

**Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся
в дневной стационар в марте 2024 года.**

Всего в марте 2024 года из отделения дневного стационара КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» выписано 284 человек, из них 57 по поводу медицинского аборта.

В марте 2024 заполнено анкет в дневном стационаре – 276 из 284 (100%).

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 8 человека.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Выписано	Без аборта	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
Дневной стационар	287	287	284 (100%)	227	276 (97,8%)	8 (2,2%)

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	211	76,4	44	15,9	21	7,6	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	275	99,6	1	0,4	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	276	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	276	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	275,7	99,9	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0

Данные по разделу «Комментарии» за март 2024 года, представленные в таблице, показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год
Месяц

2024
03

Все в порядке

Все было замечательно

Спасибо за лечение

Все хорошо

Все устраивает

Не очень комфортно раздеваться в присутствии других пациентов перед операцией. При входе в операционную видеть других пациентов, которых уже оперируют, ширму можно поставить

Ничего не нужно, все хорошо. Пусть персонал чаще улыбается и будет все прекрасно.

Спасибо за труд

Вы молодцы

Все у Вас хорошо, спасибо за ваш труд

Спасибо огромное, побольше таких врачей, знающих свою профессию

У Вас все хорошо

Все устроило

Все устраивает

Все понравилось

Все устраивает

Все хорошо

Хотелось бы посильнее наркоз

Все хорошо персонал отличный и заведующий и врач супер

Раньше были шапочки и сорочки для операционных, сейчас голыми заворачивают в прозрачную простынь одноразовую, что очень неудобно и ничего они не закрывают, очень не комфортно перед другими пациентами

Все супер

Все отлично

Все очень хорошо

Все отлично

Все отлично

Восхищена профессионализмом всех

И так все хорошо

Большая благодарность всем

Все замечательно

И так все хорошо

Спасибо большое всем

Спасибо все прекрасно

Все ок

Все устраивает

Возможна психологическая поддержка, особенно в предоперационной палате

Все и так нормально

Полностью удовлетворена, даже удивлена насколько вежливый персонал все расскажут и покажут, в больнице чистота

Пребывание в кабинете перед операцией стресс, т.к. слышно все происходящее в операционной, может быть включать музыку, это поможет сохранить спокойствие и положительный настрой

Все отлично

Все в порядке спасибо

Услуги на высоком уровне

Все отлично

Все хорошо

Все хорошо

Спасибо

Все отлично

Все супер

Все замечательно

Обсуждать с пациентами наркоз заранее, а также возможность приобретения более современного качественного

И так все хорошо

Все хорошо спасибо

Все отлично

Все хорошо

Все хорошо

Спасибо, все хорошо

Все хорошо, персонал хороший, отзывчивый

Все устраивает

Спасибо всем

Все хорошо

Все хорошо

Все отлично

Все и так на достаточно хорошем уровне

Все очень понравилось

Все хорошо

Спасибо все хорошо

Все отлично

Спасибо

Все прекрасно

Наркоз получше

На момент пребывания все хорошо

Всем довольна

Все хорошо

Все отлично

Все хорошо

Все супер

Все хорошо

Все хорошо

Все замечательно

Все устраивает

Все хорошо

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по дневному стационару за март 2024 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	275	99,6	1	0,4	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	276	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	276	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	275	99,6	1	0,4	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	276	99,8	1	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0

Среднее значение по больнице составило 99,8%, 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 2024 года, в печатной форме прилагается.

Год:	2024	Отд.	Диспансер стационар	Период с:	Март	по	Март
Всего анкет выбрано: 276				Отчёт по анкетам			
				В отн. ед.			
Ваш пол:				Персонал отделения доброжелателен и внимателен?			
Ж	215			Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
М	61	Врачи		275	1	0	0
Нет ответа:	0	Медсёстры		276	0	0	0
Ваш возраст:		Санитарки		276	0	0	0
До 25 лет	25	Вы удовлетворены пребыванием в больнице?					
26-35 лет	92	Полностью удовлетворён					272
36-45 лет	82	Частично удовлетворён					4
46-55 лет	33	Не удовлетворён (чем)					0
56-70 лет	25	Нет ответа:					0
старше 71	19	Оцените степень удовлетворения:					
Нет ответа:	0			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?		Объяснением врача вашего состояния		275	1	0	0
До 30 минут	211	Внешним видом персонала		276	0	0	0
От 30 минут до 1 часа	44	Чистотой в помещениях		276	0	0	0
Свыше часа (укажите)	21	Температурным режимом в помещениях		275	1	0	0
Нет ответа:	0	Качеством питания		0	0	0	276
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
	Да	Не очень	Нет	Нет	Да, укажите		0
Врачи	276	0	0	0	Нет		276
Медсёстры	276	0	0	0	Нет ответа:		0
Санитарки	276	0	0	0	Кто инициатор благодарения?		
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?				Я сам(а)			
Раз в день	274	Сотрудник					
Раз в 2 дня	1	Нет ответа:					
Раз в 3 дня	1						
Другое	0						
Нет ответа:	0						

Год:	2024	Отд.	Диспансер стационар	Период с:	Март	по	Март
Всего анкет выбрано: 276				Отчёт по анкетам			
				в %			
Ваш пол:				Персонал отделения доброжелателен и внимателен?			
Ж	77,9%			Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
М	22,1%	Врачи		99,6%	0,4%	0,0%	0,0%
Нет ответа:	0,0%	Медсёстры		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ваш возраст:		Санитарки		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
До 25 лет	9,1%	Вы удовлетворены пребыванием в больнице?					
26-35 лет	33,3%	Полностью удовлетворён					98,6%
36-45 лет	29,7%	Частично удовлетворён					1,4%
46-55 лет	12,0%	Не удовлетворён (чем)					0,0%
56-70 лет	9,1%	Нет ответа:					0,0%
старше 71	6,9%	Оцените степень удовлетворения:					
Нет ответа:	0,0%			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?		Объяснением врача вашего состояния		99,6%	0,4%	0,0%	0,0%
До 30 минут	76,4%	Внешним видом персонала		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
От 30 минут до 1 часа	15,9%	Чистотой в помещениях		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Свыше часа (укажите)	7,6%	Температурным режимом в помещениях		99,6%	0,4%	0,0%	0,0%
Нет ответа:	0,0%	Качеством питания		0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
	Да	Не очень	Нет	Нет	Да, укажите		0,0%
Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	Нет		100,0%
Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	Нет ответа:		0,0%
Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	Кто инициатор благодарения?		
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?				Я сам(а)			
Раз в день	99,3%	Сотрудник					
Раз в 2 дня	0,4%	Нет ответа:					
Раз в 3 дня	0,4%						
Другое	0,0%						
Нет ответа:	0,0%						

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