	0,1%	0,0%	0,1%
Ваш возраст:	Медсёстры	99,8%	0,1%	0,0%	0,1%
До 25 лет	Санитарки	99,7%	0,1%	0,0%	0,2%
26-35 лет	Вы удовлетворены пребыванием в больнице?				
36-45 лет	Полностью удовлетворён				
46-55 лет	Частично удовлетворён				
56-70 лет	Не удовлетворён (чем)				
старше 71	Нет ответа:				
Нет ответа:		1,6%			0,1%
		0,2%			0,1%
Оцените степень удовлетворения:					
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:	
До 30 минут	98,5%	1,4%	0,1%	0,0%	
От 30 минут до 1 часа	99,8%	0,2%	0,0%	0,0%	
Свыше часа (укажите)	98,6%	1,2%	0,1%	0,1%	
Нет ответа:	96,6%	2,9%	0,4%	0,1%	
	87,4%	10,5%	1,9%	0,3%	
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?					
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
Врачи	99,7%	0,2%	0,0%	0,1%	
Медсёстры	99,6%	0,3%	0,1%	0,1%	
Санитарки	98,7%	0,2%	0,1%	1,0%	
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?					
Раз в день	98,8%				
Раз в 2 дня	0,7%				
Раз в 3 дня	0,1%				
Другое	0,2%				
Нет ответа:	0,2%				
Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?					
Да, укажите	0,0%				
Нет	99,7%				
Нет ответа:					
Кто инициатор благодарения?	0,2%				
Я сам(а)	0,0%				
Сотрудник	0,0%				
Нет ответа:	100,0%				

Год: 2021

Отд.

Урологическое

Период с:

Январь

по

Декабрь

Всего анкет выбрано: 1787

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Ваш пол:		874		Персонал отделения доброжелателен и внимателен?		Нет		Нет ответа:	
Ж		874		Да	1784	Не очень	2	Нет	0
М		912							
Нет ответа:		1			1783		2		2
Ваш возраст:		217			1782		2		0
До 25 лет		308		Вы удовлетворены пребыванием в больнице?					
26-35 лет		251		Полностью удовлетворён					
36-45 лет		199		Частично удовлетворён					
46-55 лет		547		Не удовлетворён (чем)					
56-70 лет		260		Нет ответа: 0					
старше 71		5		Оцените степень удовлетворения:					
Нет ответа:		851		Уд.	1740	Ч.уд.	45	Не уд.	2
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?		731		Объяснением врача вашего состояния					
До 30 минут		204		Внешним видом персонала					
От 30 минут до 1 часа		1		Чистотой в помещениях					
Свыше часа (укажите)				Температурным режимом в помещениях					
Нет ответа:				Качеством питания					
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?					
				Да, укажите					
Врачи		0		Нет					
Медсёстры		2		Нет ответа: 3					
Санитарки		5		Кто инициатор благодарения?					
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?		1772		Я сам(а)					
Раз в день		8		Сотрудник					
Раз в 2 дня		3		Нет ответа: 1787					
Раз в 3 дня		3							
Другое		1							
Нет ответа:									

