

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

Всего в июне 2024 года из отделения дневного стационара КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» выписано 202 человек, из них 35 по поводу медицинского аборта.

В июне 2024 заполнено анкет в дневном стационаре – 199 из 202 (100%).

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

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Выписано	Без аборта	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
Дневной стационар	221	221	202 (100%)	167	199 (98,5%)	3 (1,5%)

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	132	66,3	54	27,1	13	6,5	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	199	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	199	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	199	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	199,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

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

Год

Месяц

Все хорошо

Сделать платный хороший наркоз по желанию пациента

Все отлично, спасибо

Обогреватель

Все прекрасно

Спасибо за прекрасное отношение

Все услуги оказаны на самом высоком уровне

Все устроило

Устраивает полностью

Замечательный персонал, все на высшем уровне

Большое спасибо всем, все устроило, молодцы

Все на высшем уровне

Все хорошо

Все отлично

Все хорошо

Спасибо за бережный подход и доброжелательность

Все отлично

Все устраивает

Все хорошо

Все отлично

Все отлично

Все отлично

Все замечательно

Все отлично

Все хорошо

Все прекрасно

Спасибо

Благодарна всем

Все отлично

Благодарю

Благодарю всех

Вентилятор

Все супер

Все хорошо

Все отлично

Благодарю всех

Все понравилось

Всем спасибо

Огромное спасибо всем

Все и так отлично

Все отлично

Огромное спасибо за труд

Все отлично

Все хорошо
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
Все хорошо
Все устраивает
Все отлично
Все хорошо
Все отлично
Удовлетворен всем
Все было на высшем уровне
Спасибо огромное
Все хорошо, спасибо огромное
Очень добрый и отзывчивый персонал
Все хорошо
Продолжать в том же духе
Все прекрасно
Все отлично
Все хорошо спасибо
Все было хорошо
Качество на хорошем уровне
Все отлично
Все отлично
Так держать
Чай, кофе
Все было на высшем уровне спасибо
Все замечательно
Все прекрасно
Все замечательно, пожеланий нет
Все супер
Все прекрасно
И так все хорошо спасибо
Все отлично
Все отлично
Ничего
Все удовлетворило

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по дневному стационару за июнь 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	199	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	199	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	199	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	199	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	199	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 июнь 2024 года, в печатной форме прилагается.

Год:	2024	Отд.	Диспансер стационар	Период с:	Июль	по	Июль
Всего анкет выбрано: 199				Отчёт по анкетам			
				В отн. ед.			
Ваш пол:				Персонал отделения доброжелателен и внимателен?			
Ж	162			Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
М	37			199	0	0	0
Нет ответа:	0			199	0	0	0
Ваш возраст:				Вы удовлетворены пребыванием в больнице?			
До 25 лет	16			Полностью удовлетворён			199
26-35 лет	66			Частично удовлетворён			0
36-45 лет	62			Не удовлетворён (чем)			0
46-55 лет	27			Нет ответа:			0
56-70 лет	21			Оцените степень удовлетворения:			
старше 71	7			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Нет ответа:	0			199	0	0	0
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?				Объяснением врача вашего состояния			
До 30 минут	132			Внешним видом персонала	199	0	0
От 30 минут до 1 часа	54			Чистотой в помещениях	199	0	0
Свыше часа (укажите)	13			Температурным режимом в помещениях	199	0	0
Нет ответа:	0			Качеством питания	0	0	199
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
	Да	Не очень	Нет	Нет	Да, укажите		0
Врачи	199	0	0	Нет			199
Медсёстры	199	0	0	Нет ответа:			0
Санитарки	199	0	0	Кто инициатор благодарения?			
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?				Я сам(а)			
Раз в день	199			Сотрудник			0
Раз в 2 дня	0			Нет ответа:			199
Раз в 3 дня	0						
Другое	0						
Нет ответа:	0						

Год:	2024	Отд.	Диспансер стационар	Период с:	Июль	по	Июль
Всего анкет выбрано: 199				Отчёт по анкетам			
				в %			
Ваш пол:				Персонал отделения доброжелателен и внимателен?			
Ж	81,4%			Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
М	18,6%			100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:	0,0%			100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ваш возраст:				Вы удовлетворены пребыванием в больнице?			
До 25 лет	8,0%			Полностью удовлетворён			100,0%
26-35 лет	33,2%			Частично удовлетворён			0,0%
36-45 лет	31,2%			Не удовлетворён (чем)			0,0%
46-55 лет	13,6%			Нет ответа:			0,0%
56-70 лет	10,6%			Оцените степень удовлетворения:			
старше 71	3,5%			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Нет ответа:	0,0%			100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?				Объяснением врача вашего состояния			
До 30 минут	66,3%			Внешним видом персонала	100,0%	0,0%	0,0%
От 30 минут до 1 часа	27,1%			Чистотой в помещениях	100,0%	0,0%	0,0%
Свыше часа (укажите)	6,5%			Температурным режимом в помещениях	100,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:	0,0%			Качеством питания	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%	Нет			100,0%
Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	Нет ответа:			0,0%
Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	Кто инициатор благодарения?			
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?				Я сам(а)			
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%						

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