

## Выводы по анкетированию пациентов, проходивших

### стационарное лечение в 2022 году

Всего в 2022 году в КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» в отделения стационара были госпитализированы 16910 человек.

Пролечено (выписано) из стационара 16646 человек (100%), из них 1148 по поводу медицинского аборта.

В 2022 году было заполнено анкет в стационаре - 14259 (85,6%);

- отказались заполнять анкеты в стационаре - 2387 человек (14,4%).

Отделение	Выписано (пролечено)	Количество анкет	%	аборты
1отд.	2277	1913	84,0%	
2отд.	1965	1837	93,5%	
3отд.	1592	1483	93,2%	
4отд.	2784	1862	66,9%	1148
5отд.	3501	3311	94,6%	
Урологическое	2350	2128	90,6%	
Хирургическое	2177	1725	79,2%	
<b>Все</b>	<b>16646</b>	<b>14259</b>	<b>86,0%</b>	<b>1148</b>

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 отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Гинекология	4489	43,1	3972	38,2	1945	18,7	0	0,0
Урология	777	36,5	1098	51,6	252	11,8	1	0,1
Хирургия	678	39,3	731	42,4	316	18,3	0	0,0
<b>Всего:</b>	<b>5944</b>	<b>39,6</b>	<b>5801</b>	<b>44,1</b>	<b>2513</b>	<b>16,3</b>	<b>1</b>	<b>0,0</b>

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 %
Гинекология	10393	99,9	10	0,1	1	0,0	2	0,0
Урология	2125	99,9	2	0,1	1	0,0	0	0,0
Хирургия	1725	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	<b>14243</b>	<b>99,9</b>	<b>12</b>	<b>0,1</b>	<b>2</b>	<b>0,0</b>	<b>2</b>	<b>0,0</b>
Отделение	Медсестры							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Гинекология	10396	99,9	7	0,1	1	0,0	2	0,0
Урология	2128	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Хирургия	1725	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	<b>14249</b>	<b>100,0</b>	<b>7</b>	<b>0,0</b>	<b>1</b>	<b>0,0</b>	<b>2</b>	<b>0,0</b>
Отделение	Санитарки							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Гинекология	10399	99,9	1	0,0	2	0,1	4	0,0
Урология	2127	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Хирургия	1725	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	<b>14251</b>	<b>99,9</b>	<b>1</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>5</b>	<b>0,0</b>
Среднее значение	<b>14248</b>	<b>99,9</b>	<b>7</b>	<b>0,0</b>	<b>1</b>	<b>0,0</b>	<b>3</b>	<b>0,0</b>

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 5 показателей, результаты по стационару за 2022 год приведены в общей таблице:

Показатель	Полностью удовлетворен		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	14151	99,2	97	0,7	7	0,1	4	0,0
Внешний вид персонала	14248	99,9	10	0,1	0	0,0	1	0,0
Чистота в помещениях	14128	99,4	124	0,6	6	0,0	1	0,0
Температурный режим	13847	98,2	379	1,7	32	0,1	1	0,0
Качество питания	12982	95,1	1089	4,2	186	0,7	2	0,0
Среднее значение	<b>13871</b>	<b>98,4</b>	<b>340</b>	<b>1,5</b>	<b>46</b>	<b>0,2</b>	<b>2</b>	<b>0,0</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 отделений стационара, сформированный из единой базы данных, за 2022 год, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:  
Руководитель ИСС  
Е.А. Белоногова