Всего анкет выбрано: 1787
 Отчёт по анкетам
 В %

Персонал отделения доброжелателен и внимателен?		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Ваш пол:	Ж	48,9%			
М		51,0%			
Врачи		99,8%	0,1%	0,0%	0,1%
Медсёстры		99,8%	0,1%	0,1%	0,0%
Санитарки		99,7%	0,1%	0,0%	0,2%
Вы удовлетворены пребыванием в больнице?					
Полностью удовлетворён					
Частично удовлетворён					
Не удовлетворён (чем)					
Нет ответа:					
95,4%					
4,4%					
0,2%					
0,0%					
Оцените степень удовлетворения:					
		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Объяснением врача вашего состояния		97,4%	2,5%	0,1%	0,0%
Внешним видом персонала		99,5%	0,4%	0,0%	0,1%
Чистотой в помещениях		98,2%	1,6%	0,1%	0,2%
Температурным режимом в помещениях		97,5%	2,3%	0,2%	0,1%
Качеством питания		93,2%	6,3%	0,5%	0,1%
Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?					
Да, укажите					
Нет					
Нет ответа:					
99,8%					
0,2%					
Кто инициатор благодарения?					
Я сам(а)					
Сотрудник					
Нет ответа:					
100,0%					
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?					
Раз в День		99,2%			0,0%
Раз в 2 дня		0,4%			0,0%
Раз в 3 дня		0,2%			0,0%
Другое		0,2%			0,0%
Нет ответа:		0,1%			0,0%
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?					
		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Врачи		99,7%	0,2%	0,1%	0,0%
Медсёстры		99,4%	0,3%	0,1%	0,1%
Санитарки		99,3%	0,4%	0,0%	0,3%
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?					
До 30 минут		47,6%			
От 30 минут до 1 часа		40,9%			
Свыше часа (укажите)		11,4%			
Нет ответа:		0,1%			

Год: 2021

Отд.

Хирургическое

Период с:

Январь

по

Декабрь

Всего анкет выбрано: 1591

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Персонал отделения доброжелателен и внимателен?		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Ваш пол:	Ж	916			
	М	672			
Нет ответа:		3			
Ваш возраст:	До 25 лет	170			
	26-35 лет	240			
	36-45 лет	300			
	46-55 лет	274			
	56-70 лет	414			
	старше 71	190			
Нет ответа:		1			
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?	До 30 минут	825			
	От 30 минут до 1 часа	585			
	Свыше часа (укажите)	177			
Нет ответа:		4			
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
	Да, укажите	1567	22	2	0
	Нет	1591	0	0	0
Врачи		1585	6	0	0
Медсёстры		1571	19	1	0
Санитарки		1562	25	4	0
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?	Раз в день				0
	Раз в 2 дня	1580			0
	Раз в 3 дня	5			0
	Другое	1			1591
Нет ответа:		3			
		2			
Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?		Да, укажите			0
	Нет				1568
Нет ответа:					23
Кто инициатор благодарения?		Я сам(а)			0
	Сотрудник				0
Нет ответа:					1591

Всего анкет выбрано: 1591
 Отчёт по анкетам
 В %

Персонал отделения доброжелателен и внимателен?		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Ваш пол:	Ж	57,6%			
	М	42,2%	0,1%	0,0%	0,0%
Нет ответа:		99,9%	0,1%	0,0%	0,0%
Ваш возраст:	До 25 лет	10,7%	0,3%	0,0%	0,1%
	26-35 лет	15,1%			
	36-45 лет	18,9%			99,6%
	46-55 лет	17,2%			99,6%
	56-70 лет	26,0%			99,6%
	старше 71	11,9%			99,6%
Нет ответа:		0,1%			99,6%
Вы удовлетворены пребыванием в больнице?					
	Полностью удовлетворён				99,6%
	Частично удовлетворён				0,4%
	Не удовлетворён (чем)				0,0%
	Нет ответа:				0,0%
Оцените степень удовлетворения:					
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:	
	Объяснением врача вашего состояния	98,5%	1,4%	0,1%	0,0%
	Внешним видом персонала	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Чистотой в помещениях	99,6%	0,4%	0,0%	0,0%
	Температурным режимом в помещениях	98,7%	1,2%	0,1%	0,0%
	Качеством питания	98,2%	1,6%	0,3%	0,0%
Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?					
	Да, укажите				0,0%
	Нет				98,6%
	Нет ответа:				1,4%
Кто инициатор благодарения?					
	Я сам(а)				0,0%
	Сотрудник				0,0%
	Нет ответа:				100,0%
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?					
	Раз в день	99,3%			
	Раз в 2 дня	0,3%			
	Раз в 3 дня	0,1%			
	Другое	0,2%			
	Нет ответа:	0,1%			