Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся в дневной стационар в марте 2023 года.

Всего в марте 2023 года из отделения дневного стационара КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» выписано 255 человек, из них 57 по поводу медицинского аборта.

В марте 2023 заполнено анкет в дневном стационаре – 113 из 255 (100%).

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 142 человека.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Выписано	Без аборта	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
Дневной стационар	241	241	255 (100%)	198	113 (44,3%)	142 (55,7%)

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	58	**51,3**	33	**29,2**	22	**19,5**	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	113	100,0	0	0,0	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	113	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
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	113	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	**113,0**	**100,0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**

Данные по разделу «Комментарии» за март 2023 года, представленные в таблице, показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год	**2023**
Месяц	**03**

Все отлично
Все устраивает
Все хорошо
Спасибо, все хорошо
Все очень хорошо
Все понравилось
Все замечательно
Все устроило
Все хорошо, спасибо
Все нормально
Туалетную бумагу
Поднять зп сотрудникам
Все хорошо, спасибо
Разгрузить врачей
Все замечательно, процветания вашему отделению
Включить питание
Все отлично, вежливый, доброжелательный, квалифицированный персонал больницы
Все устроило, качество на высшем уровне
Можно давать попить после операции, а в целом все отлично
Все очень отлично
Можно после операции предлагать сладкий чай
Улучшений не требуется
Все отлично, прекрасный лечащий врач
Все прекрасно, замечательный персонал, отличные условия пребывния, большое всем спасибо
Ничего, все отлично
Полностью удовлетворен качеством и вниманием персонала
Все молодцы, здоровья
Продолжать в том же духе

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по дневному стационару за март 2023 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	113	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	113	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	113	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	113	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	**113**	**100,0**	**0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**

Среднее значение по больнице составило 100%, 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 март 2023 года, в печатной форме прилагается.

Год: 2023 Отд. Дневной стационар Период с: Март по Март

Всего анкет выбрано: **113**

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Ваш пол:	
Ж	100
М	13
Нет ответа:	0
Ваш возраст:	
До 25 лет	18
26-35 лет	44
36-45 лет	35
46-55 лет	6
56-70 лет	10
старше 71	0
Нет ответа:	0
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?	
До 30 минут	58
От 30 минут до 1 часа	33
Свыше часа (укажите)	22
Нет ответа:	*0*

Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?	Да	Не очень	Нет	*Нет ответа:*
Врачи	113	0	0	0
Медсёстры	113	0	0	0
Санитарки	113	0	0	0

Как часто проводится осмотр лечащим врачом?	
Раз в день	113
Раз в 2 дня	0
Раз в 3 дня	0
Другое	0
Нет ответа:	0

Персонал отделения доброжелателен и внимателен?	Да	Не очень	Нет	*Нет ответа:*
Врачи	113	0	0	0
Медсёстры	113	0	0	0
Санитарки	113	0	0	0

Вы удовлетворены пребыванием в больнице?	
Полностью удовлетворён	113
Частично удовлетворён	0
Не удовлетворён (чем)	0
Нет ответа:	0

Оцените степень удовлетворения:	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	*Нет ответа:*
Объяснением врача вашего состояния	113	0	0	0
Внешним видом персонала	113	0	0	0
Чистотой в помещениях	113	0	0	0
Температурным режимом в помещениях	113	0	0	0
Качеством питания	0	0	0	113

Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?	
Да, укажите	0
Нет	113
Нет ответа:	*0*
Кто инициатор благодарения?	
Я сам(а)	0
Сотрудник	0
Нет ответа:	*113*

Год: 2023 Отд. Дневной стационар Период с: Март по Март

Всего анкет выбрано: **113**

Отчёт по анкетам

В %

Ваш пол:	
Ж	88,5%
М	11,5%
Нет ответа:	0,0%
Ваш возраст:	
До 25 лет	15,9%
26-35 лет	38,9%
36-45 лет	31,0%
46-55 лет	5,3%
56-70 лет	8,8%
старше 71	0,0%
Нет ответа:	0,0%
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?	
До 30 минут	51,3%
От 30 минут до 1 часа	29,2%
Свыше часа (укажите)	19,5%
Нет ответа:	*0,0%*

Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?	Да	Не очень	Нет	*Нет ответа:*
Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Как часто проводится осмотр лечащим врачом?	
Раз в день	100,0%
Раз в 2 дня	0,0%
Раз в 3 дня	0,0%
Другое	0,0%
Нет ответа:	0,0%

Персонал отделения доброжелателен и внимателен?	Да	Не очень	Нет	*Нет ответа:*
Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Вы удовлетворены пребыванием в больнице?	
Полностью удовлетворён	100,0%
Частично удовлетворён	0,0%
Не удовлетворён (чем)	0,0%
Нет ответа:	0,0%

Оцените степень удовлетворения:	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	*Нет ответа:*
Объяснением врача вашего состояния	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Внешним видом персонала	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Чистотой в помещениях	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Температурным режимом в помещениях	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
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%*

Исполнитель:
И.О. Руководителя ИСС
Г.В. Бакланова