Год:	2022	▼	Отд.	Все	▼	Период с:	Январь	▼	по	Декабрь	▼	
<b>Всего анкет выбрано:</b>			<b>10406</b>			<b>Отчёт по анкетам</b>						
В отн. ед.												
<b>Ваш пол:</b>					<b>Персонал отделения доброжелателен и внимателен?</b>							
Ж				10398		Да		Не очень		Нет	<i>Нет ответа:</i>	
М				6	Врачи	10393		10		1	2	
<i>Нет ответа:</i>				2	Медсёстры	10396		7		1	2	
<b>Ваш возраст:</b>					Санитарки							
До 25 лет				1476	<b>Вы удовлетворены пребыванием в больнице?</b>							
26-35 лет				3485	Полностью удовлетворён						10064	
36-45 лет				2914	Частично удовлетворён						331	
46-55 лет				1361	Не удовлетворён (чем)						7	
56-70 лет				1007	<i>Нет ответа:</i>						4	
старше 71				160	<b>Оцените степень удовлетворения:</b>							
<i>Нет ответа:</i>				3		Уд.		Ч.уд.		Не уд.	<i>Нет ответа:</i>	
<b>Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?</b>					Объяснением врача вашего состояния							
До 30 минут				4489	Внешним видом персонала						10327	
От 30 минут до 1 часа				3972	Чистотой в помещениях						10397	
Свыше часа (укажите)				1945	Температурным режимом в помещениях						10291	
<i>Нет ответа:</i>				0	Качеством питания						10029	
<b>Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?</b>					<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>							
					Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>	Да, укажите			0
Врачи	10384	18	3	1	Нет							10398
Медсёстры	10385	18	2	1	<i>Нет ответа:</i>							8
Санитарки	10390	12	1	3	<b>Кто инициатор благодарения?</b>							
<b>Как часто проводится осмотр лечащим врачом?</b>					Я сам(а)							
Раз в день				10404	Сотрудник							0
Раз в 2 дня				0	<i>Нет ответа:</i>							10406
Раз в 3 дня				0								
Другое				0								
<i>Нет ответа:</i>				2								

Год:	2022	▼	Отд.	Все	▼	Период с:	Январь	▼	по	Декабрь	▼	
<b>Всего анкет выбрано:</b>			<b>10406</b>			<b>Отчёт по анкетам</b>						
В %												
<b>Ваш пол:</b>					<b>Персонал отделения доброжелателен и внимателен?</b>							
Ж				99,9%		Да		Не очень		Нет	<i>Нет ответа:</i>	
М				0,1%	Врачи	99,9%		0,1%		0,0%	0,0%	
<i>Нет ответа:</i>				0,0%	Медсёстры	99,9%		0,1%		0,0%	0,0%	
<b>Ваш возраст:</b>					Санитарки							
До 25 лет				14,2%	<b>Вы удовлетворены пребыванием в больнице?</b>							
26-35 лет				33,5%	Полностью удовлетворён						96,7%	
36-45 лет				28,0%	Частично удовлетворён						3,2%	
46-55 лет				13,1%	Не удовлетворён (чем)						0,1%	
56-70 лет				9,7%	<i>Нет ответа:</i>						0,0%	
старше 71				1,5%	<b>Оцените степень удовлетворения:</b>							
<i>Нет ответа:</i>				0,0%		Уд.		Ч.уд.		Не уд.	<i>Нет ответа:</i>	
<b>Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?</b>					Объяснением врача вашего состояния							
До 30 минут				43,1%	Внешним видом персонала						99,2%	
От 30 минут до 1 часа				38,2%	Чистотой в помещениях						99,9%	
Свыше часа (укажите)				18,7%	Температурным режимом в помещениях						98,9%	
<i>Нет ответа:</i>				0,0%	Качеством питания						96,4%	
<b>Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?</b>					<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>							
					Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>	Да, укажите			0,0%
Врачи	99,8%	0,2%	0,0%	0,0%	Нет							99,9%
Медсёстры	99,8%	0,2%	0,0%	0,0%	<i>Нет ответа:</i>							0,1%
Санитарки	99,8%	0,1%	0,0%	0,0%	<b>Кто инициатор благодарения?</b>							
<b>Как часто проводится осмотр лечащим врачом?</b>					Я сам(а)							
Раз в день				100,0%	Сотрудник							0,0%
Раз в 2 дня				0,0%	<i>Нет ответа:</i>							100,0%
Раз в 3 дня				0,0%								
Другое				0,0%								
<i>Нет ответа:</i>				0,0%								

