

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

Всего в июне 2023 года из отделения дневного стационара КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» выписано 323 человек, из них 61 по поводу медицинского аборта.

В июне 2023 заполнено анкет в дневном стационаре – 204 из 323 (100%).

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 119 человека.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Выписано	Без аборта	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
Дневной стационар	289	289	323 (100%)	262	204 (63,1%)	119 (36,9%)

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	108	52,9	59	28,9	37	18,2	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	204	100,0	0	0,0	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	204	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	204	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Среднее значение</b>	<b>204,0</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>

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

Год

2023

Месяц

06

Все на высшем уровне

Увеличить зп

Все хорошо  
Все хорошо!  
Все ок  
Все хорошо  
Претензий нет  
Все хорошо  
Все хорошо, спасибо  
Все прекрасно  
Все хорошо  
Благодарю  
Придумать перекус для пациентов  
Кондиционер  
Все замечательно  
Спасибо  
Все на высшем уровне спасибо  
Поднять зп  
Туалет в палате  
Все хорошо  
Все устраивает  
Предоставлять все необходимое для пребывания в том числе одежду можно одноразовую  
Все отлично  
Расширять спектр мед услуг и процедур, сделать лечение и терапию более качественной  
Добавить сотрудников для приемов документов т.к. приходится долго ждать оформление  
Оборудование, туалеты косметический ремонт  
Все хорошо  
Все отлично  
Удовлетворен всем  
Все было на высшем уровне  
Спасибо огромное  
Все хорошо, спасибо огромное  
Огромная благодарность Полине Владимировне  
Очень добрый и отзывчивый персонал  
Все хорошо  
Продолжать в том же духе  
Все прекрасно  
Все отлично  
Открыть филиал в центре, очень далеко добираться  
Все хорошо спасибо  
Все было хорошо  
Качество на хорошем уровне  
Все отлично  
Все отлично  
Так держать  
Чай, кофе  
Огромная благодарность Екатерине Игоревне за равнодушие, чуткость и профессионализм

Огромное спасибо всем

Все было на высшем уровне спасибо

Все замечательно

Все прекрасно

Все замечательно, пожеланий нет

Все было прекрасно, отличные палаты, внимательный персонал, все хорошо

Все супер

Все прекрасно

И так все хорошо спасибо

Все отлично

Реанимировать туалеты и класть бумагу

Все отлично

Ничего

Все удовлетворило

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по дневному стационару за июнь 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	204	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	204	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	204	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	204	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Среднее значение</b>	<b>204</b>	<b>100,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>

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 июнь 2023 года, в печатной форме прилагается.

Год:	2023	Отд.	Дневной стационар	Период с:	Июнь	по	Июнь
<b>Всего анкет выбрано:</b> 204				<b>Отчёт по анкетам</b> В отн. ед.			
<b>Ваш пол:</b>				<b>Персонал отделения доброжелателен и внимателен?</b>			
Ж	192			Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
М	12			204	0	0	0
<i>Нет ответа:</i>	0			204	0	0	0
<b>Ваш возраст:</b>				<b>Вы удовлетворены пребыванием в больнице?</b>			
До 25 лет	27			Полностью удовлетворён	204		
26-35 лет	64			Частично удовлетворён	0		
36-45 лет	75			Не удовлетворён (чем)	0		
46-55 лет	24			<i>Нет ответа:</i>	0		
56-70 лет	14			<b>Оцените степень удовлетворения:</b>			
старше 71	0			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
<i>Нет ответа:</i>	0			204	0	0	0
<b>Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?</b>				<b>Объяснением врача вашего состояния</b>			
До 30 минут	108			204	0	0	0
От 30 минут до 1 часа	59			204	0	0	0
Свыше часа (укажите)	37			204	0	0	0
<i>Нет ответа:</i>	0			0	0	0	204
<b>Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?</b>				<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>			
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>			
Врачи	204	0	0	0	0		
Медсёстры	204	0	0	0	204		
Санитарки	204	0	0	0	<i>Нет ответа:</i> 0		
<b>Как часто проводится осмотр лечащим врачом?</b>				<b>Кто инициатор благодарения?</b>			
Раз в день	204			Я сам(а)	0		
Раз в 2 дня	0			Сотрудник	0		
Раз в 3 дня	0			<i>Нет ответа:</i>	204		
Другое	0						
<i>Нет ответа:</i>	0						

Год:	2023	Отд.	Дневной стационар	Период с:	Июнь	по	Июнь
<b>Всего анкет выбрано:</b> 204				<b>Отчёт по анкетам</b> В %			
<b>Ваш пол:</b>				<b>Персонал отделения доброжелателен и внимателен?</b>			
Ж	94,1%			Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
М	5,9%			100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Нет ответа:</i>	0,0%			100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Ваш возраст:</b>				<b>Санитарки</b>			
До 25 лет	13,2%			100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
26-35 лет	31,4%			<b>Вы удовлетворены пребыванием в больнице?</b>			
36-45 лет	36,8%			Полностью удовлетворён	100,0%		
46-55 лет	11,8%			Частично удовлетворён	0,0%		
56-70 лет	6,9%			Не удовлетворён (чем)	0,0%		
старше 71	0,0%			<i>Нет ответа:</i>	0,0%		
<i>Нет ответа:</i>	0,0%			<b>Оцените степень удовлетворения:</b>			
<b>Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?</b>				<b>Объяснением врача вашего состояния</b>			
До 30 минут	52,9%			100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
От 30 минут до 1 часа	28,9%			100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Свыше часа (укажите)	18,1%			100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Нет ответа:</i>	0,0%			100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
<b>Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?</b>				<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>			
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>			
Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		
Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%		
Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	<i>Нет ответа:</i> 0,0%		
<b>Как часто проводится осмотр лечащим врачом?</b>				<b>Кто инициатор благодарения?</b>			
Раз в день	100,0%			Я сам(а)	0,0%		
Раз в 2 дня	0,0%			Сотрудник	0,0%		
Раз в 3 дня	0,0%			<i>Нет ответа:</i>	100,0%		
Другое	0,0%						
<i>Нет ответа:</i>	0,0%						

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