Год:	2022	Отд.	Урологическое	Период с:	Январь	по	Декабрь
<b>Всего анкет выбрано: 2128</b>				<b>Отчёт по анкетам</b>			
				В отн. ед.			
<b>Ваш пол:</b>				<b>Персонал отделения доброжелателен и внимателен?</b>			
Ж			1024	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
М			1103	Врачи	2125	2	1
Нет ответа:			1	Медсёстры	2128	0	0
<b>Ваш возраст:</b>				Санитарки	2127	0	0
До 25 лет			229	<b>Вы удовлетворены пребыванием в больнице?</b>			
26-35 лет			244	Полностью удовлетворён			2103
36-45 лет			376	Частично удовлетворён			24
46-55 лет			305	Не удовлетворён (чем)			1
56-70 лет			659	Нет ответа:			0
старше 71			314	<b>Оцените степень удовлетворения:</b>			
Нет ответа:			0	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
<b>Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?</b>				Объяснением врача вашего состояния	2112	14	1
До 30 минут			777	Внешним видом персонала	2126	2	0
От 30 минут до 1 часа			1098	Чистотой в помещениях	2121	7	0
Свыше часа (укажите)			252	Температурным режимом в помещениях	2111	16	0
Нет ответа:			1	Качеством питания	2081	42	5
<b>Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?</b>				<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>			
	Да	Не очень	Нет	Нет	Да, укажите		
Врачи	2128	0	0	Нет	2128		
Медсёстры	2128	0	0	Нет ответа:	0		
Санитарки	2128	0	0	<b>Кто инициатор благодарения?</b>			
<b>Как часто проводится осмотр лечащим врачом?</b>				Я сам(а)	0		
Раз в день			2128	Сотрудник	0		
Раз в 2 дня			0	Нет ответа:	2128		
Раз в 3 дня			0				
Другое			0				
Нет ответа:			0				

Год:	2022	Отд.	Урологическое	Период с:	Январь	по	Декабрь
<b>Всего анкет выбрано: 2128</b>				<b>Отчёт по анкетам</b>			
				В %			
<b>Ваш пол:</b>				<b>Персонал отделения доброжелателен и внимателен?</b>			
Ж			48,1%	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
М			51,8%	Врачи	99,9%	0,1%	0,0%
Нет ответа:			0,0%	Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%
<b>Ваш возраст:</b>				Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%
До 25 лет			10,8%	<b>Вы удовлетворены пребыванием в больнице?</b>			
26-35 лет			11,5%	Полностью удовлетворён			98,8%
36-45 лет			17,7%	Частично удовлетворён			1,1%
46-55 лет			14,3%	Не удовлетворён (чем)			0,0%
56-70 лет			31,0%	Нет ответа:			0,0%
старше 71			14,8%	<b>Оцените степень удовлетворения:</b>			
Нет ответа:			0,0%	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
<b>Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?</b>				Объяснением врача вашего состояния	99,2%	0,7%	0,0%
До 30 минут			36,5%	Внешним видом персонала	99,9%	0,1%	0,0%
От 30 минут до 1 часа			51,6%	Чистотой в помещениях	99,7%	0,3%	0,0%
Свыше часа (укажите)			11,8%	Температурным режимом в помещениях	99,2%	0,8%	0,0%
Нет ответа:			0,0%	Качеством питания	97,8%	2,0%	0,2%
<b>Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?</b>				<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>			
	Да	Не очень	Нет	Нет	Да, укажите		
Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	Нет	100,0%		
Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	Нет ответа:	0,0%		
Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	<b>Кто инициатор благодарения?</b>			
<b>Как часто проводится осмотр лечащим врачом?</b>				Я сам(а)	0,0%		
Раз в день			100,0%	Сотрудник	0,0%		
Раз в 2 дня			0,0%	Нет ответа:	100,0%		
Раз в 3 дня			0,0%				
Другое			0,0%				
Нет ответа:			0,0%				

Год:	2022	▼	Отд.	Хирургическое	▼	Период с:	Январь	▼	по	Декабрь	▼	
Всего анкет выбрано:			1725			Отчёт по анкетам						
						В отн. ед.						
<b>Ваш пол:</b>			<b>Персонал отделения доброжелателен и внимателен?</b>									
Ж			1031			Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>			
М			694	Врачи		1725	0	0	0			
<i>Нет ответа:</i>			0	Медсёстры		1725	0	0	0			
<b>Ваш возраст:</b>	<b>Санитарки</b>											
До 25 лет			183	<b>Вы удовлетворены пребыванием в больнице?</b>								
26-35 лет			226	Полностью удовлетворён							1716	
36-45 лет			333	Частично удовлетворён							9	
46-55 лет			293	Не удовлетворён (чем)							0	
56-70 лет			480	<i>Нет ответа:</i>								0
старше 71			209	<b>Оцените степень удовлетворения:</b>								
<i>Нет ответа:</i>			1		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>				
<b>Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?</b>			<b>Объяснением врача вашего состояния</b>									
До 30 минут			678	Внешним видом персонала		1725	0	0	1			
От 30 минут до 1 часа			731	Чистотой в помещениях		1716	9	0	0			
Свыше часа (укажите)			316	Температурным режимом в помещениях		1707	17	1	0			
<i>Нет ответа:</i>			0	Качеством питания		1712	12	1	0			
<b>Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?</b>			<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>									
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>		Да, укажите						
Врачи	1724	1	0	0		Нет						
Медсёстры	1725	0	0	0		<i>Нет ответа:</i>						
Санитарки	1724	0	0	1		<b>Кто инициатор благодарения?</b>						
<b>Как часто проводится осмотр лечащим врачом?</b>			Я сам(а)									
Раз в день			1724	Сотрудник								0
Раз в 2 дня			0	<i>Нет ответа:</i>								1725
Раз в 3 дня			0									
Другое			0									
<i>Нет ответа:</i>			1									

Год:	2022	▼	Отд.	Хирургическое	▼	Период с:	Январь	▼	по	Декабрь	▼	
Всего анкет выбрано:			1725			Отчёт по анкетам						
						В %						
<b>Ваш пол:</b>			<b>Персонал отделения доброжелателен и внимателен?</b>									
Ж			59,8%			Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>			
М			40,2%	Врачи		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%			
<i>Нет ответа:</i>			0,0%	Медсёстры		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%			
<b>Ваш возраст:</b>	<b>Санитарки</b>											
До 25 лет			10,6%	<b>Вы удовлетворены пребыванием в больнице?</b>								
26-35 лет			13,1%	Полностью удовлетворён							99,5%	
36-45 лет			19,3%	Частично удовлетворён							0,5%	
46-55 лет			17,0%	Не удовлетворён (чем)							0,0%	
56-70 лет			27,8%	<i>Нет ответа:</i>								0,0%
старше 71			12,1%	<b>Оцените степень удовлетворения:</b>								
<i>Нет ответа:</i>			0,1%		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>				
<b>Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?</b>			<b>Объяснением врача вашего состояния</b>									
До 30 минут			39,3%	Внешним видом персонала		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%			
От 30 минут до 1 часа			42,4%	Чистотой в помещениях		99,5%	0,5%	0,0%	0,0%			
Свыше часа (укажите)			18,3%	Температурным режимом в помещениях		99,0%	1,0%	0,1%	0,0%			
<i>Нет ответа:</i>			0,0%	Качеством питания		99,2%	0,7%	0,1%	0,0%			
<b>Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?</b>			<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>									
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>		Да, укажите						
Врачи	99,9%	0,1%	0,0%	0,0%		Нет						
Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%		<i>Нет ответа:</i>						
Санитарки	99,9%	0,0%	0,0%	0,1%		<b>Кто инициатор благодарения?</b>						
<b>Как часто проводится осмотр лечащим врачом?</b>			Я сам(а)									
Раз в день			99,9%	Сотрудник								0,0%
Раз в 2 дня			0,0%	<i>Нет ответа:</i>								100,0%
Раз в 3 дня			0,0%									
Другое			0,0%									
<i>Нет ответа:</i>			0,1%									